



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

Beschrijvend document ten behoeve van de **Europees openbare aanbesteding**
Zaaksuite DOWR gemeenten

DOWR

Referentienummer: DOWR ZS 2013/08

INLEIDING	3
DEFINITIES , Begrippen en afkortingen	4
Begrippen	5
Deel: I OMSCHRIJVING OPDRACHT(gever)	9
I.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT	9
I.2 OMZETINDICATIE	15
I.3 BESCHRIJVING INFRASTRUCTUUR	16
I.4 CPV CODES	17
I.5 DE OVEREENKOMST	17
Deel: II DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	18
II.1 TYPE PROCEDURE	18
II.2 EIGEN VERKLARING AANBESTEDING	18
II.3 EIGEN VERKLARING	18
II.4 VERKLARING RECHTMATIGE INSCHRIJVING	18
II.5 PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	18
II.6 CONTACTPERSOON	19
II.7 COMMUNICATIE	19
II.8 INFORMATIEBIJEENKOMST	19
II.9 NOTA VAN INLICHTINGEN	19
II.10 INDIENEN INSCHRIJVINGEN	19
II.11 VOLLEDIGHEID EN GELDIGHEID	20
II.12 TERUGTREKKING INSCHRIJVING	20
II.13 INTREKKING AANBESTEDINGSPROCEDURE	20
II.14 GESTANDDOENING	20
II.15 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN	20
II.16 AANSPRAKELIJKHEID AANBESTEDENDE DIENST	21
II.17 TEGEMOETKOMING KOSTEN	21
II.18 TAAL	21
II.19 GEHEIMHOUDING	21
II.20 COMBINATIE	21
II.21 BEROEP OP DERDEN	22
II.22 HOLDING/DOCHTERONDERNEMING	22
II.23 ARBIT	23
II.24 CONCEPTOVEREENKOMST	23
II.25 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNING	23
II.26 CHECKLIST	23
Deel: III UITSLUITINGSGRONDEN en KWALITATIEVE MINIMUMEISEN	24
III.1 UITSLUITINGSGRONDEN	24
III.2 TECHNISCHE C.Q. BEROEPSBEKWAAMHEID (ART. 2.90 AANBESTEDINGSWET)	24
Deel: IV PROGRAMMA VAN EISEN en Wensen	26
Deel: V GUNNINGSCRITEIA EN BEOORDELING	27
V.1 GUNNINGSCRITEIA	27
V.2 BEOORDELINGSPROCEDURE	27
V.3 BEOORDELING	28
Deel: VI Bijlagen behorende bij het beschrijvend document	33

INLEIDING

De Opdrachtgever van deze aanbesteding is de gemeente Deventer mede namens de gemeenten Olst-Wijhe en Raalte. Per 1 oktober 2012 is deze gezamenlijke werkorganisatie gestart voor de informatisering (ICT) van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR). Deze werkorganisatie beslaat drie teams van ruim 70 fte: ICT-beheer & Projecten, Informatiemanagement en Functioneel Beheer. De teams werken voor ruim 1400 klanten (medewerkers). De werkorganisatie heeft als standplaats Deventer; de medewerkers zijn gedetacheerd bij de gastheergemeente Deventer. Naast informatisering volgen tot 1 januari 2014 meer gezamenlijke werkorganisaties. Het gaat om Belastingen, Facilitaire zaken, Personeels- en Salarisadministratie, Inkoop en Juridische zaken.

De Aanbestedende Dienst handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring door en namens de gemeente Deventer. De gemeente Deventer moet formeel instemmen met de overeenkomst tussen de Aanbestedende Dienst en de Opdrachtnemer. Nadat deze instemming is verkregen, kan de Opdracht definitief gegund worden.

Dit Beschrijvend document bevat informatie die Inschrijvers nodig hebben om een beeld te kunnen krijgen van de inhoud van de Opdracht om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een Inschrijving in te dienen. Daarnaast bevat het Beschrijvend document de benodigde informatie met betrekking tot de selectiefase en de gunningfase en worden Inschrijvers door middel van dit Beschrijvend document nader geïnformeerd over de procedure die de Aanbestedende Dienst zal volgen om tot een Overeenkomst te komen met een onderneming die de uitvoering van de Opdracht op zich zal nemen. Dit Beschrijvend document is bedoeld voor exclusief gebruik door Inschrijvers, ten behoeve van het indienen van een Inschrijving. Alle informatie in dit Beschrijvend document dient vertrouwelijk behandeld te worden.

Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding is een marktconsultatie gehouden. Voor deze consultatie zijn een groot aantal marktpartijen actief benaderd met het verzoek om een reactie te geven aan de hand van een aantal vragenlijsten. De reacties vanuit de markt zijn gebruikt voor een verdere aanscherping van de scope van deze aanbesteding en het Programma van Eisen en Wensen. De marktconsultatie documenten alsmede het verslag zijn toegevoegd als bijlagen bij dit Beschrijvend Document.

Doel van de aanbesteding

Deze aanbesteding heeft tot doel één leverancier te selecteren voor het leveren van zaaksuite licenties inclusief onderhoud, implementatie en consultancy.

De Beschrijvend document bestaat uit zes delen:

- Deel I bevat informatie over de Opdrachtgever en over de Opdracht;
- Deel II bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de aanbestedingsprocedure;
- Deel III bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de uitsluitingsgronden, kwalitatieve minimumeisen en de beoordeling hiervan;
- Deel IV bevat het Programma van Eisen;
- Deel V bevat de sub-Gunningscriteria en de beoordeling hiervan;
- Deel VI geeft een overzicht van de bijlagen, behorende bij het Beschrijvend document.

© Niets uit onderhavig document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.

DEFINITIES , BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

In dit Beschrijvend document wordt gebruik gemaakt van de navolgende definities. Deze definities gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure. Definities worden al dan niet met een hoofdletter beschreven. Als de definitie in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als de definitie in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Aanbestedende Dienst

Gemeente Deventer mede namens de gemeenten Olst-Wijhe en Raalte

Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten die door of namens de Aanbestedende Dienst zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure.

Aankondiging

De formele Aankondiging van de Opdracht in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu>) en op Aanbestedingskalender (www.aanbestedingskalender.nl).

Aanvraag

De term 'aanvraag' wordt in dit beschrijvend document gebruikt als generieke term voor het Document / bericht waarmee een zaak wordt geïnitieerd; hiervoor kunt u ook 'melding', 'inschrijving', 'reservering', 'webformulier', etc. lezen.

Aanvrager

Een Aanvrager is de persoon die een Aanvraag doet.

Beoordelingscommissie

De Beoordelingscommissie bestaat uit leden van de projectgroep en zal de Inschrijvingen beoordelen. In de projectgroep is zowel inhoudelijke deskundigheid als procedurele en juridische deskundigheid vertegenwoordigd.

Combinatie

Twee of meer ondernemingen die gezamenlijk een Inschrijving indienen, waarbij de ondernemingen ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor het juist en volledig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst.

Contactpersoon

Persoon die namens de Aanbestedende Dienst als aanspreekpunt fungeert gedurende de aanbestedingsprocedure.

Inschrijver

Een natuurlijk of rechtspersoon (of combinatie van rechtspersonen) die een Inschrijving heeft ingediend, die gebaseerd is op de Aanbestedingsdocumenten.

Inschrijving

De offerte van de Inschrijver, die gebaseerd is op de eisen en wensen van de Aanbestedende Dienst zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

Nota van Inlichtingen

Een document dat dient als aanvulling of wijziging op deze Beschrijvend document, waarin in ieder geval de door Inschrijvers gestelde vragen en de daarop door Aanbestedende Dienst gegeven antwoorden zijn opgenomen.

Beschrijvend document

Onderhavig document, waarin de Aanbestedende Dienst heeft beschreven wat de Opdracht inhoudt, waarin Aanbestedende Dienst haar eisen en wensen heeft verwoord en waarop Inschrijver zijn Inschrijving baseert.

Opdracht

De Opdracht die onderwerp is van de Overeenkomst, dat gesloten zal worden tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.

Opdrachtgever

De Opdrachtgever van de Overeenkomst, zijnde de Aanbestedende Dienst.

Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer van de Overeenkomst, zijnde de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.

Overeenkomst

De contractuele afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis van de Aanbestedingsdocumenten, de Inschrijving van de Opdrachtnemer en overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten.

Programma van Eisen

In het Programma van Eisen heeft de Aanbestedende Dienst de eisen die zij aan de Opdracht stelt geformuleerd.

Zaaksuite

Dit is bedrijfssoftware die bestaat uit een zogenaamde midoffice suite omvattende een of meerdere met elkaar geïntegreerde standaard pakketten en/of modules die de invoering van zaakgericht werken overeenkomstig de GEMMA architectuur en bijbehorende standaarden mogelijk maken.

De oplossing

Zie definitie Zaaksuite

BEGRIPPEN

Basisimplementatie

De Basisimplementatie omvat allereerst een volledig werkende installatie van (de verschillende onderdelen van) de Oplossing op de gehoste acceptatie-, productie- en lesomgeving of het datacenter van leverancier in geval van een SaaS aanbieder inclusief eventuele ondersteunende applicaties (zoals webserver, applicatieserver en/of andere applicaties). Deze basisimplementatie dient in Q1 2014 opgeleverd te worden.

De Basisimplementatie omvat bovendien de interne integratie, het realiseren van de zogeheten interne koppelingen (tussen de verschillende onderdelen van de Oplossing – zoals webintakesysteem, zaakstelsel, DMS/RMA, gegevensmagazijn, broker, etc. – onderling). Dat betekent onder andere dat de gehele Oplossing gebruikmaakt van één gegevensmagazijn, één zakenmagazijn, etc.

Daarnaast omvat de Basisimplementatie de integratie met gemeentebrede systemen, het realiseren van de zogeheten gemeentebrede koppelingen (tussen de Oplossing en reeds aanwezige relevante systemen zoals de directory server, de kantoorautomatisering, het datadistributiesysteem en dergelijke).

Ook de functionele en technische inrichting van (de verschillende onderdelen van) de Oplossing, zoals het inrichten van gebruikers (rechten en rollen), gegevens (inclusief magazijnen en stylesheets), en het gebruik van DigiD, Ogone, etc. is onderdeel van de Basisimplementatie, alsmede het inrichten van het beheer.

Ten slotte betreft de Basisimplementatie ook de implementatie van (de verschillende onderdelen van) de Oplossing – het 'uitrollen' in de organisatie – inclusief training, documentatie en de eventuele migratie van gegevens en/of content uit reeds in de Gemeente aanwezige systemen (zoals huidige zaaksystemen, DMS, etc).

Document(en)

Met Documenten wordt in dit beschrijvend document in principe alle ongestructureerde informatie bedoeld, zoals gescande poststukken, e-mails (inclusief eventuele bijlagen), foto's, audio, video en dergelijke.

E-dienst

Een E-dienst is een gemeentelijk product of dienst welke m.b.v. de Zaaksuite gerealiseerd kan worden, zoals 'melding openbare ruimte', 'afschrift GBA', 'aanvraag omgevingsvergunning', etc. Realisatie van een E-dienst op de Zaaksuite betekent onder meer dat de betreffende productinformatie via de PDC beschikbaar is (inclusief eventuele vraaggeleiding/beslisboom), webintake via het betreffende webformulier kan plaatsvinden (inclusief prefill, logica en intelligentie, alsmede eventuele DigiD authenticate en elektronisch betalen), dat een gedetailleerde zaaktypeconfiguratie van het betreffende zaaktype beschikbaar is en procesbewaking en

dossieropbouw in het zaakstelsel plaatsvindt conform de configuratie, de eventuele inrichting van benodigde koppelingen met backoffice systemen, proces(sen) en de bijbehorende transactie- en/of statuskoppeling(en), de inrichting van gegevens (magazijnen), communicatie via de persoonlijke informatievoorziening, etc.

Kenmerken

Kenmerken (ook bekend onder eigenschap in ztc 2.0) zijn gestructureerde gegevens die bij een zaak worden vastgelegd. Kenmerken hebben betrekking op informatie over verschillende aspecten van zaken (dossiers) en documenten die zinvol zijn voor gebruikers (bijvoorbeeld om op te zoeken, om zaken te sorteren in de taakbak, om zaken te routeren en automatisch toe te wijzen, om managementinformatie te genereren en dergelijke).

Migratie

De migratie van gegevens en/of content uit reeds aanwezige systemen is onderdeel van de basis implementatie. Bij de DOWR gemeenten is sprake van een aantal migraties:

- **Deventer:**
 - a. Mozard 4.3
 - b. Meridio 5.2.0.28
- **Olst-Wijhe:**
 - a. Corsa 2011.4.
- **Raalte:**
 - a. Suite4Publieksdiensten 2.7
 - b. Suite4Documentmanagement 2.7

Onderhoud

Onderhoud is onderdeel van de Basis Implementatie. Het onderhoud van de Oplossing bestaat uit correctief en preventief onderhoud. Dit geldt voor de gehele aangeboden Oplossing, inclusief gerealiseerde koppelingen. Het onderhoud van koppelingen omvat ook eventuele noodzakelijke aanpassingen naar aanleiding van bijvoorbeeld een nieuwe versie van het gemeentebrede- of backofficesysteem waarmee gekoppeld wordt. Buiten de hier genoemde aspecten vallen ook de PvEW genoemde beheerdiensten zoals ondermeer de 1^e, 2^e en 3^e lijnsondersteuning hieronder.

Zaaktype

Een zaaktype is een kanaalafhankelijk gemeentelijk (dienstverlenings)product/proces dat als dienst op het zaakstype gerealiseerd kan worden - zoals 'melding openbare ruimte', 'afschrift GBA', 'omgevingsvergunning' en dergelijke - maar kan bijvoorbeeld ook betrekking hebben op een intern proces dat zich leent voor een zaakgerichte werkwijze (zoals het aanvragen van verlof, in-/uitdiensttreding en dergelijke).

Deel-, vervolg-, agenderings- en gerelateerde zaken

De behandelaar ziet een overzicht van alle deel-, vervolg-, agenderings- en gerelateerde zaken, inclusief onderliggende documenten, en heeft de mogelijkheid, afhankelijk van de configuratie en zijn/haar autorisaties, om nieuwe deel-, vervolg-, agenderings- en gerelateerde zaken te registreren. De behandelaar kan, wanneer dit is geconfigureerd in de ZTC, nieuwe deelzaken starten en indien er binnen het behandelproces een nieuw (deel)proces nodig is waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moet worden (zoals een advies van een externe organisatie of een akkoord van een leidinggevende). Een deelzaak gedraagt zich precies hetzelfde als een gewone zaak, maar geeft de vrijheid om een (deel)proces binnen een zaak zoals het vragen van een advies bij een externe organisatie te bewaken. Alle aspecten die op een zaak van toepassing zijn, zijn derhalve ook op deelzaken van toepassing. Een deelzaak kan invloed uitoefenen op de hoofdzaak, waarbij bijvoorbeeld geconfigureerd kan worden dat een status van de hoofdzaak pas kan worden bereikt nadat de deelzaak een (specifiek) resultaat heeft.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen deelzaken en vervolgzaken. Deelzaken worden gestart en afgehandeld tijdens een hoofdzaak. Vervolg zaken worden pas gestart na afhandeling van een hoofdzaak.

Een advies van de afdeling Beheer en onderhoud voor een evenementen- vergunning is een voorbeeld van een deelzaak. Een inspectie voor de verkeersveiligheid, die start na het verlenen van een evenementenvergunning, is een voorbeeld van een vervolgzaak.

Een vervolgzaak kan ook verder in de toekomst liggen dit noemen we een agenderingszaak. Na de afhandeling van paspoortaanvraag, kan direct vastgelegd worden dat er 5 jaar later een zaak gestart wordt, om de het paspoort opnieuw te verlengen.

De behandelaar kan bovendien aangeven dat een zaak gerelateerd is aan een andere zaak (zogenoeten 'gerelateerde zaak', zoals een bezwaar op een reeds bestaande zaak).

Zero Coding

Met Zero Coding wordt bedoeld dat geen kennis van programmeertalen, scripttalen, etc. nodig is. In het kader van (het beheer van de) zaaktypeconfiguratie houdt dit in dat alle relevante parameters via een eenvoudig interface kunnen worden geconfigureerd.

AFKORTINGEN

- ACL: Acces Control Lists
- AD: Active Directory
- API: Application Programming Interface
- APL: Acceptatie-, Productie- en Lesomgeving
- App: Mobiele applicatie
- ARBIT: Besluit vaststelling Algemene rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten
- BI: Business intelligence
- BLOB: Binary Large Object
- BSN: Burgerservicenummer
- CBS: Centraal Bureau voor de Statistiek
- CMS: Content Management System
- CPV: Common Procurement Vocabulary
- DDOS: Distributed Denial-Of-Service
- DigiD: Digitale Identiteit
- DMS: DocumentManagementSysteem
- DOWR: Deventer Olst-Wijhe Raalte
- ebMS: ebXML Messaging Service
- E-dienst: Het hele proces van aanvraag (via de verschillende dienstverleningskanalen) tot afhandeling met transparante terugkoppeling naar de burger
- EER: Europese Economische Ruimte
- EPIJ: Euro per inwoner per jaar
- ETL: Extraction, Transformation and Load
- FAQ: Frequently Asked Question
- GBA-V: GBA Verstrektingsvoorziening
- GEMMA: GEMeentelijk Model Architectuur
- GEO: Geografische
- HTML: HyperText Markup Language
- HW: Hardware
- IEC: International Electrotechnical Commission
- i-NUP: Overheidsbrede implementatie-agenda dienstverlening e-overheid
- ISO: International Organization for Standardization
- KCC: Klantcontactcentrum
- KCS: Klant contact Systeem
- KVK: Kamer van Koophandel
- NAW: Naam, Adres, Woonplaats
- NEN: NEderlandse Norm
- NHR: Nieuw Handelsregister NHR
- OTP: One Time Password
- PDC: Producten en Diensten Catalogus
- PDF: Portable Document Format
- PIP: Persoonlijke Internet Pagina
- PTF: Program temporary fix
- Raamovk: Raamovereenkomst
- RGBZ: Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken
- RMS: Records management applicatie
- RSGB: Referentiestelsel Gemeentelijke Basisregistraties
- Saas: Software as a Service

- SLA: Service level agreement
- SMS: Short Message Service
- SOAP: Simple Object Access Protocol
- SSO: Single sign-on
- StUF: Standaard Uitwisselings Formaat
- SW: Software
- UDDI: Universal Description, Discovery and Integration
- URL: Uniform Resource Locator
- UTF: Unicode Transformation Format
- VAC: Vraag Antwoord Combinatie
- VPN: Virtual Private Network
- WDSL: Web Service Definition Language
- WFS: Web Feature Service
- WMS: Web Map Service
- WUS: acroniem voor WSDL, UDDI en SOAP
- WYSIWYG: What You See Is What You Get
- XML: Extensible Markup Language
- ZTC: Zaaktypecatalogus

DEEL: I OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER)

I.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT

Opdracht

De zaaksuite is een softwaresysteem voor ondersteuning bij DOWR-breed zaakgericht werken. De scope van de Opdracht die aan de Opdrachtnemer wordt gegund ziet er als volgt uit:

- Het Klantcontactsysteem, alsmede het zaaksysteem en zakenmagazijn
- De webformulieren
- Persoonlijke Internet Pagina (PIP)
- Het gegevensmagazijn
- De Broker
- Het document management en records management

Bovenstaand wordt hierna verder beschreven

Context

Eind 2010 hebben de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR) besloten de samenwerking op het terrein van bedrijfsvoering verder te intensiveren. De redenen hiervoor zijn:

- reduceren van kosten
- reduceren van kwetsbaarheid
- bevorderen van kwaliteit
- bevorderen van toekomstkansen van medewerkers en organisatie

Daarnaast is de samenwerking een middel om:

- bij te dragen aan de in de drie gemeenten gestelde organisatiedoelen;
- beter in staat te zijn in te spelen op de veranderingen en uitdagingen die op gemeenten afkomen;
- een betere positie te verkrijgen in de regio.

De organisatorische samenwerking op het gebied van informatievoorziening leidt tot een gemeenschappelijk(e) i-visie, applicatielandschap en infrastructuur. In dit kader hebben de DOWR-gemeenten het voornemen dit jaar gezamenlijk één zaaksuite te selecteren.

I.1.1 Contouren; het creëren van klantwaarde door zaakgericht te werken

Nieuwe technologische ontwikkelingen en klanten die steeds hogere eisen stellen, vragen om andere werkwijzen van gemeenten. Dienstverlening wordt steeds meer van buiten naar binnen benaderd. Niet langer aanbodgericht, maar vraaggericht. Niet vanuit één team of functie, maar vanuit het resultaat voor de klant dat wordt nagestreefd door de organisatie als geheel. Hierbij is samenwerking tussen teams en medewerkers cruciaal. Processen bewegen zich dwars door afdelingen heen.

Een burger vertelt. "De gemeente? Een prettige gesprekspartner. Eerst vond ik het maar onzin, een persoonlijke pagina erbij. Maar nu ik hem heb, kom ik er vaker dan ik dacht. Ik word op weg geholpen naar een voor mij passende oplossing. Ik vind er de dienstverlening waar ik iets mee kan, kan mijn eigen afspraken maken en zo nodig wijzigen. Ik muteer nu -24/7- mijn eigen gegevens, kan allerlei producten aanvragen en zie meteen de voortgang. Heb ik toch nog vragen? Dan kan ik altijd terecht bij iemand van het klantcontactcentrum, op allerlei manieren."

Wat willen we bereiken met dienstverlening?

De gemeente sluit als meest nabije overheid de kwaliteit van de publieke dienstverlening optimaal aan bij de vraag die onze klanten -burgers en ondernemers- hebben. De normen uit de BurgerServiceCode geven aan wat klanten van ons verwachten. Dit betekent dat we alleen producten en diensten bieden die nodig en toegankelijk zijn, met transparante procedures, korte doorlooptijden en heldere antwoorden door kundige en vriendelijke medewerkers, waarbij de klant inzicht heeft in de status van de gevraagde dienstverlening

We zetten daarom in op vier sporen om het huidige hoge niveau van dienstverlening vast te houden en verder te ontwikkelen:

- o Welke producten en diensten bieden we?
- o Met wie doen we dat?
- o Op welke wijze voeren we onze producten en diensten uit? Hoe snel, duidelijk en vriendelijk?
- o Via welke kanalen bieden we onze producten en diensten en communiceren we met onze klanten?

Een ondernemer vertelt. "De gemeente? Een goede partner! Ik heb nogal wat met de gemeente van doen: vergunningen, voorschriften, handhaving. Op mijn eigen bedrijvenpagina kan ik aanvragen indienen, gegevens wijzigen, evenementen doorgeven. Ik zie de status en weet precies wat in welke fase van behandeling is. En alle info die voor mij als ondernemer van belang is, kan ik goed terugvinden. Producten worden snel en zakelijk geleverd: ik weet waar ik aan toe ben. Toch nog vragen? Ik kan onmiddellijk terecht bij mijn contactpersoon, via een kanaal dat bij mij past."

Hoe draagt zaakgericht werken daaraan bij?

Met zaakgericht werken wordt het hele proces van afhandeling van een vraag of aanvraag als uitgangspunt genomen. We definiëren een zaak als "een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden".

Zaakgericht werken legt een sterke nadruk op de toegevoegde waarde voor de klant en op het denken in processen. Het gaat uit van de mogelijkheid voor de klant om tijd- en plaatsonafhankelijk zaken te doen met de gemeente. De klant kiest zelf via welk kanaal hij zaken doet met de gemeente en hoe hij geïnformeerd wil worden over de voortgang en het resultaat van zijn zaak. Ook betrokkenen worden op de hoogte gehouden. Ze kunnen de status zelf bekijken via internet of opvragen bij het klantcontactcentrum (KCC). Ook kunnen ze via internet reageren.

Bij zaakgericht werken denken medewerkers vanuit de klant en maken dit in houding en gedrag dagelijks waar.

Teammanagers ondersteunen en stimuleren dit gedrag. Zelf hebben zij dit ook 'tussen de oren'. De organisatie werkt vanuit een houding van continu leren: wat doen we goed, hoe kan het beter?

Een medewerker vertelt. "De gemeente? Excellent als werkgever! En waarom? Omdat ze me in staat stelt me echt op het toevoegen van klantwaarde te concentreren. Alles wat we als collega's in huis doen, draait daarom. Geen onnodige procedures, geen stappen die niets toevoegen: helderheid voor iedereen waarom en waartoe we werken. Met niet meer regel en controle dan nodig. Ik vind de informatie die ik nodig heb eenvoudig en hoeft niet eindeloos zaken in de systemen in te voeren. Klanten bedrijfsinformatie vind ik eenvoudig gebundeld bij elkaar, en mijn collega's trouwens ook. Zo zorgen we er samen voor, dat we de klant optimaal bedienen tegen het tarief dat de markt nooit waar zou kunnen maken!"

Wat voegt een Zaaksuite daaraan toe?

De Zaaksuite ondersteunt:

dienstverlening:	het biedt informatie over de status van de zaken, op elk moment, op elke plek;
digitale informatie:	het bevordert het resultaat in termen van kwaliteit (volledigheid, juistheid, voldoen aan normen, eenmalig vastleggen);
bedrijfsvoering:	het ondersteunt het procesmatig werken en ketenintegratie zodat co-creatie mogelijk wordt en het biedt mogelijkheden tot sturing. Het faciliteert efficiënt werken binnen de organisatie.

De Zaaksuite bundelt alle informatie over zowel de inhoud (zoals betrokkenen, documenten, besluiten en aanvullende gegevens) als het proces (zoals medewerker, status en doorlooptijd) van een zaak. Met behulp van de Zaaksuite wordt de doorlooptijd van zaken bewaakt en is de voortgang van zaken op elk moment via verschillende kanalen inzichtelijk voor alle betrokkenen (burgers, bedrijven, medewerkers, interne en externe organisaties en andere geïnteresseerden).

De Zaaksuite maakt het generiek werken voor alle kanalen mogelijk. Bij een zaak is de communicatie met betrokkenen tijdens de initiatie, behandeling en afhandeling niet gebonden aan een specifiek

kanaal. Met de Zaaksuite heeft elke betrokkene en behandelaar een duidelijk overzicht van zijn openstaande en afgehandelde zaken en kan de status van zaken ingezien worden. De klant kan dit zelf volgen via de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) of opvragen via een medewerker van het KCC. Ook kan de klant zelf documenten, opmerkingen toevoegen of vragen stellen via zijn PIP. Alle zaakgegevens zijn openbaar, tenzij.

Op deze wijze plaatsen wij de burgers en bedrijven centraal in de efficiënte en effectieve dienstverlening waar wij voor staan en creëren klantwaarde door zaakgericht te werken.

De DOWR-gemeenten werken al nauw samen op het gebied van bedrijfsvoering en daarnaast steeds meer op het gebied van uitvoering. Zo kennen de gemeenten al een gezamenlijk belastingkantoor (een zogenaamde directe ketenpartner). Daarom is een flexibele architectuur nodig. Het uiteindelijke doel is het kunnen realiseren van deze Multi-gemeente benadering met de gevraagde Oplossing;

Zo kan dit betekenen dat de ene medewerker alleen zaken behandelt welke behoren bij de eigen gemeente, en dat een andere medewerker zaken behandelt over meerdere gemeenten heen, en dus ook toegang moet hebben tot de bijbehorende gegevens binnen een integrale omgeving. Dit kan ook gelden voor ketenpartners waarmee gemeenten individueel of gezamenlijk contracten zijn aangegaan. Dit vraagt een flexibele inrichting van autorisaties en b.v. zaakroutering. Tegelijk blijft natuurlijk de wettelijke verantwoordelijkheid van een gemeente, o.a. voor de dossiervorming en archivering, en de noodzaak om per gemeente de verwerking te kunnen verantwoorden (ook managementinformatie).

Gegevensopslag geschiedt bij voorkeur eenmalig, dit betekent dat basisgegevens over de gemeenten heen eenmalig moeten kunnen worden opgeslagen. In web-formulieren moet het mogelijk zijn om flexibel aan te geven bij wie de aanvraag wordt ingediend. Bij outputcreatie moet het mogelijk zijn om flexibel aan te geven namens wie de aanschrijving gebeurt.

Behalve bovenstaande samenwerking binnen DOWR-verband zal er de komende jaren sprake zijn van een steeds verdergaande samenwerking met andere gemeenten en met (professionele) partners. Dit wordt ook wel co-creatie of co-productie genoemd. Gedacht kan worden aan samenwerking binnen de Regionale UitvoeringsDiensten (RUD's) of arbeidsmarktregio's en aan samenwerking met maatschappelijke organisaties binnen het sociale domein. Daarnaast is de tendens om uitvoeringstaken van gemeenten uit te besteden, waarbij die nieuwe uitvoeringsorganen soms exclusief voor één gemeente werken en soms voor meerdere gemeenten. De Zaaksuite zal deze verschillende vormen van samenwerking moeten ondersteunen. Hetzij in de vorm van een (beperkte) toegang tot het systeem, hetzij door gegevensuitwisseling op eenvoudige wijze mogelijk te maken.

Een ander aspect van de DOWR-samenwerking is dat de gemeenten vaak nog beschikken over eigen applicaties in Frontoffice, Midoffice en Backoffice. Daarom moet er rekening mee worden gehouden dat bijvoorbeeld de levering van mutaties op basisgegevens zal geschieden vanuit verschillende datadistributiesystemen.

I.1.2 Zaaksuite

DOWR verstaat onder zaaksuite een zogenaamde midoffice suite wat meerdere met elkaar geïntegreerde standaard pakketten en/of modules omvatten, die de invoering van zaakgericht werken overeenkomstig de GEMMA architectuur en bijbehorende standaarden mogelijk maakt.

Een Zaaksuite omvat: het Klantcontactsysteem (KCS), een zaaksysteem, een zakenmagazijn, de webformulieren, de toegang van burger en bedrijf tot de eigen statusinformatie (PIP), een DMS/RMA, en een gegevensmagazijn, welk geheel door een broker met de omgeving wordt verbonden. Bij voorkeur selecteren wij de componenten / producten die onze organisaties het meest aanspreken vanwege hun functionaliteit en de bijbehorende servicelevels / beheersbaarheid / kosten, mits deze perfect "plug & play" met elkaar samenwerken op basis van StUF-standaarden en de GEMMA-architectuur.

Hieronder plaatsen we de diverse onderdelen die u tegenkomt in de aanbesteding in context. Deze context geeft richting aan de vragen en zal ook richting moeten geven aan uw antwoorden.

Achtereenvolgens worden besproken:

- Het Klantcontactsysteem, alsmede zaaksysteem en zakenmagazijn
- De webformulieren

- Persoonlijke Internet Pagina (PIP)
- Het gegevensmagazijn
- De Broker
- Het document management en records management

I.1.3 Klantcontactstelsel (KCS) alsmede zaakstelsel en zakenmagazijn

Het klantcontactcentrum (KCC) is de frontoffice van de gemeente. Kortweg bestaat het KCC uit de fysieke, telefonische, schriftelijke en digitale eerstelijns klantcontacten. Het KCC moet op termijn in staat zijn om, op basis van de behoefte en de logica van de klant, ca. 80% van de eerste contacten direct, kwalitatief hoogwaardig en efficiënt af te handelen. Het zaakstelsel omvat de logica om een zaak in te voeren, te distribueren (workflow) te splitsen en te volgen.

Voor de medewerkers van het KCC is een geïntegreerd KCS in de Zaaksuite noodzakelijk. Alleen op deze wijze zijn zij in staat de gewenste dienstverlening te bieden.

Onderstaande informatie is voor het KCC in het KCS beschikbaar:

- Productinformatie
- Zaakinformatie (alles is zichtbaar, tenzij)
- Medewerkerinformatie
- Klantinformatie
- Actualiteiten
- Feedback content
- Koppeling met telefooncentrale

I.1.3.1 Productinformatie

Om productinformatie te kunnen geven, hebben we volgende (externe) informatiebronnen nodig:

- Veel gestelde vragen (eenvoudige vraag-antwoord-combinaties)
- Producten en Diensten Catalogus (PDC, complete productinformatie)
- Scripts / advies modules / beslissbomen

De gebruikte zoekterm door de KCC-medewerker levert een overzicht op van mogelijke antwoorden. D.m.v. doorvragen kan bepaald worden welke bron het meest geschikt is.

I.1.3.2 Zaakinformatie

De zoekmogelijkheden voor de KCC-medewerker moeten uitgebreid zijn. Zij kunnen zoeken op: zaaknummer, BSN, KvK-nummer, geboortedatum, adres, achternaam, verschillende combinaties van het voorgaande, etc.. Informatie wordt volgens het principe 'alles is zichtbaar, tenzij' ontsloten.

I.1.3.3 Medewerkerinformatie

Het uitgangspunt is om zoveel mogelijk vragen direct af te handelen. Lukt dat niet, dan zetten we de vraag door naar de juiste persoon in de organisatie. Aan elke zaak is een verantwoordelijk medewerker gekoppeld. Ook medewerkers die niet aan een product en/of zaak zijn gekoppeld moeten gevonden kunnen worden.

Voor het goed doorverbinden, is het volgende noodzakelijk:

- Zoeken op naam, kamer, team, toestelnummer, functie, trefwoord (actuele taken, werkzaamheden)
- Inzicht in agenda
- Terugbelafpraak kunnen maken/terugbelnotitie kunnen aanmaken en versturen

I.1.3.4 Klantinformatie

Alle zaken, alle klantcontacten en alle terugbelafspraken zijn zichtbaar. Klanten zijn te vinden aan de hand van geboortedatum, BSN, postcode/huisnummer, KvK-nummer, etc.

I.1.3.5 Actualiteiten

Dagelijks komen mededelingen en nieuwsberichten binnen die relevant zijn voor het KCC. Een "interface voor nieuwsberichten" binnen het KCS voorziet het KCC van actuele informatie over teams die tijdelijk niet beschikbaar zijn, gebeurtenissen in de stad, etc.

I.1.3.6 Feedback content

Actuele content is van wezenlijk belang voor het KCC. Het KCC moet een mogelijkheid hebben om vanuit het KCS direct feedback te geven op de geraadpleegde content.

I.1.3.7 Koppeling Telefooncentrale

Medewerkers van het KCC moeten vanuit één scherm zowel het gesprek kunnen bedienen als de informatie, zoals hierboven beschreven, kunnen opzoeken. Dit is zowel inbound (klantherkenning als een klant belt) als outbound (vanuit opgezochte gegevens van klant of medewerker direct bellen). Daarnaast moet de medewerker op basis van enkele persoonsgegevens snel een beller kunnen oproepen vanuit een basis-/kernregistratie.

Het zakenmagazijn is bedoeld voor de 'warme opslag' van de zaakgegevens zowel als eventuele domeinregistraties (de opslag van de gegevens betreffende een product). De zaakgegevens en domeinregistraties uit het zakenmagazijn kunnen als 'koude data' worden aangeboden aan het gegevensmagazijn. Het zakenmagazijn bevat ook de functies voor onderhoud en presentatie van de gegevens.

I.1.4 Webformulieren

We zien formulieren als het startpunt van een vraag of aanvraag. Formulieren verzamelen variabelen die nodig zijn voor de juiste zaakafhandeling en/of productlevering. De geleiding naar het product en/of dienst heeft al plaatsgevonden via het CMS met behulp van vraag-antwoord-combinaties en de PDC, of op een andere manier via verschillende zoekmachines en andere soorten klantgeleidingssystemen zoals OmgevingsLoketOnline, Regelhulp, etc.

De formulieren volgen het dienstverleningsconcept van het KCC waarbij direct, kwalitatief hoogwaardig en efficiënt afhandelen van contacten en zaken voorop staan. In dit kader onderscheiden we drie niveaus van productlevering via e-formulieren:

- *Direct geleverd (klaar terwijl u wacht)*
Formulieren worden gebruikt om de bestelling op te nemen zodat de afhandeling geautomatiseerd zonder medewerker uitgevoerd kan worden. Nadruk ligt op validatie en prefill van gegevens. Formulieren zijn in staat zoveel mogelijk gegevens uit het gegevensmagazijn over te nemen en te gebruiken.
- *Levering op bestelling*
Formulieren worden gebruikt om de bestelling op te nemen zodat de afhandeling gestart kan worden in de Zaaksuite en/of backoffice-systeem. Nadruk ligt op verwachtingen en overzicht.
- *Levering op maat*
Formulieren worden gebruikt om laagdrempelig het probleem op te halen en eventueel een afspraak te maken om dit te bespreken met een medewerker van de gemeente. Nadruk ligt op in contact brengen.

I.1.5 Persoonlijke Internet Pagina

Persoonlijke informatievoorziening heeft betrekking op een afgeschermd gedeelte van de gemeentelijke website en biedt een plek waar klanten (zoals burgers en ondernemers) informatie op maat kunnen inzien. Ook de landelijke ontwikkelingen op het gebied van de persoonlijke informatievoorziening ('Mijn Overheid') vallen hieronder. Vanzelfsprekend is toegang tot persoonlijke informatie slechts mogelijk indien men over de juiste autorisatie beschikt. Er vallen verschillende functionaliteiten onder persoonlijke informatievoorziening:

- Lopende zaken
- Persoonlijke gegevens
- Profiel en berichtenbox
- 'Bij mij in de buurt'

I.1.6 Gegevensmagazijn

Het gegevensmagazijn is de opslag van 'koude data' die wordt onderhouden op basis van externe bronregistraties. Het is bedoeld voor prefill van documenten zowel als raadplegen door het KCC (eventueel via het KCS) en de klant (via een zgn PIP). Het gegevensmagazijn bevat hiervoor niet alleen de basisgegevens (RSGB), maar ook kerngegevens (gegevens met eenzelfde belang en status als basisgegevens, zoals personeelsgegevens en product- en zaaktype-indeling), en kan uitgebreid worden met productgegevens. Het gegevensmagazijn bevat ook de functies voor onderhoud en presentatie van de gegevens.

I.1.7 Broker

De broker is de verbinder van de componenten van de zaaksuite met componenten daarbuiten. In principe geschiedt deze verbinding door het uitwisselen van berichten conform de door KING opgestelde standaarden, maar soms zal het nodig zijn dat specifiek op een component van een bepaald merk/type kan worden aangesloten. De broker moet hiervoor het berichtenverkeer kunnen beheren, inclusief mogelijkheden zoals transformatie en buffering. Bij voorkeur worden ook de componenten binnen de zaaksuite verbonden met behulp van deze broker, waardoor de componenten beter inwisselbaar worden en de onderlinge communicatie geschiedt volgens de standaarden.

I.1.8 Document management en records management

Bij de behandeling en afhandeling van zaken spelen documenten een grote rol. Documenten in welke vorm dan ook. Gescande documenten, digitale brondocumenten, digitaal ontvangen documenten (via mail, formulier, webloket), of zelf gecreëerde documenten. Van documenten die binnen de processen worden gecreëerd en opgeslagen, wordt de inhoud in veel gevallen nog tal van keren aangepast via samenwerking of co-creatie. De versies die daarbij ontstaan, kunnen afhankelijk van het beleid op dat vlak worden bewaard of verwijderd. Uiteindelijk ontstaat er een document dat juist niet meer mag worden gewijzigd. Dit treedt op nadat een verantwoordelijk bestuurder of bestuursorgaan of in mandaat een (programma-)manager er een akkoord aan heeft gegeven. Vanaf dat moment geldt dat deze documenten een 'archiefstatus' krijgen en bewaard moeten worden in een systeem wat aan (wettelijke) kaders en normen (records management normen) moet voldoen.

Voor inkomende - maar ook uitgaande - documenten geldt in de meeste gevallen dat het juist niet de bedoeling is hier (nog) inhoudelijk aanpassingen op te doen. Standaard krijgen deze documenten (aanvragen, rapporten, beschikkingen e.d.) dan ook direct na te zijn opgenomen in een zaakdossier in de Zaaksuite de status van 'gearchiveerd'. In die zin dat het document onveranderbaar opgenomen is in het systeem en ongeautoriseerde verwijdering daaruit niet mogelijk is.

In de Zaaksuite dienen de dossiers en documenten bewaard te blijven tot aan het moment dat de vernietiging (verwijdering en wissen van gegevens) moet gebeuren, dan wel - in geval van permanente bewaring t.b.v. cultureel-historisch belang - het overbrengen (exporteren) daarvan naar een e-depot voorziening.

Vanuit het oogpunt van betrouwbare, integere, toegankelijke en bruikbare informatievoorziening moet dit gegarandeerd zijn. Zo'n betrouwbare informatiehuishouding is de basis voor een organisatie om verantwoording te kunnen afleggen. Het is essentieel dat deze informatiehuishouding op orde is en blijft. Binnen de DOWR-gemeenten loopt er een project om dit in kaart te brengen en verder te regelen. Ook in dat kader speelt harmonisatie van beleid en regels een belangrijke rol.

Binnen de scope van het project aanbesteding Zaaksuite wordt niet alleen de (externe) dienstverlening bediend, maar ook de bestuurlijke en beleidsmatige, toezicht en handhaving etc. processen en zaken. Dit is van groot belang voor het hebben van een volledige informatiehuishouding en dus een volledig digitaal archief. Hier is van belang dat er een segmentatie per gemeente in het document en recordsmanagement systeem gemaakt kan worden

Voor dat volledige, betrouwbare en toegankelijke digitale archief wordt de NEN2082 norm door ons gehanteerd als eisenkader.

Ten aanzien van de zgn. documentmanagement functionaliteiten is het nog van belang aan te geven dat binnen de gemeente Deventer gebruik wordt gemaakt van Microsoft Sharepoint 2010 als omgeving voor publicatie, delen, samenwerken aan documenten, e.d.. Deze omgeving komt dit jaar ook beschikbaar voor de organisaties van Raalte en Olst-Wijhe. Persoonlijke sites, teamsites, projectsites en themasites maken de opslag van en het delen van documenten mogelijk. Het opslaan

en bewaren (archiveren) van de documenten vanaf het moment dat deze een formele status hebben, vallen onder het 'regime' van de records managementfunctionaliteit van de Zaaksuite.

I.2 OMZETINDICATIE

DOWR geeft geen omzetgarantie met betrekking tot de af te nemen licenties en dienstverlening. Ter indicatie vindt u hierna een inschatting van het aantal gebruikers en inwonersaantallen per gemeente binnen de DOWR samenwerking.

Inschrijvers kunnen aan deze gegevens geen rechten verbinden. DOWR kan niet voorspellen hoe de organisatie zich ontwikkelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

	Aantal per 1 januari 2013
Inwoners Deventer	98.581
Inwoners Olst-Wijhe	17.752
Inwoners Raalte	36.488
Totaal aantal inwoners	152.821
Totaal aantal medewerkers	+/- 1.500

Een toelichting op de inrichting van het Programma van Eisen en Wensen (PvE) vindt u in deel IV.

I.3 BESCHRIJVING INFRASTRUCTUUR

De huidige ICT infrastructuur wordt gebruikt door de gemeente Deventer Olst-Wijhe en Raalte. Samen worden 1500 PC werkplekken en 170 laptops ondersteund. Hiervoor is er een twincenter ingericht in de stad Deventer en ligt er een glasvezelring in eigendom.

De basisinfrastructuur bestaande uit netwerk, server- en storagesystemen is hoog beschikbaar uitgevoerd.

De volgende server besturingssystemen worden gebruikt: Windows en Linux.

Servers worden waar mogelijk gevirtualiseerd met VMware vSphere. Het VMware cluster is redundant opgebouwd met HA/DRS.

De storageomgeving bestaat uit een dubbel uitgevoerde HP EVA6400 en HP Lefthand P4500.

Voor het werkplekconcept wordt op dit moment gebruik van het Fat Client principe op basis van Windows Vista.

De DOWR gemeenten hebben tezamen een divers applicatielandschap met meer dan 300 applicaties. Applicaties worden waar mogelijk gevirtualiseerd en gedistribueerd met Microsoft App-V of applicaties worden gepackaged als Microsoft Installer (MSI) packages en gedistribueerd via Active Directory Group Policies. Als datamanagementsysteem wordt Oracle en MS-SQL server ingezet.

I.3.1 Toekomstige DOWR infrastructuur

I.3.1.1 Algemeen

De gemeenten Deventer, Olst-Wijhe, Raalte (DOWR) gemeenten werken op het gebied van ICT samen. Hoofddoelstelling van de samenwerking is de realisatie van de een betere (adequate) ICT dienstverlening voor de deelnemende gemeenten. Op basis van deze doelstelling heeft DOWR de volgende uitgangspunten geformuleerd:

- Continuïteit en beschikbaarheid staan centraal;
- Waar mogelijk hergebruik van reeds beschikbare voorzieningen en deskundigheid;
- De ICT infrastructuur moet voorbereid zijn op nieuwe ontwikkelingen en nieuwe technologieën kunnen adopteren (digitalisering, nieuwe werken, I-NUP, digitale integratie ketenpartners)
- Gefaseerde en geleidelijke invoering van een gemeenschappelijke gestandaardiseerde ICT-infrastructuur.

De DOWR architectuur en infrastructuur staan beschreven in bijlage I.

I.3.1.2 Werkplekapparatuur

De werkplek zal in de nieuwe ICT infrastructuur voornamelijk virtueel op meerdere werkplekapparatuur, zoals notebooks, desktops, thin-clients en tablets worden aangeboden.

I.3.1.3 Server en Opslagapparatuur

Het ontwerp van de infrastructuur van de Aanbestedende dienst gaat uit van twee datacenters die active-active opereren. Dit betekent dat bij de uitval van het ene datacenter het andere datacenter de taken overneemt. De datacenters zijn geografisch fysiek van elkaar gescheiden en verbonden via dataverbindingen. Hiermee wordt de beschikbaarheid gefaciliteerd.

In het geval van een calamiteit in een van de gemeenten kunnen medewerkers aan de slag bij andere gemeenten of andere locaties. Vast staat dat één datacenter in de nieuwbouw in Deventer komt te staan, de tweede locatie moet nog vastgesteld worden.

Om aan de beschikbaarheidseisen te voldoen, zal er voor DOWR een redundante storage oplossing moeten worden ingericht waarbij de opslag verspreid wordt over twee actieve datacenters. DOWR hanteert de volgende principes:

- Twin Datacenter met gespiegelde active-active infrastructuur over dataverbindingen;

- Centrale data opslag met data replicatie over beide datacenters;
- Eigen backup, restore faciliteiten;
- Server virtualisatie op basis van VMware;
- VDI op basis van VMware View;
- Applicatie virtualisatie op basis van App-V;
- Gebruik van VoIP technologie

I.4 CPV CODES

CPV codes	CPV omschrijving	Deelsysteem
48400000-2	Software voor zakelijke transacties en persoonlijke zaken.	Zaaksysteem
48311000-1	Software voor documentenbeheer.	DMS/RMA
48445000-9	Software voor elektronisch klantenbeheer.	Klant Contact Systeem
48614000-5	Gegevensregistratiesysteem.	Gegevensmagazijn
48333000-1	Software voor contactenbeheer.	Zakenmagazijn

I.5 DE OVEREENKOMST

De looptijd van deze overeenkomst bedraagt 4 jaar. DOWR heeft het recht deze Overeenkomst twee (2) maal te verlengen met telkens een periode van twee (2) jaar.

DEEL: II DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

II.1 TYPE PROCEDURE

Deze aanbesteding geschiedt op basis van de Aanbestedingswet van 1 april 2013, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten. In deze aanbesteding wordt de Europese openbare procedure gehanteerd.

De openbare procedure houdt in dat iedere geïnteresseerde, die voldoet aan de gestelde eisen, een Inschrijving mag indienen en mag meedingen naar gunning van de Opdracht. De Inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun aanbod eenmalig en definitief is met de Inschrijving die wordt ingediend. De Europees openbare procedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelingsgesprekken.

II.2 EIGEN VERKLARING AANBESTEDING

Inschrijver verklaart middels het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van de Eigen verklaring Aanbesteding (Bijlage B) te voldoen aan alle eisen, zoals omschreven in deze Beschrijvend document en zoals aangevuld in de Nota(s) van Inlichtingen.

Verklaring rechtmatige inschrijving mist en eigen verklaring is anders dan zoals in het meest recente aanbestedingsdocument vermeld staat:

II.3 EIGEN VERKLARING

Inschrijver verklaart middels het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van de Eigen verklaring (Bijlage B) te voldoen aan alle uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoerings- en contractvoorwaarden zoals omschreven in deze Offerteaanvraag en aangevuld c.q. toegelicht in de Nota(s) van Inlichtingen. De verklaring dient rechtsgeldig ondertekent te zijn door een, uit het handels- en/of beroepenregister blijvende vertegenwoordigingsbevoegde.

II.4 VERKLARING RECHTMATIGE INSCHRIJVING

Tevens verklaart Inschrijver door ondertekening van de Eigen Verklaring, bijlage B, dat de Inschrijving niet tot stand is gekomen in strijd met de bepalingen van het (Europees) mededingingsrecht (bid-rigging). Indien Aanbestedende dienst gereede twijfel c.q. gegronde vermoedens heeft te twifelen aan de juistheid van deze verklaring zal zij de betreffende Inschrijvers hiervan op de hoogte stellen en hun de kans bieden de vermoedens gemotiveerd te weerspreken. Als de vermoedens van Aanbestedende dienst na respons van Inschrijver in stand blijven kan zij de betreffende autoriteit op de hoogte stellen van haar vermoedens en besluiten de betreffende Inschrijving(en) te ecarteren.

II.5 PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. Deze planning is indicatief. Aan de vermelde data en aanduidingen kunnen geen rechten worden ontleend.

Versturen aankondiging	29 augustus 2013
Informatiebijeenkomst (optioneel)	24 september 2013
Indienen vragen door Inschrijvers tot uiterlijk	14 oktober 2013
Nota van Inlichtingen/beantwoorden vragen	U wordt verzocht niet te wachten met het stellen van vragen tot de uiterste datum. Op basis van de ontvangen vragen worden Nota's van inlichtingen verstuurd. De laatste Nota van Inlichtingen zal 21 oktober 2013 verstuurd worden
Indienen Inschrijvingen/sluitingsdatum	28 oktober 2013, 14.00 uur
Beoordeling inschrijvingen	Verwachte doorlooptijd 4 weken 2013
Presentatie en Proof of Concept	December 2013
Bekendmaken voornemen tot gunning	Medio januari 2014
Definitieve gunning	Februari 2014

II.6 CONTACTPERSOON

Naam: Deventer Inkoop
T.a.v.: De heer A. Dankert
Telefoon: 06-12581010
E-mail: inkoop@deventer.nl

II.7 COMMUNICATIE

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan met andere personen dan Contactpersoon of op andere dan de omschreven wijze contact op te nemen met de Contactpersoon, op straffe van uitsluiting.

Alle communicatie vindt uitsluitend per e-mail plaats. Vragen dienen te worden gericht aan de Contactpersoon.

II.8 INFORMATIEBIJEENKOMST

Op 24 september om 14.00 uur wordt een informatiebijeenkomst gehouden op de locatie Leeuwenbrug 85 7411 TH Deventer. Indien u hierbij aanwezig wenst te zijn dient u zich voor 5 september as. aan te melden via het onder II.6. vermelde emailadres. Er kunnen maximaal twee personen per organisatie aanwezig zijn. Vragen worden op deze dag niet definitief beantwoord. De mondeling en schriftelijk gestelde vragen worden beantwoord in de eerste Nota van Inlichtingen.

II.9 NOTA VAN INLICHTINGEN

Verzoeken om nadere informatie kunnen uiterlijk tot 14 oktober 2013 per e-mail worden ingediend bij de Contactpersoon. Maak hier voor gebruik van bijlage J, Format stellen van vragen. U wordt verzocht om niet te wachten tot de uiterste datum met het indienen van vragen. Gedurende de looptijd van de vragenperiode worden op basis van de ontvangen vragen Nota's van Inlichtingen (NvI's) verstrekt. De datum waarop de Aanbestedende Dienst de vragen ontvangt, is leidend voor de volgorde van beantwoording. Na het verstrijken van de uiterste datum voor het indienen van vragen wordt op de navolgende datum de laatste NvI verstuurd.

De laatste NvI zal uiterlijk op 21 oktober 2013 door de Aanbestedende Dienst worden verstuurd. Omwille van een vlotte en gerichte beantwoording dient u de vragen in het toegevoegde Word format (bijlage J) in te dienen.

II.10 INDIENEN INSCHRIJVINGEN

Uiterlijk **28 oktober 2013, 14.00** uur dient uw Inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn conform bijlage A, structuur van de inschrijving. De Inschrijving dient in **2-voud** ingediend te worden, waarbij één origineel (gemerkt) met tabbladen en één kopie zonder tabbladen (om te kopiëren). Daarnaast dient de Inschrijving in de vorm van een elektronisch bestand op cd-rom of USB-stick te worden aangeboden (in de daartoe aangeleverde digitale formats). Let op dat de inschrijving doorzoekbaar is opgeslagen (aandachtspunt bij o.a. pdf). Alle aangeleverde bestanden zijn onbeveiligd en virusvrij.

De Inschrijving (incl. bijlagen) dient in het Nederlands te zijn opgesteld. Bij discrepanties tussen de verschillende ingediende versies is de origineel gemerkte hardcopy versie leidend. Op de verpakking mag uw naam of adres niet worden vermeld of anderszins zichtbaar zijn.

De Inschrijving dient ingediend te worden op onderstaand adres:

DOWR
T.a.v.: A. Dankert
Leeuwenbrug 85
7411 TH Deventer

Openingstijden inleveradres:
Maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur

De Inschrijving dient in een gesloten envelop ingediend te worden, met voormeld adres en de vermelding:

"INSCHRIJVING TEN BEHOEVE VAN

DE EUROPEES OPENBARE PROCEDURE Zaaksuite DOWR

MET PUBLICATIENUMMER: 2013/S XXX-XXXXXX

VERTROUWELIJK EN PERSOONLIJK, NIET OPENEN VOOR

28 oktober 2013, 14.00 uur".

Op bovenvermeld adres kan de Inschrijving bij de receptie ingediend worden. Aan iedere Inschrijver wordt een ontvangstbevestiging verstrekt, waarop de datum en het tijdstip van ontvangst staan vermeld. Inschrijvingen die na de genoemde datum en tijdstip binnenkomen, zullen niet in aanmerking komen voor beoordeling en worden per omgaande geretourneerd. Het risico van vertraging in de postbestelling berust volledig bij de inschrijver. Het verdient daarom de voorkeur om bij het insturen van de Inschrijving rond de sluitingstermijn, de Inschrijving te bezorgen in plaats van als postpakket te versturen.

Van de ontvangst van de Inschrijvingen wordt een proces-verbaal opgemaakt, waarin de namen van de Inschrijvers zijn opgenomen. Een afschrift van het proces-verbaal wordt aan alle Inschrijvers verstuurd.

Aangezien de envelop tot de sluitingsdatum ongeopend bewaard wordt, dient u geen andere van u afkomstige stukken bij te sluiten. Gebruik om die reden de envelop niet voor het inwinnen van nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure.

II.11 VOLLEDIGHEID EN GELDIGHEID

Hieronder tekst zoals in het meest recente document vermeld staat.

De Inschrijving moet volledig en geldig zijn. Volledig betekent dat alle stukken, die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze Offerteaanvraag voorgeschreven wijze en in de voorgeschreven volgorde van opnemen in de Inschrijving (zie Bijlage A).

Geldig betekent dat de ingediende stukken, zonder enig voorbehoud dan wel voorwaarden, waar gevraagd, rechtsgeldig zijn ondertekend en voldoen aan de eisen die eraan zijn gesteld. Hiertoe dienen de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend. De in te vullen standaardverklaringen zijn als Word/Exceldocument beschikbaar en tezamen met de Offerteaanvraag, verstuurd.

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om de vaste tekst van de bijlagen te wijzigen, op straffe van uitsluiting, tenzij expliciet aangegeven.

Onvolledige of ongeldige inschrijvingen worden uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.

II.12 TERUGTREKKING INSCHRIJVING

Een Inschrijver die een Inschrijving heeft ingediend, kan zich niet meer terugtrekken na het verstrijken van de sluitingsdatum. De Inschrijving is definitief en onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn.

II.13 INTREKKING AANBESTEDINGSPROCEDURE

De Aanbestedende Dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure (tussentijds) stop te zetten of eenzijdig in te trekken. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten en/of geleden schade.

II.14 GESTANDDOENING

De Inschrijver doet zijn Inschrijving gestand voor een periode van 90 kalenderdagen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen.

Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kort geding worden aangespannen, zal de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor de Inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

II.15 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure, zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde burgerlijke rechter in het arrondissement waarin de Aanbestedende Dienst is gevestigd.

II.16 AANSPRAKELIJKHEID AANBESTEDENDE DIENST

Deze Beschrijvend document met bijbehorende documenten, is met grote zorg samengesteld. Indien in deze Beschrijvend document onverhoopt een norm, merk- of fabricaatnaam staat vermeld en per abuis de toevoeging 'of gelijkwaardig' is weggelaten, dient conform artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet deze toevoeging aanwezig te worden geacht, om zodoende niet in strijd met het Europese non-discriminatiebeginsel te handelen.

Indien Inschrijver meent dat dit document dan wel de Nota van Inlichtingen onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat, dan wel de geschiktheidseisen, het Programma van Eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, dan wel de wijze van beoordelen onduidelijk is, dan wel dit document geheel of ten dele strijdig zou zijn met het recht, dan dient de potentiële Inschrijver hierover een vraag te stellen in de Nota van Inlichtingen dan wel dit uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van de Nota van Inlichtingen, schriftelijk en gemotiveerd aan de Aanbestedende Dienst uiteen te zetten, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen dit document te ageren vervalft.

Indien de reactie van de Aanbestedende Dienst naar aanleiding van het in de voorgaande alinea gestelde niet leidt tot een aanpassing van dit document, dan wel tot een aanpassing die in de ogen van een Inschrijver niet juist of onvoldoende is, dan dient uiterlijk 24 uur voor de sluitingstermijn een kort geding procedure aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde voorzieningenrechter en dient Aanbestedende Dienst hiervan onverwijld in kennis te worden gesteld middels betekening van de dagvaarding op het adres van Aanbestedende Dienst, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de Aanbestedingsdocumenten te ageren vervalft. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt, kan Aanbestedende Dienst de aanbestedingsprocedure opschorten dan wel intrekken

II.17 TEGEMOETKOMING KOSTEN

Inschrijvers ontvangen van de Aanbestedende Dienst **géén** tegemoetkoming in de kosten voor het opstellen en indienen van hun Inschrijving.

II.18 TAAL

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure, gedurende contractering en tijdens de uitvoering van de Opdracht is Nederlands. Alle documenten van zowel de Inschrijver als van de Aanbestedende Dienst zijn in het Nederlands gesteld.

II.19 GEHEIMHOUDING

Een Inschrijver zal alle informatie, welke door de Aanbestedende Dienst wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen.

Indien de Inschrijver een onderaannemer wenst in te zetten, is de Inschrijver gerechtigd de benodigde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemers zich aan voorgenoemde houden. De Aanbestedende Dienst zal de Inschrijvingen vertrouwelijk behandelen.

II.20 COMBINATIE

Inschrijvers kunnen zelfstandig of als Combinatie inschrijven. Binnen de Combinatie dient één contactpersoon te worden aangewezen die namens de Combinatie optreedt als penvoerder. Deze penvoerder dient over volledige beslissingsbevoegdheid te beschikken en gemachtigd te zijn om namens de Combinatie op te treden.

De deelnemers aan een Combinatie mogen niet als deelnemer van een andere Combinatie, op eigen titel of als onderaannemer inschrijven. Indien blijkt dat ondernemingen zich hieraan niet hebben gehouden, zal:

- ingeval een deelnemer eveneens als onderaannemer heeft ingeschreven, de Inschrijving van de betreffende Combinatie(s) van de aanbesteding worden uitgesloten.
- ingeval een deelnemer eveneens op eigen titel een Inschrijving heeft ingediend, de Inschrijving op eigen titel van de aanbesteding worden uitgesloten.

- ingeval een deelnemer met meerdere Combinaties heeft ingeschreven, zal aan de betreffende Combinaties worden verzocht te bepalen welke Inschrijver wordt uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zal de Aanbestedende dienst dit met behulp van een loting bepalen. De uitkomst van deze loting is bindend voor alle belanghebbenden.

Indien Inschrijver als Combinatie een Inschrijving indient, dienen alle deelnemers aan de Combinatie de Eigen Verklaring, bijlage B, volledig ingevuld en rechtsgeldig te ondertekenen en toe te voegen aan de Inschrijving. De combinatie dient als geheel te voldoen aan de geschiktheidseisen.

II.21 BEROEP OP DERDEN

Het is Inschrijver toegestaan een beroep te doen op derden ten aanzien van de technische beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht. Indien Inschrijver een beroep doet op een derde dient hij zowel inhoudelijk als contractueel in de Inschrijving aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde. Indien Inschrijver zich, voor het voldoen aan de gestelde referentie-eis, beroept op de technische bekwaamheid van een derde, mag Inschrijver referentieprojecten van deze derde indienen als ware het haar eigen referentieprojecten. In een dergelijke situatie fungeert deze derde tevens als onderaannemer.

In Bijlage Z dient vermeld te worden van welke derden gebruik gemaakt zal worden. Tevens zal in deze bijlage moeten worden aangegeven welk onderdeel of onderdelen van de Opdracht door derden zal worden uitgevoerd. Indien een beroep wordt gedaan op de technische bekwaamheid van derden dan dienen de betreffende derden in Bijlage B te verklaren dat Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over hun bekwaamheid of middelen ter uitvoering van de Opdracht.

Deze bijlage Z dient individueel door de derden rechtsgeldig ondertekend te zijn door een vertegenwoordigingsbevoegde. Uit het handels- en/of beroepenregister dient de tekeningsbevoegdheid te blijken voor tenminste de maximale inschrijvingsom voor deze Opdracht van degene die de Inschrijving heeft getekend.

Derden mogen niet op eigen titel een Inschrijving indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor de Inschrijver; de Inschrijver mag zich niet als onderaannemer inschrijven. Indien een situatie zich voordoet waarin een onderaannemer ook als zelfstandig Inschrijver heeft ingeschreven, zal de Inschrijving van de zelfstandig Inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Derden mogen wel voor verschillende Inschrijvers fungeren. Verschillende werkmaatschappijen binnen een holding kunnen, indien door de Inschrijver gewenst, fungeren als derden van de hoofdaannemer.

Indien geen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om met derden in te schrijven, hoeft bijlage Z niet ingevuld te worden.

II.22 HOLDING/DOCHTERONDERNEMING

Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in Combinatie, of als onderaannemer), indien zij – op verzoek van de Aanbestedende Dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

Bij aanmelding door een dochteronderneming of werkmaatschappij dient een schriftelijke verklaring van de holding of moedermaatschappij te worden gegeven dat deze zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming/ werkmaatschappij voortvloeiende schulden (artikel 2: 403 BW) indien deze zich beroept op de middelen van de holding. U dient hiervoor Bijlage K - Holding/Concern Verklaring, in te vullen.

In de verklaring dient tevens ten aanzien van een moeder-/dochter-/zusterrelatie tussen de Inschrijver en andere ondernemingen; indien deze banden bestaan, een organogram bijgesloten te worden waarop de naam, het adres en de vestigingsplaats van concern / holdingmaatschappij staat vermeld.

II.23 ARBIT

Aanbestedende Dienst wijst de algemene voorwaarden van Inschrijver nadrukkelijk van de hand. De Inschrijver gaat ermee akkoord dat de normaal door zijn onderneming te hanteren voorwaarden niet van toepassing zijn. Uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden bij IT overeenkomsten (ARBIT), welke als Bijlage L aan deze Beschrijvend document zijn toegevoegd, zullen van toepassing zijn. Middels indiening van de Inschrijving gaat de Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

II.24 CONCEPTOVEREENKOMST

In de Conceptovereenkomst, welke als Bijlage M is toegevoegd aan deze Beschrijvend document, zijn de randvoorwaarden en –bepalingen voor deze Opdracht neergelegd. Middels indiening van de Inschrijving gaat de Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de Conceptovereenkomst.

II.25 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNING

De Inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria en de beoordelingsmethode, zoals omschreven in Deel V van dit Beschrijvend document. De Aanbestedende Dienst zal haar voornemen tot gunning bekendmaken aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving.

Alle Inschrijvers worden gelijktijdig schriftelijk geïnformeerd door de Aanbestedende Dienst over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende Dienst geeft gemotiveerd aan waarom de keuze niet op de betreffende Inschrijver is gevallen.

Een Inschrijver verliest zijn recht om op te komen tegen gunningsbeslissing wanneer de Aanbestedende Dienst niet binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de brief waarin het voornemen tot gunning bekend is gemaakt, is gedagvaard in kort geding voor de bevoegde burgerlijke rechter door betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van de Aanbestedende Dienst.

De Aanbestedende Dienst zal de Opdracht definitief gunnen aan de Inschrijver met de economische meest voordelige Inschrijving, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt. Definitieve gunning kan alleen plaatsvinden aan een Inschrijver die nog steeds voldoet aan de gestelde eisen. Door niet binnen de gestelde termijn bezwaar aan te tekenen, geeft Inschrijver haar recht op om op een later tijdstip alsnog bezwaar te maken op.

In het geval dat de winnende Inschrijver niet meer aan de gestelde eisen voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan Aanbestedende Dienst een nieuw voornemen tot gunning nemen. Dit nieuwe voornemen tot gunning zal gelijktijdig aan alle Inschrijvers worden verzonden. De Aanbestedende Dienst zal de Opdracht definitief gunnen aan de Inschrijver waaraan het nieuwe voornemen tot gunning is verzonden, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kort geding procedure aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende Dienst pas tot definitieve gunning overgaan na de eventuele uitspraak van de kortgedingrechter in eerste aanleg.

De definitieve besluitvorming dient goedgekeurd te worden door of namens de Gemeente Deventer.

II.26 CHECKLIST

Als leidraad bij het opstellen van de Inschrijving is een checklist bijgevoegd, bijlage A. Dit 'hulpmiddel' kan tevens als controlemiddel ten behoeve van de volledigheid van de inschrijvingstukken worden gebruikt. De Inschrijver dient de ingevulde checklist als document in de aangegeven volgorde in de Inschrijving op te nemen.

DEEL: III UITSLUITINGSGRONDEN EN KWALITATIEVE MINIMUMEISEN

Onderstaand vindt u de uitsluitingsgronden en kwalitatieve minimumeisen waaraan de Inschrijver minimaal dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.

Minimumeisen zijn kwalitatieve eisen aan de inschrijvende onderneming(en). Indien niet wordt voldaan aan één of meerdere van deze eisen dient de offerte terzijde te worden gelegd!

III.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De Inschrijver dient de Eigen verklaring (Bijlage B) in te dienen bij de inschrijving. Ter bewijs van deze verklaring kan de winnende Inschrijver na het voornemen tot gunning worden verzocht om de bewijsstukken te overleggen ter onderbouwing van de Eigen Verklaring.

BIBOB en een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

Eveneens stemt de Inschrijver er middels deze verklaring mee in dat hij of zij geen bezwaar maakt tegen een antecedentenonderzoek naar de betrouwbaarheid van zijn of haar onderneming (BIBOB) en door zijn of haar onderneming in te schakelen deelnemers in het geval van de vorming van een Combinatie en de door zijn of haar onderneming in te schakelen onderaannemers in het geval van onderaanneming.

Tevens dient u een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) toe te voegen aan uw inschrijving. Mocht u op het moment van indienen van uw inschrijving nog niet beschikken over deze verklaring dan dient u het aanvraagformulier met datumstempel en een bankafschrift waar uit blijkt dat u de aanvraag betaald heeft, toevoegen aan uw inschrijving. Mocht u nog beschikken over een VOGp waarvan de afgiftedatum niet ouder is dan een jaar, te rekenen vanaf de sluitingsdatum, dan kunt u deze toevoegen.

III.2 TECHNISCHE C.Q. BEROEPSBEKWAAMHEID (ART. 2.90 AANBESTEDINGSWET)

III.2.1 Referenties

De door u aangeleverde referentie betreft een oplossing die aansluit bij de beschrijving van de opdracht in deel I.1 van dit beschrijvend document.

De Inschrijver dient 1 referentie op te geven van een project dat in het verleden is uitgevoerd bij een vergelijkbare organisatie en die niet ouder is dan drie jaar, gerekend vanaf de sluitingsdatum. De Inschrijver dient voor het opgegeven referentieproject aan te geven dat deze voldoet aan de onderstaande eisen. De informatie dient daarbij beknopt te worden weergegeven. Uit deze informatie dient duidelijk te blijken dat aan de gestelde eisen wordt voldaan.

Eisen referentie:

- Het betreft een Oplossing bij een vergelijkbaar samenwerkingsverband of een qua aard en omvang gelijke gemeente waarbij de oplossing domein overstijgend is geïmplementeerd.
- Van de opgeleverde referentie kan de goede werking van de opgeleverde oplossing in de praktijk bij de referent live worden gedemonstreerd
- De oplossing bij de referent ondersteunt zowel gezamenlijke taakuitvoering als gescheiden taakuitvoering
- Het betreft een oplossing met de mogelijkheid tot aansluiten van derden (andere gemeenten, gemeentelijke samenwerkingsverbanden en ketenpartners)
- Beschrijving van de geïmplementeerde systemen, modules, componenten en/of diensten (incl. eventuele versie nummers) en gerealiseerde functionaliteiten, incl. hosting type (lokale installatie, of SaaS).
- Beschrijving van alle ondernemingen die de opdracht hebben uitgevoerd (incl. hun rol in de opdracht: zelfstandig, Hoofdaannemer, Onderaannemer, Deelnemer aan een Combinatie, Toeleverancier), incl. taakverdeling (wie deed wat, onder verwijzing naar de geïmplementeerde systemen, modules, componenten en/of diensten en gerealiseerde functionaliteiten uit het vorige punt).

Ter bewijs dient de Inschrijver de genoemde referentie, conform bijlage O, sjabloon referentie, toe te voegen aan de Inschrijving.

III.2.2 Kwaliteit en veiligheid

De Inschrijver dient voldoende kennis en kunde in huis te hebben om de Opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren.

Hiervoor zijn de volgende minimumeisen geformuleerd:

1. Uw aangeboden oplossing, specifiek het RMA onderdeel, dient NEN2082 gecertificeerd te zijn. U beschikt over een geldig certificaat opgesteld door een erkend auditor.
2. U beschikt over een geldig NEN-ISO/IEC 27001 "Managementsystemen voor informatiebeveiliging" certificaat. Deze eis is alleen van toepassing indien u een SaaS oplossing aanbiedt.
3. Opdrachtnemer beschikt over een geldig "in control-statement" ten aanzien van NEN-ISO/IEC 27002 "Code voor informatiebeveiliging". Deze eis is alleen van toepassing indien u een SaaS oplossing aanbiedt.

U dient, als u na voorlopige gunning krijgt toegewezen, bijlage C, minimumeisen kwaliteit en veiligheid, toe te voegen aan uw inschrijving

Indien Inschrijver niet over de vereiste certificaten beschikt, maar over een gelijkwaardig certificaat, dient zij dit bij Inschrijving aan te geven en te omschrijven waarom het systeem als gelijkwaardig moet worden beschouwd. Ter bewijs van deze gelijkwaardigheid kan de Aanbestedende Dienst bij het voornemen tot gunning van de winnende Inschrijver vragen de gelijkwaardigheid nader aan te tonen. De Aanbestedende Dienst dient uit de omschrijving te kunnen opmaken, dat het overlegde certificaat ook daadwerkelijk gelijkwaardig is.

DEEL: IV PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

In dit hoofdstuk staat de inhoud Programma van Eisen (PvE) kort weergegeven. Het PvE bestaat uit 4 onderdelen. In deze documenten staan de eisen en wensen die worden gesteld aan de uitvoering van de Opdracht.

Het programma van Eisen en Wensen (PvEW) bestaat uit een viertal onderdelen. Deze zijn als aparte bijlagen toegevoegd aan de set van aanbestedingsdocumenten.

Bijlage P PvE Algemeen

Bijlage Q Klant Contact Systeem / DMS RMA / Zaaksysteem en Zakenmagazijn

Bijlage R Broker

Bijlage S Gegevensmagazijn

DEEL: V GUNNINGSCRITEIA EN BEOORDELING

V.1 GUNNINGSCRITEIA

De Inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium economische meest voordelige Inschrijving.

Het gunningscriterium economisch meest voordelige Inschrijving bestaat uit de volgende subgunningscriteria en het te behalen aantal punten:

De hieronder genoemde sub-gunningcriteria Functionaliteit worden uiteindelijk gewogen in relatie tot de Prijs in de verhouding 65% voor functionaliteit (kwaliteit) en 35% voor de prijs. De wijze van beoordelen van functionaliteit en prijs worden in hoofdstuk V3 verder toegelicht.

V.2 BEOORDELINGSPROCEDURE

De beoordeling van de tijdig ingediende Inschrijvingen verloopt als volgt:

Stap 1: Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Inschrijvingen

Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere Beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de Aanbestedende Dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt (Bijlage A). Inschrijver dient een onvoorwaardelijk Inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat er geen 'mitsen en maren' aan de Inschrijving kleven. Een Inschrijving onder voorwaarden c.q. voorbehouden is ongeldige Inschrijving en zal terzijde worden gelegd.

Stap 2: Beoordelen uitsluitingsgronden en kwalitatieve minimumeisen

Beoordeling van de geldige en volledige Inschrijvingen geschiedt aan de hand van de uitsluitingsgronden en de minimumeisen, waaraan de Inschrijvers dienen te voldoen. Voldoet een Inschrijver niet aan één of meerdere van deze minimumeisen of juist wél aan een van de uitsluitingsgronden, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Stap 3: Beoordelen voldoen aan het Programma van Eisen

Aan alle eisen, zoals gesteld in het Programma van Eisen, dient te worden voldaan en deze dienen te zijn inbegrepen bij de geoffreerde prijs. Het geaccordeerde Programma van Eisen, eventueel aangepast door de Nota(s) van inlichtingen, is leidend en prevaleert over eventuele bijlagen of toelichtingen bij Inschrijving.

Stap 4: Beoordeling aan de gunningscriteria

Alle Inschrijvingen worden afzonderlijk beoordeeld op de genoemde gunningscriteria door de leden van de Beoordelingscommissie, volgens de methode zoals beschreven in paragraaf V.3 e.v. Alle geoffreerde wensen dienen, tenzij expliciet anders vermeld, bij de geoffreerde prijs zijn inbegrepen.

Voor stap 2, 3, en 4 gelden de volgende definities van Eis en Wens.

Eis: Het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van de gestelde eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Wens: Met de wensen wordt beoogd uw inschrijving af te kunnen zetten tegen concurrerende inschrijvingen. Hiervoor zijn aan de sub-gunningcriteria wegingsfactoren toegekend.

Stap 5a: Proof of Concept

De twee leveranciers, die na beoordeling van de gunningcriteria de economisch meest voordelige inschrijving hebben ingediend, worden uitgenodigd voor een Proof of Concept. Deze PoC bestaat uit het toetsen van de volledige functionaliteit van de door u aangeboden Oplossing aan de hand van de gestelde eisen en wensen uit het PvE. De bevinding uit het toetsen van de Oplossing kan leiden tot een wijziging in de beoordeling van uw inschrijving. Mocht tijdens de PoC blijken dat uw aangeboden oplossing niet voldoet aan het gestelde in deze aanbesteding dan is dit een knock out, en komt uw inschrijving niet verder in aanmerking voor gunning.

De inschrijvers die worden uitgenodigd voor de PoC zullen voorafgaand nadere informatie ontvangen op welke inhoudelijke wijze deze toets uitgevoerd zal worden.

Stap 5b: Presentatie concept Implementatieplan

De twee inschrijvers die na beoordeling van de gunningcriteria de economisch meest voordelige inschrijving hebben ingediend worden uitgenodigd voor een presentatie van het concept implementatieplan. Deze presentatie zal verzorgd worden door de beoogd projectleider. Het doel van deze presentatie is om toe te lichten wat uw aanpak is op basis van de beschikbaar gestelde informatie in deze aanbesteding. U wordt voorzien van feedback en u krijgt de gelegenheid om vragen te stellen. Tevens zal de beoogde projectleider vijf werkdagen, facturabel, de gelegenheid krijgen om met stakeholders en key users te overleggen. De verkregen informatie gebruikt u voor het opstellen van het definitieve Implementatieplan, inclusief een kostenraming.

Dit definitieve implementatieplan zal opnieuw gepresenteerd worden. Indien de inschrijver de opdracht definitief gegund krijgt worden de kosten van de vijf werkdagen voor het vervolmaken van het concept implementatieplan verrekend.

V.2.1 Totstandkoming scores en ranking inschrijvingen

Bij de beoordeling van de inschrijvingen worden de ontvangen inschrijvingen beoordeeld ten opzichte van elkaar aan de hand van de hierna beschreven methodiek. Hiervoor is een beoordelingsteam ingesteld. Ieder lid van het beoordelingsteam zal allereerst de ontvangen inschrijvingen individueel vergelijken op kwaliteit en beoordelen aan de hand van de opgestelde gunningcriteria. De prijsbeoordeling wordt verzorgd door de afdeling inkoop. Vervolgens worden de individuele scores in een plenaire sessie met het totale aanbestedingsteam besproken. Tevens worden hierna de groepsscores vastgesteld, alsmede de argumentatie van de toegekende scores.

De plenaire sessie zal plaatsvinden na de PoC en presentaties.

Op basis van de uitkomst van de PoC, en het definitieve implementatieplan wordt de definitieve ranking van de inschrijvers bepaald. Gegund zal worden aan de leverancier die op de eerste plaats is geëindigd.

In het geval dat twee inschrijvers eindigen op een gedeelde eerste plaats zal gekozen worden voor de inschrijver die het hoogst aantal punten heeft gescoord op de kwalitatieve aspecten.

V.3 BEOORDELING

De door de beoordelingscommissie toegekende rapportcijfers (zie par. V.3.3.) worden vermenigvuldigd met de beoordelingsfactor, die gerelateerd is aan het relatieve belang van het sub-gunningcriterium:

Wens	Beoordelingsfactor
W1	1
W2	2
W3	4

Deze beoordelingsfactor geeft aan hoe vaak het gemiddelde rapportcijfer wordt meegerekend bij de bepaling van het gewogen gemiddeld rapportcijfer (en van het uiteindelijke rapportcijfer voor betreffend PvWE).

Op deze wijze ontstaat per sub-gunningcriterium een gewogen gemiddeld rapportcijfer.

Per PvEW worden de gewogen gemiddeld rapportcijfers opgeteld en het resultaat van deze optelling wordt gedeeld door de opgetelde beoordelingsfactoren. Op deze wijze ontstaat het uiteindelijke rapportcijfer voor betreffend PvWE.

Per PvEW is een wegingsfactor vastgesteld zoals hierna weergegeven:

Programma's van Eisen en Wensen (PvEW)	Wegingsfactor	Maximaal te behalen score op sub-gunningcriterium
Klant Contact Systeem / DMS RMA / Zaaksysteem en zaakmagazijn	30	300
Broker	5	50
Gegevensmagazijn	5	50
Algemeen	25	250
TOTAAL	65	650

Vervolgens wordt het uiteindelijke rapportcijfer voor betreffend PvWE vermenigvuldigd met de bijbehorende wegingsfactor. Op deze wijze ontstaat uw score per PvWE en uw totaalscore op kwaliteit (de optelsom van uw scores per PvWE).

Samengevat:

1. Per sub-gunning criterium het gewogen gemiddeld rapportcijfer bepalen.
2. Per PvWE het uiteindelijke rapportcijfer bepalen.
3. Per PvWE de score bepalen.
4. De totaalscore op kwaliteit vaststellen.

Voorbeeld:

voorbeeld.

Leverancier A										
PvWE Broker								4,0625	24	97,50
			rapportcijfer					beo factor	gewogen gemiddeld rapportcijfer	
		categorie	Jan	Piet	Anne	Ria	gemiddeld			
wens	1	W2	5	8	5	5	5,75	2,00	11,50	
wens	2	W2	5	3	3	3	3,50	2,00	7,00	
wens	3	W2	5	8	5	8	6,50	2,00	13,00	
wens	4	W2	5	5	3	3	4,00	2,00	8,00	
wens	7	W3	5	8	5	5	5,75	4,00	23,00	
wens	8	W3	3	0	3	0	1,50	4,00	6,00	
wens	9	W3	5	8	5	5	5,75	4,00	23,00	
wens	10	W3	3	0	3	0	1,50	4,00	6,00	

- 97,50 is de optelsom van de daaronder staande gewogen gemiddelde rapportcijfers.
- 24 is de optelsom van de daaronder staande beoordelingsfactoren.
- 4,0625 is het uiteindelijke rapportcijfer voor PvWE Broker en is het resultaat van deling van 97,50 door 24.

Het uiteindelijke rapportcijfer voor PvWE Broker (4,0625) komt terug in onderstaande scorelijst alwaar het wordt vermenigvuldigd met 5 (de wegingsfactor voor PvWE Broker). Op deze wijze ontstaat de PvWE score (20,31) die wordt opgeteld bij de andere PvWE scores tot de totaalscore op kwaliteit (in dit voorbeeld 304,42).

PvWE	Cijfer	Weging	Score
KCS/Zaaksyst./Zakenmag./DMS-RMA	4,17014	30	125,10
Broker	4,06250	5	20,31
Gegevensmagazijn	4,56944	5	22,85
Algemeen	5,44620	25	136,16
Totaalscore Kwaliteit		65	304,42

Op basis van de in bijlage P, Programma van Eisen Algemeen opgenomen inhoudsopgave concept Implementatieplan, schrijft u dit plan. Dit concept implementatieplan zal per gevraagd hoofdstuk beoordeeld worden. Per gevraagd hoofdstuk is aangegeven wat de beoordelingsfactor is.

De beoordeling van het PvA zal op dezelfde wijze plaatsvinden als de beoordeling van de Wensen.

V.3.1 Prijs

Voor het bepalen van de prijzen baseert u zich op de ontvangen informatie uit dit document en de bijlagen. Voor het indienen van uw prijzen maakt u gebruik van bijlage D, prijzenblad. Per prijsonderdeel wordt als volgt een rapportcijfer toegekend. De Inschrijver met de laagste prijs per prijsonderdeel verkrijgt het hoogste rapportcijfer, 10. De hierna volgende laagste prijs een 8, de derde prijs een 6 etc. overeenkomstig onderstaande tabel:

Ranking	Rapportcijfer
1 (laagst)	10
2	8
3	6
4	5
5	4
6	3
7	2
8	1
9	1
10	1
Etc.	1

Deze rapportcijfers per prijsonderdeel worden vermenigvuldigd met de corresponderende wegingsfactor uit onderstaande tabel. Op deze wijze ontstaat de totaalscore op prijs.

Prijsonderdelen	Wegingsfactor	Max. Score
EPIJ	25	250
Projectmanagement tarief	3	30
Maatwerktaarif	2	20
Overige functionarissen tarief	3	30
Dagtarief trainer / docent	2	20
TOTAAL	35	350

Voorbeeld:

Prijsonderdeel	Cijfer	Weging	Score
Prijs software en beheer (EPIJ)	8	25	200,00
Tarief projectmanagement	8	3	24,00
Tarief maatwerk	10	2	20,00
Tarief overige functionarissen	10	3	30,00
Dagtarief trainer/docent	8	2	16,00
Totaalscore Prijs		35	290,00

V.3.2 Totstandkoming totaalscore

Op basis van de hierboven gegeven voorbeelden ziet u hier de uitwerking van de totaalscore. Deze wordt bepaald door de totaalscore op kwaliteit op te tellen bij de totaalscore op prijs. Zie onderstaand voorbeeld waarin de inschrijver de laagste prijs (dus een 10) aanbood voor maatwerk en overige functionarissen en de tweede laagste prijs (dus een 8) voor software en beheer (EPIJ). Projectmanagement en het dagtarief voor een trainer/docent. De totaalscore van de leverancier in dit voorbeeld bedraagt 594,42 waar 1.000 als maximum score gehaald had kunnen worden.

PvWE / Prijsonderdeel	Cijfer	Weging	Score
KCS/Zaaksyst./Zakenmag./DMS-RMA	4,17014	30	125,10
Broker	4,06250	5	20,31
Gegevensmagazijn	4,56944	5	22,85
Algemeen	5,44620	25	136,16
Totaalscore Kwaliteit		65	304,42
Prijs software en beheer (EPIJ)	8	25	200,00
Tarief projectmanagement	8	3	24,00
Tarief maatwerk	10	3	30,00
Tarief overige functionarissen	10	3	30,00
Dagtarief trainer/docent	8	2	16,00
Totaalscore Prijs		35	290,00
Totaalscore		100	594,42

V.3.3 Cijfertoekenning

De cijfers voor wensen worden toegekend aan de hand van de volgende systematiek:

Cijfer 10

Volgens beoordelaar heeft Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op in alle aanmerking te nemen uitgangspunten. Alle elementen en aspecten van de vraag zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. Het antwoord sluit volledig aan bij de wens of overtreft de verwachting.

Cijfer 8

Volgens beoordelaar heeft Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op in alle aanmerking te nemen uitgangspunten. Alle gevraagde elementen zijn uitgewerkt en beantwoord, echter het antwoord sluit ten dele aan bij de wens.

Cijfer 5

Volgens beoordelaar gaat de Inschrijver slechts ten dele inhoudelijk relevant, toepasselijk in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft ten dele geen rekening gehouden met het gevraagde en de in aanmerking te nemen uitgangspunten bij de wens.

Cijfer 3

Volgens beoordelaar gaat Inschrijver beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft slechts beperkt rekening gehouden met het gevraagde en de in aanmerking te nemen uitgangspunten bij de wens.

Cijfer 0

De vraag is niet beantwoord. Dat geldt ook indien een antwoord niet op de juiste plek wordt gegeven.

Enkel bovengenoemde cijfers kunnen door beoordelaars worden gegeven.

DEEL: VI

BIJLAGEN BEHORENDE BIJ HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Letter bijlage	Naam
A	Checklist
B	Eigen verklaring
C	Veiligheid en kwaliteit
D	Prijssjabloon
E	Conformiteitenlijst KCS / DMS RMA/ zaakmagazijn
F	Conformiteitenlijst Broker
G	Conformiteitenlijst Gegevensmagazijn
H	Conformiteitenlijst Algemeen
I	DOWR architectuur en infrastructuur
J	Format stellen van vragen Nvl fase
K	Holdingverklaring
L	ARBIT 2010
M	Concept overeenkomst
N	Akkoordverklaring ARBIT en concept overeenkomst
O	Referentie sjabloon
P	PvEW Algemeen
Q	PvEW KCS /DMS RMA /Zakenmagazijn
R	PvEW Broker
S	PvEW Gegevensmagazijn
T	Marktconsultatiedocument
U	Vragenlijst DDS_ESB
V	Vragenlijst DMS_RMA
W	Vragenlijst Gegevensmagazijn
X	Vragenlijst KCS_Zaak
Y	Verslag marktconsultatie
Z	Derdenverklaring / onderaanneming