

Aanbestedingsdocument



Aanbesteding Zaaksysteem (met geïntegreerd DMS en RMA)

Aanbestedingsnummer: 20.088

Datum: 14 oktober 2020
Status: Definitief

Copyright © InnoviQ B.V. 2020
info@InnoviQ.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoud

1	Opdracht	5
1.1	Algemeen	5
1.2	Overeenkomst	5
1.3	Wachtkamerconstructie	5
1.4	Organisatie	6
1.5	Huidige en toekomstige situatie	7
1.5.1	Huidige situatie	7
1.5.2	Toekomstige situatie	7
1.5.3	Zaaktypes	8
1.5.4	E-formulieren	10
1.6	Scope van de opdracht (en opties)	11
1.6.1	Functionele scope en koppelingen	11
1.6.2	Conversie	12
1.6.3	Implementatie	12
1.6.4	Opties	12
1.7	Communicatie	13
1.8	Begrippenlijst	13
2	Planning en Inlichtingen	15
2.1	Voorgenomen planning	15
2.2	Stellen van vragen door inschrijvers	15
2.3	Nota van inlichtingen	15
2.4	Opening van inschrijving	15
3	Voorschriften inschrijving	16
3.1	Vormvereisten inzake indienen van de inschrijving	16
3.2	Aan te leveren stukken bij de inschrijving	16
3.3	Storingen	16
3.4	Gestanddoeningstermijn inschrijving	16
3.5	Prijsstelling en facturering	16
3.6	Algemene voorwaarden	17
3.7	Vertrouwelijkheid	17
3.8	Inschrijvingsvergoeding	17
3.9	Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking	17
3.10	Tegenstrijdigheden en/of bezwaren	18
3.11	Klachtenprocedure	18
3.12	Originele taal en toepasselijk recht	19

3.13	Manipulatieve, irreële of strategische inschrijving	19
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	20
4.1	Algemeen	20
4.2	Uitsluitingsgronden	20
4.3	Combinatievorming en onderaanneming	21
4.3.1	Zelfstandige ondernemer	21
4.3.2	Een combinatie	21
4.3.3	Hoofd- en onderaanneming	22
4.4	Aanvullende geschiktheidseisen	22
4.4.1	Financiële zekerheidsstelling	22
4.4.2	Technische bekwaamheid	22
5	Programma van eisen	24
5.1	Algemeen	24
5.2	Programma van Eisen	24
6	Gunning	25
6.1	Beoordelingsprocedure	25
6.2	Gunningscriteria	25
6.3	Gunning en uitsluiting	28
6.4	Overeenkomsten en voorbehoud	28
7	Bijlagen	29
Bijlage 01	Inschrijfformulier (incl. referentie en certificeringen)	29
Bijlage 02	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	29
Bijlage 03	Prijzenblad	29
Bijlage 04	Programma van Eisen	29
Bijlage 05	Programma van Wensen	29
Bijlage 06	Demonstratiescript	29
Bijlage 07	Gemeente Noordenveld Informatie Architectuur	29
Bijlage 08	Hoofdovereenkomst (concept)	29
Bijlage 09	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT (GIBIT, 2016)	29
Bijlage 10	Standaard Verwerkersovereenkomst (concept)	29
Bijlage 11	Wachtkamerovereenkomst (concept)	29
Bijlage 12a	Zaaktypes per afdeling	29
Bijlage 12b	Zaaktypes per vakgroep	29
Bijlage 12c	Detailoverzicht zaaktypes gemeente Noordenveld	29

1 Opdracht

1.1 Algemeen

De gemeente Noordenveld (hierna te noemen de gemeente) is voornemens een opdracht te verstrekken voor de vervanging van het Zaaksysteem met geïntegreerd Document- en Records Management Systeem (verder ZSDMS). De gemeente maakt momenteel gebruik van het zaaksysteem Mozard. Het onderliggende contract met de huidige leverancier zal aanbestedingsrechtelijk komen te vervallen op 1 oktober 2021. Aangezien verdere verlenging aanbestedingsrechtelijk niet mogelijk is, dient het ZSDMS Europees te worden aanbesteed. Deze aanbesteding is gebaseerd op de Aanbestedingswet 2012, laatst gewijzigd 1 juli 2016.

Dit aanbestedingsdocument geeft onder andere nadere informatie over:

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

Dit document hanteert veelal, vooral in de formulering van eisen en wensen, de term 'inschrijver'. Een inschrijver betreft de onderneming - dan wel een samenwerkingsverband van ondernemingen - die de oplossing aanbiedt. De inschrijver draagt hiermee bij gunning de volle verantwoordelijkheid voor de opdracht en is hoofdelijk aansprakelijk voor het naleven van de contractverplichtingen. Indien aan de inschrijver wordt gegund, wordt deze vervolgens leverancier van de oplossing en opdrachtnemer. Dit document gebruikt voor de eenduidigheid enkel de term 'inschrijver' maar verwijst tevens naar de mogelijk toekomstige andere hoedanigheden en rollen van deze inschrijver.

1.2 Overeenkomst

Middels deze aanbesteding wenst de gemeente één (1) partij te contracteren conform de scope, eisen en wensen gesteld in dit aanbestedingsdocument en in de bij dit document verstrekte aanvullende documenten.

- De gemeente is voornemens een overeenkomst af te sluiten met één (1) opdrachtnemer voor een gegarandeerde periode van vijf (5) jaar.
- De overeenkomst gaat zo spoedig mogelijk in, maar uiterlijk op 1 februari 2021.
- De overeenkomst kan eenzijdig door de gemeente viermaal optioneel worden verlengd voor de duur van 2 jaar.
- De overeenkomst eindigt van rechtswege na afloop van de termijn waarvoor deze is aangegaan.
- Indien de opdrachtgever de overeenkomst met de hiervoor bedoelde duur van 2 jaar wil verlengen, zal hij dat uiterlijk drie maanden voor het einde van de (al dan niet verlengde) overeenkomst schriftelijk mededelen.

De gemeente heeft er bewust voor gekozen het mogelijk te maken de overeenkomst meerdere keren te verlengen, omdat de onderhavige levering/dienst gepaard gaat met een zeer ingrijpende verandering in de organisatie en het de nodige tijd zal kosten om dit goed te implementeren en de medewerkers daarmee vertrouwd te maken. Er wordt voor gekozen om niet direct voor (meer dan) tien jaren een overeenkomst aan te gaan, maar telkens met twee jaren te verlengen, zodat wel steeds de mogelijkheid bestaat om vast te stellen of verlengen gewenst en noodzakelijk is.

De concept hoofdovereenkomst is als bijlage 8 in deze uitvraag toegevoegd.

1.3 Wachtkamerconstructie

Indien de overeenkomst om welke reden dan ook voortijdig tot een einde komt, heeft opdrachtgever het recht om de inschrijvers die tijdens de aanbestedingsprocedure in de ranking op een positie stonden waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor gunning van de opdracht, alsnog in aanmerking

te laten komen voor de opdracht (op volgorde van ranking bij definitieve gunning), indien zij bereid zijn hun inschrijving gestand te doen.

Opdrachtgever zal in dit verband in elk geval met de inschrijver die in de ranking als nummer 2 is geëindigd een Wachtkamervereenkomst sluiten, waarvoor een concept in bijlage 11 is aangehecht. Dit laat onverlet dat als nummer 2 om welke reden dan ook niet in aanmerking zou komen voor (latere) gunning van de opdracht, ook andere inschrijvers (in volgorde van ranking) voor de opdracht in aanmerking kunnen komen.

Opdrachtgever heeft niet de plicht om bij een voortijdige beëindiging van de overeenkomst gebruik te maken van deze 'wachtkamer'-mogelijkheid. Het staat haar eveneens vrij – binnen de wettelijke grenzen – gebruik te maken van de mogelijkheid om door te gaan met de rechtsopvolger van de geselecteerde partij (in geval van faillissement of een vergelijkbare situatie) dan wel om een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten.

1.4 Organisatie

Noordenveld is een gemeente in het noorden van de provincie Drenthe, ontstaan door de gemeentelijke herindeling van 1 januari 1998. De gemeente bestaat uit de voormalige gemeenten Norg, Peize en Roden. Het is een uitstekende gemeente om te wonen, werken en te recreëren. De gemeente Noordenveld bestaat uit 26 officiële kernen verspreid over een oppervlakte van 205,32 km². Het gemeentehuis staat in Roden. Op 1 januari 2020 had de gemeente Noordenveld 31.250 inwoners waarvan de meesten in de kernen Norg, Peize en Roden wonen.

De organisatie van de gemeente Noordenveld bestaat uit 5 afdelingen, namelijk:

- Beheer
- Publiekszaken
- Bedrijfsvoering
- Beleid en realisatie
- Ontwikkeling en strategie

Meer informatie over de gemeente Noordenveld en de gemeentelijke organisatiestructuur is te vinden op www.gemeentenordenveld.nl.

1.5 Huidige en toekomstige situatie

1.5.1 Huidige situatie

Mozard is het huidige primaire systeem voor de ondersteuning van de vakgroep overstijgende zaakprocessen in de gemeente. Burgerzaken, Sociaal Domein (en per 2021 ook Belastingen en VTH) gebruiken hun eigen taakspecifieke applicatie en maken geen of slechts zeer beperkt gebruik van het nieuwe zaaksysteem voor voornamelijk eenvoudige en generieke processen.

Behalve Mozard is ook het oude DMS Corsa nog in gebruik. Het gebruik hiervan betreft alleen het raadplegen van de ongeveer 700.000 documenten die nog in Corsa zijn opgeslagen. De uitfasering hiervan verloopt via een apart traject waarin een migratie naar Mais-Flexis (per 2019 het nieuwe archiefsysteem van de gemeente) plaatsvindt.

Ten aanzien van de huidige oplossing en de wijze waarop deze oplossing bij de gemeente is geïmplementeerd is een aantal knelpunten geconstateerd:

1. Het huidige zaaksysteem was bedoeld om te worden gebruikt door de hele organisatie. De doelstelling is steeds meer achterhaald door een keuze voor meer domeingericht werken.
2. Een deel van de gebruikers heeft moeite met het gebruik van de huidige oplossing. Diverse interventies hebben tot onvoldoende verbetering geleid.
3. Het kost veel inspanningen en middelen om koppelingen te realiseren met andere systemen.
4. De periode tussen updates is groot, waardoor lang gewacht moet worden op nieuwe functies en de overstap naar een nieuwe versie veel inspanningen en middelen vergt.

Aan bovengenoemde knelpunten liggen meerdere redenen ten grondslag. Naast het rechtmatig vervangen van het huidige zaaksysteem wordt beoogd de genoemde knelpunten duurzaam op te lossen.

Binnen de gemeente wordt met zogenaamde dikke processen gewerkt: er worden aldus processen uitgevoerd door medewerkers die actief gebruik maken van het zaaksysteem, soms ondersteund door ongekoppelde taakspecifieke applicaties. De processen zijn over het algemeen eenvoudig van aard, uitgezonderd de meer complexe processen Ambtelijke Besluitvorming en MOR-processen (Melding Openbare Ruimte).

1.5.2 Toekomstige situatie

De gemeente ziet zaakgericht werken de komende jaren als een belangrijk instrument om de kwaliteit en doorlooptijd van haar dienstverlening te verbeteren en digitaal te kunnen werken. De gemeente wil zaakgericht werken meer domeingericht vormgeven. Dit mede vanwege de toenemende complexiteit van koppel- en integratievraagstukken. Bij domeingericht werken geldt het uitgangspunt dat zaakgericht werken ook kan plaatsvinden in backoffice-applicaties binnen de diverse gemeentelijke domeinen (zoals VTH, Burgerzaken, Sociaal Domein etc.).

De volgende uitgangspunten zijn van toepassing:

1. De markt gaat toe naar een situatie waarin steeds meer organisatieonderdelen zaakgericht werken in hun eigen vakapplicatie en niet meer in een generiek overkoepelend zaaksysteem zoals het huidige zaaksysteem;
2. Alle VTH-processen (zowel Omgevingswet, als APV en Toezicht en Handhaving) worden verplaatst van Mozard naar een onlangs gekozen domein-specifieke applicatie, waardoor het gebruik van het huidige zaaksysteem fors afneemt;
3. De lopende zaken vanuit Mozard worden zoveel mogelijk afgehandeld en overgeplaatst naar Mais-Flexis. De resterende lopende zaken worden handmatig overgezet naar het nieuwe ZSDMS en aldaar afgehandeld. Er wordt geen geautomatiseerde conversie uitgevraagd;

4. De afdelings-overstijgende processen (zonder eigen vakapplicatie) moeten ondersteund worden door het aan te besteden nieuwe ZSDMS;
5. De raadpleging van archiefdocumenten, zowel die van papier als van digitale bron, gebeurt voortaan in Mais-Flexis als gemeentelijk RMA. Ook de nieuwe oplossing beschikt over RMA-functionaliteit. De samenhang tussen Mais-Flexis en de nieuwe oplossing wordt nog gezien. Een koppeling tussen beide systemen maakt vooralsnog geen deel uit van de uitvraag.

De gemeente vindt het bovendien belangrijk om aan te sluiten op landelijke ontwikkelingen zoals het werken in de cloud, werken met landelijke standaarden, aansluitend op de principes van Common Ground. De oplossing die de gemeente zoekt moet daarom goed in staat zijn conform deze uitgangspunten te koppelen met andere applicaties (via Zaak- en Documentservice of open API's).

De richtlijnen voor leveranciers van ICT-oplossingen voor de gemeente Noordenveld worden verder toegelicht in bijlage 7 Gemeente Noordenveld Informatie Architectuur.

De gemeente heeft een inschatting gemaakt van het aantal gebruikers van de oplossing. Circa 250 gebruikers zullen gebruik gaan maken van de nieuwe oplossing.

1.5.3 Zaaktypes

In bijlage 12 is een overzicht opgenomen van (aantallen) zaaktypes van de afdelingen (12a) en vakgroepen (12b) van de gemeente, die momenteel actief gebruik maken van de huidige zaakoplossing Mozard. Let op: in een enkel geval is een zaaktype afdeling overstijgend en wordt aldus dubbel benoemd, eenmaal per betrokken afdeling. Binnen afdelingen werken zogenaamde vakgroepen. Let op: er werken meerdere vakgroepen aan één zaaktype. Voor de beste indicatie van het aantal zaaktypes dient gekeken te worden naar de aantallen per afdeling. Een samenvatting hiervan wordt op de volgende pagina weergegeven.

In bijlage 12c is een detailoverzicht opgenomen van de zaaktypes van de gemeente Noordenveld die geconfigureerd moeten worden in de nieuwe oplossing. Per afdeling/vakgroep wordt een opsomming van actieve zaaktypes (nummer en omschrijving) gegeven waarin deze afdelingen participeren. In het detailoverzicht (12c) is per vakgroep de aard van de handelingen van deze vakgroep ten aanzien van het zaaktype weergegeven en staat het huidige aantal medewerkers per vakgroep vermeld.

Aantal zaaktypes per vakgroep

Vakgroep	Aantal zaaktypes
Administratie en ondersteuning	2
Beheer	1
Belastingen	3
Beleid	7
Bestuur	26
Bezwaar en Beroep	24
Centrale Dienst & Reiniging	4
College	10
Communicatie	3
DIV	228
Financiële administratie	3
Financien	40
Gebiedsontwikkeling	1
Gehele afdeling	227
Gehele organisatie	39
Gemeentelijk contact centrum	28
GEO	7
Griffie	32
Informatisering	216
Inkoop	3
Jeugd	5
Juridische zaken	3
Management	6
MT	1
Ondernemingsraad	1
OR	1
Perosneel en Organisatie administratie	34
Personeel en organisatie	14
Personeel en Organisatie adviseurs	39
Realisatie	6
Secretariaat	66
Secretariele ondersteuning	10
Sociaal Domein	12
Strategie en Ontwikkeling	16
Teamleiders	5
Vastgoed en Grondzaken	10
Verschillende vakgroepen	50
Wijkbeheer	35
WOZ & Belastingen	2
Eindtotaal	1220

Aantal zaaktypes per afdeling

Afdeling	Aantal zaaktypes
Bedrijfsvoering	249
Beheer	56
Beleid en Realisatie	32
College	4
Gehele organisatie	38
Griffie	31
Management	6
Ondernemingsraad	1
Publiekszaken	99
Secretariaat	75
Strategie en Ontwikkeling	27
Strategie en Ontwikkeling	1
Teamleiders	5
Verschillende afdelingen	41
Eindtotaal	665

1.5.4 E-formulieren

De gemeente gebruikt e-formulieren die zijn gebouwd in het CMS Drupal voor Gemeenten (DVG) van Intracto. Deze bestaande formulieren dienen te worden gekoppeld aan de oplossing conform het Programma van Eisen, eis 33 en 144.

Mogelijk wordt later besloten (delen van) deze formulieren te herontwerpen binnen de nieuwe oplossing. Voor een compleet beeld van de situatie zijn de e-formulieren van de gemeente weergegeven in onderstaande tabel:

Nr	Onderwerp	E-formulier
1	Werk en Inkomen	Aanvraag geldlening tozo
2		Meedoenregeling aanvragen
3	Subsidies	Subsidie aanvragen voor activiteit plan
4		Subsidie winkelgebied roden aanvragen
5	Melding Openbare Ruimte (MOR)	Schade aan wegen fietspaden stoepen melden
6		Overlast van bomen en ander groen melden
7		Kapot missend straatmeubilair melden
8		Pompstoring melden
9		Gevaarlijke verkeerssituatie
10		Wateroverlast melden
11		Lantaarnpaal brandt niet beschadigd
12		Overlast uw omgeving melden
13		Overlast ongedierte melden
14		Illegale stort zwerfafval melden
15		Tip aan de gemeente geven
16	Zorg	Mantelzorgwaardering aanvragen
17	Belastingen	Taxatieverslag en aanslag gemeentebelastingen opvragen
18		Automatisch betalen aanvragen wijzigen stoppen
19		Bezwaar maken woz waarde en aanslag gemeentelijke belastingen
20	Vergunningen	Klein evenement aanmelden
21		Vergunning aanvragen voor tijdelijke reclameborden
22		Aanvraag evenementenvergunning
23	Afval	Container kwijt beschadigd
24		Nieuwe afvalpas kopen
25		Afval niet opgehaald
26		Set containers aanvragen
27		Extra container aanvragen
28		Grofvuil tuinafval laten ophalen
29		Nee ja sticker aanvragen
30	BWT	Toewijzingsbrief starterslening aanvragen
31		Bouwtekeningen aanvragen
32		Gedooogbeschikking tijdelijk bewonen recreatiewoning aanvragen
33	Burgerzaken	Verklaring vermissing reisdocument
34		Uittreksel basisregistratie personen aanvragen
35		Uittreksel burgerlijke stand aanvragen
36		Geheimhouding persoonsgegevens aanvragen

1.6 Scope van de opdracht (en opties)

De opdracht is het leveren van een Zaaksysteem met geïntegreerd Document- en Records Management Systeem (ZSDMS). De aanschaf van een nieuw zaaksysteem dient ter ondersteuning van het digitaal zaakgericht werken binnen de gemeente. Dit betreft in het bijzonder de zaken zoals beschreven en gespecificeerd in Gemma Zaaktypecatalogus 2 (zie: https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_ZTC_2.0_-_Informatiemodel).

De aan te besteden opdracht betreft:

- het als Software as a Service (verder: SaaS) ter beschikking stellen van het ZSDMS;
- het technisch implementeren van het ZSDMS inclusief de benodigde koppelingen;
- het organisatorisch implementeren van het ZSDMS, in samenwerking met de gemeente;
- het opleiden van key-users/functioneel beheerders (maximaal 10) van het ZSDMS;
- het (technisch) beheer en onderhoud van het ZSDMS.

Dit voor de totale duur van de looptijd, initieel en ten minste voor 5 jaar met viermaal de mogelijkheid om deze met twee jaar te verlengen, leidend tot een maximale looptijd van 13 jaar. Het betreft dan specifiek het leveren, het implementeren en het technisch onderhouden van een totaaloplossing voor ten minste de uitvoering van de beschreven opdrachtscope, inclusief koppelingen.

De opdracht wordt gegund op grond van de economisch meest voordelige inschrijving, die wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten.

De oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden. Hierbij dient technisch beheer volledig meegeleverd te worden. Het functioneel beheer van de oplossing geschiedt door de gemeente zelf. Dit alles voor de totale duur van de overeengekomen looptijd en binnen de geoffeerde inschrijvingsprijs.

De scope van deze opdracht bestaat uit de onderstaande weergegeven hoofdfunctionaliteiten, en standaardkoppelingen.

1.6.1 Functionele scope en koppelingen

Hoofdfunctionaliteit

De oplossing levert de volgende hoofdfunctionaliteit, verder uitgewerkt in het programma van eisen:

- E-formulieren;
- Self-service voorzieningen en Persoonlijke Internet Pagina (PIP);
- Klantcontactfunctionaliteit;
- Zaakmanagement;
- Document management;
- Record management;
- Rapportages/Business Intelligence.

Koppelingen

Het aan te besteden nieuwe ZSDMS moet integreren met:

- i-Navigator o.a. voor het inlezen van het Model-DSP;
- Xential; levert de document sjablonen aan de applicatie;
- AutoStore; centrale scanfaciliteit;

- Procura PROWEB Personen;
- CMS Drupal, voor het inlezen van e-formulieren in het ZSDMS;
- Microsoft Office365;
- I-Babs voor de ondersteuning van het bestuurlijk proces;
- Basis- en kernregistraties, die verlopen via servicebussen van PinkRoccade:
 - Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG) (huidige situatie via Makelaarsuite);
 - Basis Registratie Personen (BRP) (inclusief GBA-V en VOA) (huidige situatie via Makelaarsuite);
 - Nationaal Handels Register (NHR) (huidige situatie via CLIQ Digikoppeling);
- MijnOverheid BerichtenBox;
- MijnOverheid Lopende Zaken;
- DigiD;
- eIDAS;
- eHerkenning;
- Ingenico Payment Services.

1.6.2 Conversie

Er hoeft geen conversie plaats te vinden van zaken in de huidige oplossing naar de toekomstige oplossing. De lopende zaken in de huidige oplossing worden zoveel mogelijk afgesloten. Archivering van deze zaken vindt plaats in Mais-Flexis (buiten scope). De nog resterende lopende zaken worden handmatig overgezet naar de nieuwe oplossing (buiten scope van de inschrijving, wordt door de gemeente zelf georganiseerd).

1.6.3 Implementatie

De oplossing dient uiterlijk 1 september 2021 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige opdrachtscope. Inschrijver dient een volledig implementatieplan in (zie bijlage 5 Programma van Wensen) waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief werkende koppelingen op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De inschrijver neemt de volledige verantwoordelijkheid voor de implementatie van goed werkende koppelingen.

De gemeente zal zelf het functioneel beheer op zich nemen en daarom hoeft inschrijver niet uit te gaan van een volledige brede organisatorische implementatie. Uiteraard moeten functioneel beheerders goed opgeleid worden. Er zijn 10 key-users/functioneel beheerders binnen de gemeente die volgens het train-de-trainer-concept opleidingen kunnen verzorgen. De basis organisatorische implementatie bestaat uit de configuratie van een aantal zaaktypes, zodanig dat functioneel beheer is staat is om deze configuratie voor het resterende deel van de zaaktypes zelf te realiseren.

De basis technische en organisatorische implementatie moet door inschrijver worden aangevuld met de specifieke organisatorische implementatie voor ambtelijke besluitvorming en het generieke postproces (onder volledige verantwoordelijkheid van de inschrijver). Verder dient de inschrijver uit te gaan van 25 ondersteuningsdagen voor extra ondersteuning van de gemeente bij de implementatie, die naar eigen inzicht van de gemeente ingezet kunnen worden, bijvoorbeeld voor begeleiding voor het inrichten van de overige zaaktypes. Deze ondersteuning wordt in beginsel gedurende de implementatieperiode voor circa 1 dag per week op locatie ingezet.

1.6.4 Opties

Onderstaande opties kunnen optioneel en aanvullend op de beschreven opdrachtscope door de gemeente worden afgenomen. Het kenbaar maken of gebruik wordt gemaakt van aangeboden opties vindt uiterlijk plaats voor 1 maart 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 (bijlage 3) 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 voorts nog geen specifieke wensen ten aanzien van deze opties opgesteld.

Optionele functionaliteiten:

Module bestuurlijke besluitvorming (zie voor verder toelichting Programma van Eisen, eis 198).

Optionele koppelingen:

Niet van toepassing.

1.7 Communicatie

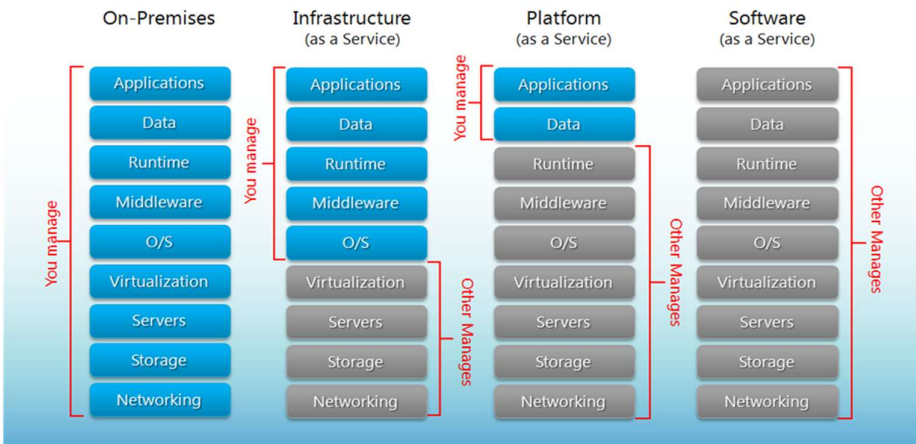
De coördinatie van deze aanbesteding geschiedt door Liesbeth Staal, Inkoop Noordenveld.

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

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

1.8 Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Zaaksysteem (ZS)	Een informatie verwerkend systeem ter ondersteuning van zaakgericht werken. De GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA, 2016) hanteert de definitie: 'zaakgericht werken is een vorm van procesgericht werken waarbij de informatie die tijdens een bedrijfsproces wordt ontvangen of gecreëerd, samen met informatie over de procesuitvoering, wordt vastgelegd bij een zaak en uniform kan worden ontsloten naar alle betrokkenen'.
Document Management Systeem (DMS)	Een informatie verwerkend systeem ter ondersteuning van Document Management. Document Management is het proces dat zich binnen organisaties richt op het zinvol, bruikbaar en veilig opslaan van nuttige informatie. Een DMS systeem ondersteunt dit proces met moderne softwareoplossingen al dan niet geïntegreerd met oplossingen voor het digitaliseren (scannen), printen, bewerken, verspreiden, opslaan (archiveren), zoeken, opvragen en vernietigen van de documenten.
Records Management (RMA)	Records Management is het identificeren, klasseren, archiveren, bewaren en soms vernietigen van records. Het Records Management betreft het deel van het management dat verantwoordelijk is voor de efficiënte en systematische controle over het aanmaken, ontvangen, onderhoud, gebruik en de beschikbaarheid van records, met inbegrip van het proces van het bemachtigen en in stand houden van bewijs en informatie over bedrijfsactiviteiten en transacties onder de vorm van records.

De Oplossing	Het als Software as a Service (SaaS) beschikbaar stellen en implementeren van een Zaaksysteem (ZS) met geïntegreerd Document Management Systeem en Records Management (DMS/RMA) inclusief vervanging van bestaande koppelingen, conform de door de gemeente Noordenveld daaraan te stellen voorwaarden en eisen.
Software as a Service (Saas)	In onderstaande figuur is onder ‘Software’ weergegeven voor welke lagen in de architectuur de inschrijver verantwoordelijk is in termen van techniek, beheer, licenties en bijbehorende kosten (‘Other Manages’). Ten aanzien van de laag ‘networking’ blijft de verantwoordelijkheid van inschrijver beperkt tot de netwerkaspecten binnen haar eigen infrastructuur. Het configureren van een veilige verbinding tussen de Noordenveld-infrastructuur en die van inschrijver is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Noordenveld is ten aanzien van de SaaS-Oplossing uitsluitend verantwoordelijk voor het functionele beheer. Onder deze definitie passen ook systemen die door de inschrijver worden gehost.  The diagram illustrates the layers of responsibility in a Software as a Service (SaaS) architecture. It compares four models: On-Premises, Infrastructure (as a Service), Platform (as a Service), and Software (as a Service). Each model shows a stack of layers from Applications down to Networking. Brackets indicate who manages which layers: 'You manage' for layers from Applications down to O/S, and 'Other Manages' for layers from Virtualization down to Networking.
Het/uw Systeem c.q. Oplossing	In het kader van deze aanbesteding wordt onder “het/uw Systeem” c.q. “Oplossing” minimaal verstaan: de door u aangeboden oplossing ZSDMS is als Software as a Service (SaaS) beschikbaar, en omvat alle in deze aanbestedingsdocumentatie beschreven functionaliteit.

2 Planning en Inlichtingen

2.1 Voorgenomen planning

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

Activiteit	Datum
Publicatie aanbesteding	14 oktober 2020
Uiterste datum tot het stellen van vragen	2 november 2020, 9:00 uur
Verzending antwoorden op vragen d.m.v. eerste Nota van Inlichtingen	6 november 2020
Uiterste datum stellen van verduidelijkende vragen	16 november 2020, 9:00 uur
Verzending antwoorden op verduidelijkende vragen d.m.v. tweede Nota van Inlichtingen	20 november 2020
Uiterste datum indiening offertes	3 december 2020, 9.00 uur
Proces verbaal van inschrijving	3 december 2020
Controle bewijsstukken	3 december 2020
Beoordelen offertes	9 december papieren beoordeling
Beoordelen gebruik(er)svriendelijkheid (demonstratie/presentatie, virtueel)	Donderdag 10 december (middag) Vrijdag 11 december (ochtend) Maandag 14 december (ochtend en middag)
Voorlopige gunning	22 december 2020
Definitieve gunning	18 januari 2021

2.2 Stellen van vragen door inschrijvers

De inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van dit aanbestedingsdocument en het programma van eisen procedurele of inhoudelijke vragen te stellen. Deze vragen kunnen tot uiterlijk maandag 2 november 2020 9.00 uur via TenderNed worden gesteld. Na de uiterste datum tot het stellen van vragen, is het niet meer mogelijk om vragen te stellen.

2.3 Nota van inlichtingen

De gemeente zal in de vorm van een Nota van Inlichtingen de op correcte wijze ingediende verzoeken met bijbehorende antwoorden in geanonimiseerde vorm bekend maken bij de inschrijvers via TenderNed.

Eventuele onduidelijkheden en aanvullende verduidelijkende vragen dienen wederom via TenderNed gesteld te worden. De gemeente zal geen nieuwe vragen in behandeling nemen. De beantwoording van de aanvullende vragen zal gepubliceerd worden in de tweede Nota van Inlichtingen.

De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten en prevaleren boven eerder gepubliceerde documenten.

2.4 Opening van inschrijving

Wanneer de uiterste inschrijfdatum is verstreken, zal de kluis in TenderNed worden geopend en worden alle tijdig ingezonden inschrijvingen ingezien. Hiervan zal een proces-verbaal worden opgemaakt, dat wordt gepubliceerd via TenderNed.

3 Voorschriften inschrijving

3.1 Vormvereisten inzake indienen van de inschrijving

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

3.2 Aan te leveren stukken bij de inschrijving

Aan te leveren stukken bij de inschrijving	
1	Ingevuld en ondertekend Inschrijfformulier en referentie (bijlage 1)
2	Gevraagde certificeringen, conform gestelde in paragraaf 4.4.2 (certificaten bijvoegen): - ISO 27001 - ISO 9001:2008 of 2015 - NEN2082 Dan wel vergelijkbare alternatieven, zoals gespecificeerd in paragraaf 4.4.2.
3	Ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 2)
4	Uittreksel(s) en evt. volmachten Handelregister voor valideren ondertekening UEA
5	Ingevuld en ondertekend prijzenblad (bijlage 3)
6	Voor akkoord getekend Programma van Eisen (bijlage 4)
7	Uitwerking selectiecriteria implementatieplan (bijlage 5)
8	Service Level Agreement (SLA) (geldigheidsproduct, zie paragraaf 4.4.2)
9	Verzekeringscertificaten voor Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheid (zie paragraaf 4.4.1)

3.3 Storingen

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

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

3.4 Gestanddoeningstermijn inschrijving

Voor het indienen van de Inschrijving dient de Inschrijver zijn Inschrijving gestand te doen tot 120 dagen na het moment van sluiting. In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing rechtsmaatregelen worden getroffen, dient de Inschrijver de Inschrijving in elk geval aanvullend gestand te doen tot 30 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in een kort geding.

3.5 Prijsstelling en facturering

Inschrijver dient bijlage 3 prijzenblad volledig in te vullen en bij de inschrijving in te dienen als separaat document.

Voor de prijzen gelden de volgende voorwaarden:

1. Inschrijvers kunnen één keer een inschrijving uitbrengen. De prijs wordt opgegeven in euro's, exclusief BTW. Voor onderdelen waar daadwerkelijk geen kosten mee samenhangen, wordt € 0,00 ingevuld¹. Negatieve bedragen zijn niet toegestaan.
2. De offerteprijs moet op een integrale kostprijs gebaseerd zijn. Dit houdt in dat alle kosten voor de levering van het product en de dienstverlening volgens het programma van eisen, hierin zijn meegenomen. De gemeente accepteert geen andere kosten dan vermeld in de prijsbijlage.

Voorwaarden voor de facturen zijn:

1. Facturen mogen pas verzonden worden na levering en acceptatie van de prestatie, conform het facturatieschema zoals opgenomen in de Hoofdovereenkomst (bijlage 8).
2. Rekeningen en eventuele bijlagen bij voorkeur als XML- én pdf-bestand, eventueel alleen in pdf sturen naar factuur@noordenveld.nl
3. Het referentienummer 20.088 en de contactpersoon van de gemeente Noordenveld vermelden bij de adressering op de factuur. Het ontbreken van deze gegevens kan zorgen voor vertraging in de betaling.

3.6 Algemene voorwaarden

Door inschrijving stemt de inschrijver in met de aanbestedingsprocedure en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, alsmede met (de inhoud) van de aanbestedingsdocumenten. De gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2016 zijn als bijlage 9 bijgevoegd en maken integraal deel uit van deze aanbesteding. Andere voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Bij het indienen van de inschrijving, stemt de inschrijver in met de inhoud van de gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT). Het niet accepteren van de inkoopvoorwaarden kan tot uitsluiting leiden.

3.7 Vertrouwelijkheid

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

3.8 Inschrijvingsvergoeding

Aan de inschrijvers wordt geen tegemoetkoming betaald in de vorm van een Inschrijvingsvergoeding.

3.9 Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking

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

¹ Dit met inachtneming van het bepaalde in 3.13, waarin is aangegeven dat niet manipulatief, irreëel of strategisch ingeschreven mag worden.

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

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

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

3.10 Tegenstrijdigheden en/of bezwaren

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

3.11 Klachtenprocedure

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

- Inschrijver stuurt zijn klacht aan het e-mailadres van het klachtenmeldpunt: inkoop@assen.nl.
- In deze klacht maakt inschrijver duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de inschrijver.
- Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de klacht en meldt in de bevestiging de naam en e-mail adres van de onafhankelijke behandelaar, niet zijnde een medewerker die bij de aanbesteding is betrokken.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt, eventueel aan de hand van door de inschrijver en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt houdt bij de behandeling van de klacht rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- Het klachtenmeldpunt brengt advies uit aan de aanbestedende dienst. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het klachtenmeldpunt de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond acht. Het advies van het klachtenmeldpunt is zwaarwegend, maar niet bindend voor de aanbestedende dienst.
- Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst

corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de inschrijver. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gegadigden worden op de hoogte gesteld.

- Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de inschrijver.
- Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de inschrijver of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Het advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor de aanbestedende dienst.

3.12 Originele taal en toepasselijk recht

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

3.13 Manipulatieve, irreële of strategische inschrijving

Het indienen van een manipulatieve, strategische of irreële inschrijving is niet toegestaan en kan tot uitsluiting leiden. Dit brengt in elk geval met zich mee dat een inschrijving die geen reëel beeld geeft van de waarde van de gevraagde gunningscriteria, niet is toegestaan. De prijzen per onderdeel dienen reëel en marktconform te zijn (kortingen daargelaten). Kortingen dienen eveneens per onderdeel reëel te zijn en mogen aldus niet gebruikt worden om de beoordelingssystematiek te doorkruisen c.q. met het doel punten te scoren die niet overeenstemmen met de feitelijke inschrijving (manipulatie).

Wanneer er bij het openen van de inschrijving twijfel bestaat over de realiteit van de ingediende prijzen dan kan aan de betreffende inschrijver gevraagd worden om nader toe te lichten dat de ingediende prijzen (per onderdeel) reëel zijn voor de opdracht.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opgenomen die de gemeente stelt aan de inschrijver. In de volgende paragrafen staat per criterium welke informatie de inschrijver dient toe te voegen om te verklaren dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en dat aan de gestelde geschiktheidseisen wordt voldaan. Aan de bijlagen behorende bij deze aanbesteding mag niets gewijzigd worden op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding.

4.2 Uitsluitingsgronden

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient volledig, ondertekend door een rechtsgeldig vertegenwoordiger en naar waarheid te worden ingevuld en toegevoegd te worden aan de inschrijving (Bijlage 2). Het niet of niet naar waarheid invullen van het UEA leidt tot uitsluiting. Door het ondertekenen van het UEA gaat Inschrijver akkoord met:

1. de in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel A: Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen.
2. de in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel B: Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies.
3. de in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel C. In de verklaring zijn de uitsluitingsgronden aangevinkt die van toepassing zijn.

Om de rechtmatige ondertekening van het door de inschrijver ingediende UEA te controleren moet de inschrijver een Uittreksel Handelsregister (specifiek voor Nederland: uittreksel van de Kamer van Koophandel) bij de inschrijving voegen. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving, en dient de naam te bevatten van de ondertekenaar van de aanmelding (specifiek: het Uniform Europees Aanbestedingsdocument). Eventueel dienen hiertoe meerdere uittreksels geleverd te worden, zodat eenduidig herleidbaar is dat de ondertekening van de inschrijving (UEA) door de ondertekenaar rechtsgeldig is. Eventueel kan hierbij tevens gebruik worden gemaakt van een volmacht. Deze eis geldt ook voor alle eventuele deelnemers aan een samenwerkingsverband.

De inschrijver dient een complete inschrijving in, waarbij alle bescheiden zoals genoemd in paragraaf 3.2 worden gevoegd. Om de verdere juistheid van het door de inschrijver ingediende UEA te controleren moet de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, op het eerste verzoek van de gemeente de volgende aanvullende bewijsmiddelen:

- Een Gedragsverklaring Aanbesteden. Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat de uitsluitingsgronden IIIA en IIIC, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.

- Een Verklaring Afdracht Belastingen en Sociale Premies van de Belastingdienst. Inschrijver kan door middel van deze verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond IIIB, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), op hem niet van toepassing is. Deze eis geldt voor alle eventuele deelnemers aan een samenwerkingsverband.

Inschrijver dient deze bewijsmiddelen binnen 7 dagen via TenderNed aan te leveren aan de gemeente. Voor zover blijkt dat inschrijver niet in staat is (tijdig) bewijsmiddelen te overleggen en uitsluiting

alsnog volgt, staat het de gemeente vrij om de eerstvolgende gegadigde, die op grond van de selectiecriteria niet voor gunning in aanmerking kwam, alsnog uit te nodigen om bewijsmiddelen te overleggen en voor zover er geen sprake is van uitsluitingsgronden en deze inschrijver in staat is gebleken te voldoen aan de geschiktheidseisen en andere eisen tot gunning over te gaan.

4.3 Combinatievorming en onderaanneming

De Aanbestedingswet geeft de ruimte om een samenwerkingsverband te vormen, bijvoorbeeld met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen en/of dat ze gezamenlijk de opdracht kunnen uitvoeren. Dit betekent dat het indienen van de inschrijving kan worden gedaan door een 'zelfstandige onderneming', een 'combinatie van ondernemingen' of in de vorm van 'hoofd- en onderaanneming'.

Ieder van deze vormen wordt aangeduid als 'de inschrijver'. De (combinatie van de) inschrijver dient een UEA te overleggen met daarbij het uittreksel van de Kamer van Koophandel voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op het UEA.

Ieder van de drie kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het uittreksel van de Kamer van Koophandel voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op het UEA.

4.3.1 Zelfstandige ondernemer

De inschrijving kan worden ingediend door een zelfstandige onderneming.

De zelfstandig ondernemer kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het uittreksel van de Kamer van Koophandel voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op het UEA.

4.3.2 Een combinatie

Een combinatie houdt in dat meerdere ondernemingen gezamenlijk één inschrijving indienen om te kunnen voldoen aan de geschiktheidscriteria en/of omdat ze louter gezamenlijk de opdracht kunnen uitvoeren (hier wordt dus niet bedoeld een hoofd- en onderaanneming. Alle leden van de combinatie zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de eventueel te verlenen opdracht.

De inschrijver dient in zijn inschrijving duidelijk te vermelden (conform bijlage 2 UEA) welke activiteiten door welke van de leden van de combinatie worden uitgevoerd. De inschrijver dient aan te geven wie de leiding heeft en penvoerder is, en dus aanspreekpunt voor de opdrachtgever zal zijn tijdens de aanbesteding en de eventuele uitvoering van de opdracht.

Indien een inschrijving wordt ingediend door een combinatie, dient ieder lid van de combinatie alle bewijsmiddelen naast het UEA in te dienen als ware het een zelfstandige inschrijver als genoemd in paragraaf 4.4.1. ingevolge welke alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele opdracht.

Vanuit een combinatie kan een beroep worden gedaan op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het uittreksel van de Kamer van Koophandel voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op het UEA.

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

4.3.3 Hoofd- en onderaanneming

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

De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht. Hij is aanspreekpunt voor de opdrachtgever. Onderaannemers behoeven zodoende geen UEA en uittreksel van de Kamer van Koophandel te overleggen.

Doet de hoofdaannemer een beroep op de draagkracht van een onderaannemer om aan de gestelde Geschiktheidseisen te voldoen, verstrek dan voor elk van de betrokken entiteiten een afzonderlijk UEA-formulier met daarbij het uittreksel van de Kamer van Koophandel voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op het UEA

4.4 Aanvullende geschiktheidseisen

4.4.1 Financiële zekerheidsstelling

Inschrijver dient in het bezit te zijn van in ieder geval de volgende verzekeringen.

1. Een bewijs van een verzekering tegen beroepsrisico's, conform GIBIT 2016.
2. Een bewijs van een verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid, conform GIBIT 2016.

Ook een hiertoe door de verzekeraar opgesteld verzekeringscertificaat wordt geaccepteerd. Mocht uit de controle van de bewijsmiddelen blijken dat inschrijver toch niet voldoet dan wordt deze inschrijver alsnog uitgesloten.

4.4.2 Technische bekwaamheid

Referentie

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

De gemeente acht het van belang dat de inschrijver ervaring heeft met het leveren van een oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven opdrachtsscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren en onderhouden van een ZSDMS voor de in scope genoemde hoofdfunctionaliteiten, inclusief de beschreven koppelingen. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van één meest passende referentie aan. De referentie is niet ouder dan 3 jaar vanaf inschrijfdatum.

De referentie wordt gecontroleerd door de gemeente en kan worden opgevoerd in het Inschrijfformulier (bijlage 1).

Certificering

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

- Inschrijver dient in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor

certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Voeg een geldig certificaat of verklaring aan de inschrijving toe.

- Inschrijver beschikt over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst. Voeg een geldig certificaat aan de inschrijving toe. Indien de inschrijver niet beschikt over genoemde certificaten, dient de inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen bij de inschrijving in te dienen.
- Het ZSDMS dient gecertificeerd te zijn conform NEN 2082. De oplossing voldoet aan NEN 2082 en is hiervoor actueel gecertificeerd ten aanzien van de door de inschrijver aangeboden versie(s) van alle onderdelen van de oplossing. De volledige aangeboden oplossing blijft NEN 2082 (of een toekomstige opvolger hiervan) gecertificeerd gedurende de gehele looptijd.

Service Level Agreement (SLA)

De gemeente wil bij de beoordeling van de inschrijving voldoende zekerheid hebben dat de service die de inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde eisen. Om deze reden dient de inschrijver de op de opdracht toepasselijke Service Level Agreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:

- Beschikbaarheid en performance van de functionaliteit;
- Supporttijden helpdesk;
- Prioritering en afhandeling meldingen met vermelding van serviceniveaus; periodieke rapportage en vaststelling inhoud;
- Serviceprocessen;
- De serviceorganisatie van de opdrachtnemer, zoals die van toepassing is op het beschikbaar stellen van de oplossing gedurende de gehele looptijd van de opdracht;
- Overlegstructuren.

Deze SLA is een geldigheidsproduct. Dit betekent dat, als tijdens de beoordeling van de inschrijving blijkt dat de SLA niet aan de gestelde eisen voldoet, sprake is van een ongeldige inschrijving. Op dat moment zal de inschrijving dus terzijde worden gelegd en van verdere beoordeling worden uitgesloten.

5 Programma van eisen

5.1 Algemeen

Door indiening van de offerte verklaart inschrijver akkoord te zijn met de uitgangspunten van het programma van eisen (bijlage 4). Het niet voldoen aan de gestelde eisen is een uitsluitingsgrond en houdt in dat de inschrijving niet in behandeling wordt genomen.

5.2 Programma van Eisen

Inschrijver dient bijlage 4 te ondertekenen voor akkoord en in te dienen bij de inschrijving. Het niet voldoen aan alle eisen leidt tot uitsluiting.

6 Gunning

6.1 Beoordelingsprocedure

De ingediende inschrijvingen worden getoetst op volledigheid, inschrijvingsvereisten, geschiktheidseisen en eventuele uitsluitingsgronden. Ook wordt getoetst of inschrijver voldoet aan het programma van eisen. Als de inschrijver heeft verzuimd om aan één of meerdere minimeisen te voldoen, kan dit leiden tot directe afwijzing.

De inschrijver wiens inschrijving niet voor verdere beoordeling in aanmerking komt, zal dit per brief medegedeeld worden. Indien inschrijver het met de betreffende beslissing niet eens is, heeft hij op straffe van verval van recht om dit in een later stadium alsnog te doen, de mogelijkheid om binnen 20 dagen na dagtekening van genoemde brief in rechte op te komen tegen de beslissing door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Assen.

Uitsluitend inschrijvingen die niet zijn uitgesloten als voornoemd, zullen worden beoordeeld op de feitelijke inhoud op grond van de gunningscriteria. De te hanteren gunningmethodiek is de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV). Het toepassen van Beste PKV is een methode om extra kwaliteit te honoreren. De opdrachtgever beoordeelt de inschrijving niet alleen op laagste prijs, maar ook op andere criteria. In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de gunningscriteria en gunningmethodiek. LET OP! Folders, brochures en internetverwijzingen worden niet gezien als onderdeel van de inschrijving en zullen daarom niet beoordeeld worden.

6.2 Gunningscriteria

In onderstaande tabel staan de te hanteren gunningscriteria met vermelding van de maximaal te behalen waarde per gunningscriterium.

Gunningscriterium	Waarde
<u>Prijs</u>	<u>40</u>
Prijscomponent 1 TCU (Total Cost of Usage) (zie Prijzenblad: bijlage 3)	35
Prijscomponent 2 Tarieven (zie Prijzenblad: bijlage 3)	5
<u>Kwaliteit</u>	<u>60</u>
Implementatieplan	20
Gebruik(er)svriendelijkheid met betrekking tot:	
a) Generieke functionaliteit van het zaakgericht werken	10
b) Zaakgericht werken op mobiele toepassingen	10
c) Ambtelijke besluitvorming en aansluiting i-Babs	10
d) Inrichting van zaaktypes door functioneel beheer	10
De genoemde onderdelen worden zichtbaar gemaakt en beoordeeld in een demonstratie/presentatie.	
<u>Totaal aantal te behalen punten</u>	<u>100</u>

Let op: De uitgevraagde opties op het Prijzenblad worden niet meegenomen in deze beoordeling. Deze prijzen worden opgevraagd om een indicatie te hebben van de te verwachten kosten met betrekking tot de gevraagde opties.

De inschrijver met het in totaal hoogst behaalde aantal punten, komt voor voorlopige gunning in aanmerking.

Gunningscriterium Prijs en puntentoekenning prijs

Inschrijvers dienen bijlage 3 Prijzenblad volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend in te dienen. Aan de hand van het Prijzenblad worden de twee prijscomponenten beoordeeld. De inschrijver met de laagste prijs op een component krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal punten van de betreffende component. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van de verhouding ten opzichte van de laagste inschrijving. In formulevorm wordt dit als volgt weergegeven:

$$\text{Score inschrijver} = \frac{\text{Prijs laagste inschrijver}}{\text{Prijs Inschrijver}} \times \text{maximaal aantal te behalen punten}$$

De twee scores, te weten TCU en tarieven, worden afzonderlijk op hele punten afgerond. Het maximaal te behalen aantal punten per Prijscomponent is:

Prijscomponent 1 TCU wordt meegewogen met een maximaal te behalen aantal punten van 35

Prijscomponent 2 Tarieven wordt meegewogen met een maximaal te behalen aantal punten van 5

Toelichting Prijscomponent 1 TCU: De gemeente 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 indexerings. Onder het gebruik (Total Cost of Usage) worden alle kosten verstaan die inschrijver moet maken waardoor opdrachtgever het gebruiksrecht verkrijgt voor de gehele potentiële looptijd van de overeenkomst, waarmee invulling gegeven wordt aan de opdrachtscope, gerelateerde eisen en wensen. Let op: Alle incidentele kosten rondom de implementatie en transitie 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 de gemeente, worden gefactureerd en behoeven niet in de jaarlijkse kosten verrekend en aldus jaarlijks mee gefactureerd te worden. Vereiste: inschrijver vult het prijzenblad (Bijlage 3 Prijzenblad) volledig en conform instructies in.

Toelichting Prijscomponent 2 Tarieven: De gemeente wenst inzicht te krijgen in de verschillende te hanteren tarieven van het in te zetten personeel gedurende de gehele potentiële looptijd (13 jaar) van de overeenkomst, behoudens de in de overeenkomst opgenomen jaarlijkse indexerings. 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 de verleende diensten in rekening kunnen/mogen worden gebracht. Let op: de gespecificeerde dienstverlening (inclusief de 25 ondersteuningsdagen die binnen de opdracht worden afgenomen) van de beschreven opdracht dient in opgave van de Total Cost of Usage meegenomen te worden. Het betreft hier aldus enkel tarieven die gehanteerd worden voor dienstverlening aanvullend op de beschreven opdracht. Vereiste: inschrijver vult het prijzenblad (Bijlage 3 Prijzenblad) volledig en conform instructies in.

De score van de prijscomponenten wordt niet gedeeld met het beoordelingsteam dat de kwaliteit gaat beoordelen. De score van de prijscomponenten wordt ná totale beoordeling van de kwaliteit bekend gemaakt en dan zal de eindscore per inschrijver bekend zijn.

Gunningscriterium kwaliteit

Het gunningscriterium Kwaliteit wordt beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat uit zeven beoordelaars (1x adviseur informatisering, 2x functioneel beheerder, 1x projectleider dienstverlening, 1x senior medewerker DIV, 1x gebruiker BBV, 1x gebruiker zaakgericht werken). Procesbegeleiders van Inkoop en InnoviQ maken geen deel uit van het beoordelingsteam.

De inschrijvers krijgen individueel een beoordeling aan de hand van rapportcijfers per gunningscriterium zoals hieronder beschreven. De beste inschrijver, zijnde de inschrijver die het meeste punten heeft behaald op kwaliteit, kan maximaal 60 punten halen voor het gunningscriterium Kwaliteit. Afhankelijk van de behaalde rapportcijfers zal dat aantal punten per inschrijver bepaald worden.

Alle kwaliteitsonderdelen worden individueel beoordeeld door leden van de beoordelingscommissie en er zal vervolgens in consensus per onderdeel een eindoordeel bepaald worden. Dit eindoordeel is bepalend voor de eindscore van het aantal punten per kwaliteitscriterium.

Voor de uitwerking van de gunningscriteria wordt verwezen naar bijlage 5. Het betreft de gunningscriteria: **Implementatieplan en Gebruik(er)svriendelijkheid**.

Het laatstgenoemde gunningscriterium **Gebruik(er)svriendelijkheid** betreft de demonstratie/presentatie en wordt op vier deelonderwerpen beoordeeld. In bijlage 6 is het demonstratiescript opgenomen voor dit gunningscriterium.

Puntentoekenning kwaliteit

De leden van de beoordelingscommissie kennen ieder afzonderlijk een rapportcijfer van 4 tot en met 9 toe aan de inschrijvingen. Op basis hiervan wordt een consensus rapportcijfer gegeven. Deze cijfers worden als volgt omgerekend voor het toe te kennen aantal punten:

Oordeel	Rapportcijfer beoordelingscommissie	Toegekend aantal punten voor de beoordeling
Onvoldoende	4	0
Matig	5	2
Voldoende	6	4
Ruim voldoende	7	6
Goed	8	8
Zeer goed	9	10

Het toegekend aantal punten voor de beoordeling (zie laatste kolom) wordt gedeeld door tien, leidend tot een factor waarmee de maximaal te behalen score wordt vermenigvuldigd.

Rekenvoorbeelden:

Stel inschrijver 1 scoort op het onderdeel *Implementatieplan* (maximaal te behalen punten: 20) het rapportcijfer 6. Dan correspondeert dit rapportcijfer met een toegekend aantal punten van 4 en een factor van 0,4. De totale score wordt dan 8 punten (0,4 X 20).

Stel inschrijver 2 scoort op het onderdeel *Gebruik(er)svriendelijkheid* (maximaal te behalen punten: 40) het rapportcijfer 8. Dan correspondeert dit rapportcijfer met een toegekend aantal punten van 8 en een factor van 0,8. De totale score wordt dan 32 punten (0,8 X 40).

Het onderdeel gebruik(er)svriendelijkheid (demonstratie/presentatie) moet met een consensusbeoordeling van een voldoende worden afgesloten (dus een 6, 7, 8 of 9), anders volgt terzijdelegging van de inschrijving.

Het uiteindelijke rapportcijfer per kwaliteitsvraag zal op basis van consensus tot stand komen en de totale punten worden berekend conform de systematiek zoals beschreven in paragraaf 6.2.

6.3 Gunning en uitsluiting

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

De inschrijver die (vooralsnog) niet in aanmerking komt voor gunning, ontvangt een afwijzingsbrief. In de afwijzingsbrief zal vermeld worden aan wie de gemeente voornemens is te gunnen en zullen de relevante redenen van de gunningsbeslissing worden opgenomen.

Voor deze inschrijver(s) bestaat de mogelijkheid, op straffe van verval van het recht dit in een later stadium alsnog te doen, in rechte op te komen tegen het gunningsvoornemen door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Assen. De termijn hiervoor is gesteld op 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de voorlopige gunningsbeslissing. De dagvaarding dient binnen de periode van 20 dagen te worden betekend aan de gemeente. Bij het aanvragen van een datum voor de mondelinge behandeling van het kort geding dient rekening gehouden te worden met de verhinderdata van (de advocaat van) de gemeente.

6.4 Overeenkomsten en voorbehoud

De partij aan wie gegund wordt, gaat de overeenkomsten met de gemeente aan die als bijlage bij dit document zijn gevoegd (te weten de Hoofdovereenkomst met daarbij behorende GIBIT en de Standaard Verwerkersovereenkomst). Deze overeenkomsten zullen na definitieve gunning worden getekend.

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

7 Bijlagen

In aparte documenten bij dit Aanbestedingsdocument bijgevoegd:

Bijlage 01	Inschrijfformulier (incl. referentie en certificeringen)
Bijlage 02	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 03	Prijzenblad
Bijlage 04	Programma van Eisen
Bijlage 05	Programma van Wensen
Bijlage 06	Demonstratiescript
Bijlage 07	Gemeente Noordenveld Informatie Architectuur
Bijlage 08	Hoofdovereenkomst (concept)
Bijlage 09	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT (GIBIT, 2016)
Bijlage 10	Standaard Verwerkersovereenkomst (concept)
Bijlage 11	Wachtkamerovereenkomst (concept)
Bijlage 12a	Zaaktypes per afdeling
Bijlage 12b	Zaaktypes per vakgroep
Bijlage 12c	Detailoverzicht zaaktypes gemeente Noordenveld