

Beschrijvend document

Burgerzaken Applicatie

Kenmerk: 286585

Nieuwegein



1. DE OPDRACHT EN NIEUWEGEIN

1.1 Inleiding

Gemeente Nieuwegein is voornemens de Burgerzaken Applicatie aan te besteden.

Deze aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Aanbestedingswet 2012. Hierbij volgen wij de openbare procedure. Voor deze procedure kiezen wij omdat:

- de geschatte waarde van de onderhavige overeenkomst het drempelbedrag voor leveringen en diensten van € 214.000,- overschrijdt;
- de verwachting van de gemeente is dat minder dan (10) ondernemers een inschrijving zullen doen;
- het toepassen van een andere procedure naar verwachting eerder zal leiden tot hogere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst.

Door middel van deze aanbesteding willen wij borgen dat de Gemeente Nieuwegein kan beschikken over een Burgerzaken Applicatie die aansluit bij de wensen van de gemeente. Daarvoor willen we een goede, duurzame relatie opbouwen met de te contracteren leverancier. Eenvoudige procedures, heldere criteria en een gerichte terugkoppeling zijn van belang om ons daarbij te ontzorgen.

In dit document spreken we in de wij-vorm en de u-vorm. Om eventuele verwarring te voorkomen: met wij wordt de gemeente Nieuwegein bedoeld. En met u wordt u als inschrijver bedoeld.

Verder vindt u in deze leidraad soms strenge eisen met harde consequenties. Wij leggen bijvoorbeeld uw inschrijving terzijde als u niet voldoet aan een geschiktheidseis. Hoewel dat soms leidt tot vervelende situaties, moeten wij hier wel helder en consequent in zijn. Op deze manier zorgen wij ervoor dat u en andere inschrijvers op een gelijke manier kans maken op de opdracht en is het voor iedereen duidelijk hoe wij komen tot een winnaar van deze aanbesteding.

1.2 Over de gemeente Nieuwegein

In het gebied tussen Jutphaas en Vreeswijk stond vroeger een nederzetting genaamd Geyne. Deze nederzetting kreeg in 1295 stadsrechten, maar werd korte tijd later verwoest in een oorlog tussen de bisschop van Utrecht en de graaf van Holland. Vandaag herinnert het Huis Oudegein nog aan deze tijd. In 1969 besloten de gemeenteraden van Jutphaas en Vreeswijk zichzelf op te heffen en samen een nieuwe gemeente te vormen. In hun zoektocht naar een mooi en passende naam grepen ze terug op de oude nederzetting Geyne. De nieuwe gemeente ging Nieuwegein heten en was op 1 juli 1971 een feit!

Nieuwegein is een jonge, levendige stad. Een complete stad met veel ruimte en groen, uitstekende voorzieningen en moderne woningen voor ongeveer 63.000 inwoners. Nieuwegein ligt centraal en heeft eigen aansluitingen op de doorgaande autowegen A27, A2 en A12. Het openbaar vervoer is efficiënt met onder meer een sneltramverbinding met de buurgemeenten IJsselstein en Utrecht.

De gemeentelijke organisatie is informeel en ambitieus en met 554 medewerkers werken we aan een toekomstbestendige en bedrijvige stad. Het moderne en lichte Stadhuis staat in het levendige centrum van Nieuwegein met volop winkels in de buurt.

De lijnen in de organisatie zijn kort, er is een informele werksfeer en er is volop ruimte voor nieuwe ideeën en eigen initiatief.



De publieksdienstverlening gebeurt vanuit de Stadswinkel (KCC en Burgerzaken). Bij de Stadswinkel kunnen inwoners en bedrijven telefonisch, persoonlijk en digitaal met verschillende vragen terecht, die of onmiddellijk beantwoord worden, of worden doorgezet naar medewerkers dieper in onze organisatie. Ook worden bij de Stadswinkel de horeca en evenementenvergunningen in behandeling genomen en afgehandeld.

De specifieke Burgerzaken producten zoals het aanvragen van een rijbewijs, paspoort of Europees ID-bewijs, het doen van aangifte (huwelijk, overlijden) of het verkrijgen van een uittreksel uit de burgerlijke stand, worden geleverd door het team Burgerzaken. Zij zijn ook de hoofdgebruikers van de burgerzakenapplicatie. Het beheer van de applicatie is onderverdeeld in functioneel applicatiebeheer, wat is ondergebracht bij de applicatiebeheerder Burgerzaken, en technisch beheer. Het technisch beheer is ondergebracht bij systeembeheer (Team Support). Functioneel en technisch beheer werken hierbij nauw samen.

Organisatiefilosofie

Centraal staat de bedoeling die we voor onze hele organisatie hebben geformuleerd:



Onze bedoeling hebben we vertaald naar drie leidende principes of uitgangspunten die elkaar aanvullen en versterken én ons houvast geven hoe we dit willen bereiken.

1. wij zijn één organisatie;
2. wij tonen eigenaarschap; en
3. wij werken vanuit de bedoeling.

De leidende principes gebruiken we als kompas voor ons dagelijks werk en voor de doorontwikkeling van onze organisatie.

Dienstverlening

Onze huidige samenleving digitaliseert steeds verder en meer en dus ook de gemeente Nieuwegein. Producten en/of diensten kunnen al digitaal worden aangevraagd, maar veel van deze processen moeten in de toekomst nog meer geautomatiseerd worden afgehandeld. Eenvoudige processen worden dan niet meer handmatig gecontroleerd of gefiatteerd. Dat vindt dan al plaats binnen de applicatie(s).

Belangrijke kaders in onze dienstverlening zijn klantvriendelijkheid, gemak en bereikbaarheid. De afgelopen jaren hebben we al stappen gezet om onze dienstverlening op een hoger plan te krijgen. Dit doen we aan de hand van vier sporen:

1. het verbeteren bereikbaarheid;
2. het door ontwikkelen digitale dienstverlening;
3. passende dienstverlening (ken je klant); en
4. dienstverlening en organisatieontwikkeling.

Ook de komende jaren worden deze sporen nog volop ontdekt, uitgebreid en verder ingezet waarbij rekening wordt gehouden met innovaties. Zoals gezegd wordt onze dienstverlening aan inwoners in toenemende mate digitaal, maar daarbij verwachten inwoners nog wel steeds onze persoonlijke dienstverlening. Dit klinkt tegenstrijdig, maar de bedoeling is om dit goed in te vullen zodat de inwoner de goede dienstverlening krijgt die zij nodig heeft, past en verwacht. Door de digitalisering worden (de antwoorden op) de eenvoudige vragen online gevonden of worden producten of diensten online aangevraagd. Daardoor wordt (persoonlijke) dienstverlening complexer door de specialistischere vragen en/of producten en diensten en betrouwbare digitale communicatie en uitwisseling wordt steeds belangrijker (privacy).

Team Burgerzaken

Voor het team Burgerzaken is een toekomstbeeld geformuleerd met twee doelen. Deze doelen gaan we realiseren met een robuust team Burgerzaken.

Doorontwikkelen digitalisering en hostmanship

- Gemakkelijk, toegankelijk, klantvriendelijk
- Hostmanship verder ontwikkelen
- Flinke uitbreiding digitale producten
- Duidelijke kwaliteitscriteria hanteren
- In samenwerking met collega's van andere teams en afdelingen

Scherp op het vak en de poortwachtersrol

- Burgerzaken intern erkend als specialist beheerder van persoonsgegevens
- Kwalitatief betrouwbare persoonsgegevens
- Voortdurend werken aan verbeteren van identiteitscontroles en voorkomen fraude

Er vinden daardoor belangrijke ontwikkelingen binnen dienstverlening en Burgerzaken plaats. Er verdwijnt langzamerhand veel 'eenvoudig' routinewerk, het werk wordt complexer en vereist meer kennis, vaardigheden en andere competenties. Zowel aan de balie als aan de telefoon aangezien dienstverlening uniform plaats vindt via de verschillende kanalen.

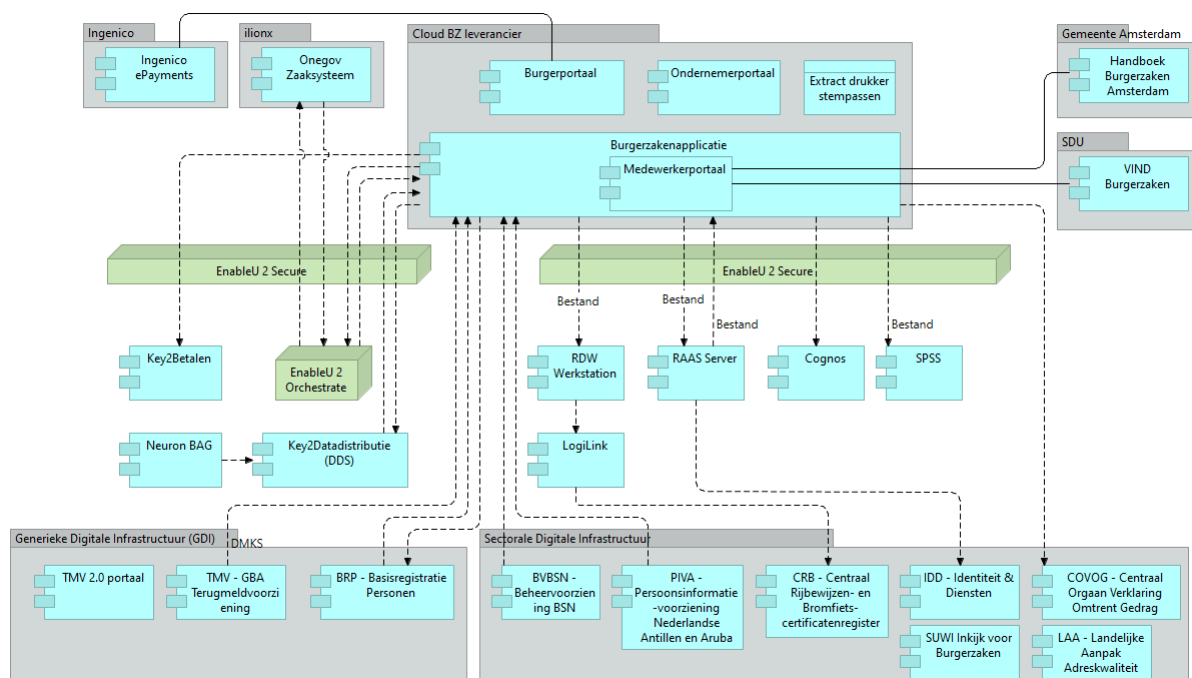
1.3 De opdracht in het kort

In het bijgevoegde programma van eisen vindt u de eisen aan deze opdracht nader uitgewerkt.

1.3 De opdracht

Wij zijn op zoek naar een leverancier van een Burgerzaken applicatie. Deze applicatie moet worden gekoppeld met de verschillende systemen die wij reeds in gebruik hebben. Het is de wens om onze digitale dienstverlening voor inwoners en bedrijven van de Gemeente Nieuwegein verder te vergroten middels de nieuwe Burgerzaken applicatie.

Een schematische weergave van de gewenste situatie ziet er als volgt uit:



Voor deze ontwikkeling zijn wij op zoek naar een partner die dit samen met ons de komende periode gaat doen. Een partner die ondersteunt, adviseert en nauw samenwerkt met een gemeente die het voortouw neemt en meeloopt in de kopgroep van ontwikkelingen. Naast levering van de applicatie zelf vinden wij het van belang dat de leverancier ondersteuning biedt bij het opleiden, gebruik en het beheer van de applicatie en willen wij de continuïteit van onze bestaande dienstverlening goed borgen.

1.4 Looptijd en omvang van de overeenkomst

Wij zijn voornemens een overeenkomst af te sluiten met één (1) leverancier ten behoeve van de Burgerzaken Applicatie. De duur van de overeenkomst is vier (4) jaar en de ingangsdatum is 12 februari 2021. Na het einde van de initiële periode, kan de overeenkomst drie (3) maal verlengd worden met twee (2) jaar tot uiterlijk 1 januari 2031.

1.5 Social return

Wij streven naar een economie die goed is voor ondernemers, werkgevers én werknemers. Door middel van het opnemen van social return in haar inkopen, willen wij dat onze investeringen ook een concrete sociale winst opleveren. U bent daarom verplicht 5% van de gefactureerde omzet (zonder BTW) naar aanleiding van de opdracht aan te wenden aan social return inspanningen. Meer informatie over social return vindt u in de Bijlage B “Publicatie SROI”, ook te vinden op onze [website](#).

2. DE PROCEDURE

2.1 Geheel digitaal

Wij laten deze aanbesteding geheel digitaal verlopen. Dit houdt in dat:

- de aanbesteding is geplaatst op de website van TenderNed;
- de documenten die bij deze aanbesteding horen alleen digitaal beschikbaar zijn;
- alle communicatie (waaronder vragen en antwoorden) tijdens deze aanbesteding gebeurt via TenderNed;
- u en andere inschrijvers de inschrijving indienen via TenderNed;
- wij de voorlopige gunningsbeslissing communiceren via TenderNed.

2.2 De stappen en planning

Een Europese aanbestedingsprocedure kent meerdere vaste momenten en stappen - vaak wettelijk bepaald – en kan best ingewikkeld zijn. Om de procedure te verduidelijken, vindt u hieronder de procedure schematisch weergegeven. De data hieronder genoemd kunt u lezen als “uiterlijk tot en met”. Indien de planning hieronder afwijkt van hetgeen weergegeven in TenderNed, prevaleert de planning zoals vermeld in TenderNed.



2.4 Vragen en Nota van Inlichtingen

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. Wij kunnen de gestelde vragen doorlopend beantwoorden. Wij stellen de antwoorden geanonimiseerd beschikbaar aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen.

De Nota van Inlichtingen, met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden, stellen wij ter beschikking via TenderNed en deze nota is vervolgens een integraal onderdeel van de

aanbestedingsstukken. Wij kunnen niet garanderen dat wij de vragen beantwoorden die u stelt nadat de Nota van Inlichtingen is gegenereerd.

Na deze informatieronde stellen wij de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure en de opdracht en de gunningscriteria met bijbehorende documenten definitief vast.

Wij kunnen naar aanleiding van vragen en antwoorden in de informatiefase een invulformulier wijzigen. Let erop dat u, vlak voor u uw inschrijving indient, controleert dat u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er namelijk toe leiden dat wij uw inschrijving als een onregelmatige inschrijving beschouwen en dat wij uw inschrijving om die reden afwijzen.

2.5 De inschrijving

Wij vragen u om uw inschrijving te doen via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend -bijvoorbeeld via e mail, fax of persoonlijk overhandigd- accepteren wij niet.

U dient uw inschrijving op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te uploaden en in de kluis te plaatsen. Na deze datum en dit tijdstip is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van uw inschrijving is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd! Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloaden wij de inschrijvingen uit de digitale kluis en starten we de beoordelingsprocedure.

Wij raden u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een document te verifiëren of uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie documenten digitaal in te dienen. Indien dit niet het geval is, moet u zich namelijk eerst te registreren als onderneming op TenderNed. Dit proces kan meerdere dagen duren.

Voor het houden van de demonstraties

2.6 Akkoord met procedure en opdracht

In de aan u beschikbaar gestelde stukken hebben wij eisen aan de procedure en de opdracht gesteld en de door ons te hanteren beoordelingsprocedure toegelicht. Tevens hebben wij de op deze opdracht van toepassing zijnde Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT versie 2016 (GIBIT 2016) beschikbaar gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk met deze eisen, deze beoordelingsprocedure en de GIBIT 2016 akkoord te gaan en verklaart u onvoorwaardelijk de opdracht te kunnen uitvoeren conform de gestelde eisen. Als wij in uw inschrijving zien dat u niet onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen kunnen wij uw inschrijving om die reden afwijzen.

Deze opdracht wordt niet opgedeeld in percelen.

2.7 Eenmaal inschrijven

U mag zich slechts éénmaal inschrijven. Indien u zich meerdere malen inschrijft, hetzij zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, zullen al uw uitgebrachte inschrijvingen terzijde worden gelegd en worden uitgesloten van de aanbesteding. Het is ook niet toegestaan om met meerdere ondernemingen binnen dezelfde holding of moederbedrijf in te schrijven, tenzij de inschrijvers en de holding of het moederbedrijf kunnen verklaren dat de inschrijvers volledig onafhankelijk van elkaar opereren en de aanbidding ook onafhankelijk van elkaar hebben gedaan.

2.8 Inschrijven in combinatie of met beroep op derden

2.8.1 Combinatie

U kunt deelnemen als combinatie. Alle combinanten dienen in deze aanbesteding de gevraagde informatie te overleggen die nodig is ter toetsing van de gestelde geschiktheidseisen. Er dient één partij aangewezen te worden als penvoerder.

2.8.2 Onderaanneming

U als inschrijver kunt een deel van de opdracht uit laten uitvoeren door één of meer onderaannemers. Indien u hiervan gebruik wenst te maken vermeldt u voor welk gedeelte van de opdracht u dat doet in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

2.9 De beoordeling

In hoofdstuk drie en vier leggen wij verder uit hoe wij u en uw inschrijving zullen beoordelen.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMER

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Wij vragen u om bij uw inschrijving het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (hierna: UEA) in te dienen. Het UEA is bijgevoegd als bijlage in TenderNed. In het UEA geeft u aan of u voldoet aan de in deze aanbestedingsprocedure gestelde geschiktheidseisen en of de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn.

Als u niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen of één van de (facultatieve) uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, leggen wij uw inschrijving ter zijde. Ook als u het UEA of één van de andere verplichte documenten niet heeft ingediend leggen wij uw inschrijving ter zijde.

We hebben de mogelijkheid om bij de voorlopige gunningsbeslissing aan u en eventuele onderaannemers de officiële bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden op te vragen. U levert de gevraagde bewijsstukken binnen 10 werkdagen na verzoek aan.

Let op: De Gedragsverklaring Aanbesteden (hierna: GVA) geldt als officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan!

3.2 Geschiktheidseis: financieel en economische draagkracht

Bij een voorgenomen gunning kan een accountantsverklaring met betrekking tot de financiële gegevens gevraagd worden door de aanbestedende dienst. Met het indienen van een inschrijving verklaart u financieel voldoende gezond te zijn om de opdracht uit te voeren. Op verzoek overlegt u deze accountantsverklaring binnen 10 werkdagen.

3.3 Geschiktheidseis: referenties

Wij vinden het belangrijk dat u voldoende ervaring en deskundigheid heeft om de opdracht goed uit te kunnen voeren gedurende de hele contractperiode. Voor de goede uitvoering van deze opdracht moet u volgens ons over een aantal 'kerncompetenties' beschikken. Deze sommen wij hieronder op. U kunt met een referentie aantonen dat u over een kerncompetentie beschikt. U moet de onderstaande kerncompetenties bezitten. Indien u niet voldoet aan de gestelde kerncompetenties, leggen wij uw inschrijving terzijde.

Kerncompetentie1

De inschrijver heeft ervaring met het succesvol implementeren van een Burgerzaken Systeem bij een middelgrote gemeente en het implementeren van bestaande gegevens en data.

Verplicht:

- het referentieproject is maximaal drie jaar oud;
- het referentieproject is uitgevoerd bij een middelgrote Nederlandse gemeente;

- het referentieproject heeft betrekking op een situatie waarin data van de voorgaande oplossing diende te worden geïmplementeerd.

De is uitgevoerd voor een Nederlandse gemeente met ten minste 40.000 inwoners. Dit inwonertal is gebaseerd op het aantal inwoners van Gemeente Nieuwegein.

Spelregels referenties

1. U gebruikt voor het opgeven van referentie(s) Bijlage D 'opgeven referenties';
2. Het is mogelijk dat u één referentie indient waarmee u voldoet aan één, meerdere of alle kerncompetenties. U kunt de kerncompetentie met maximaal twee (2) referenties aantonen.
3. Uw referenties (d.w.z. datum van afronding van het referentieproject) mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.
4. U mag alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie opgegeven of, indien u gebruikmaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, u mag alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht opgeven en u kunt niet volstaan met een prognose van de resultaten;
5. U kunt, naast de eigen referentie(s) alleen gebruik maken van een referentie(s) van een onderaannemer die ook daadwerkelijk de opdracht gaan uitvoeren.
6. Indien u een beroep doet op de referentie(s) van een onderaannemer moet uw inschrijving ook een verklaring van de onderaannemer bevatten waaruit blijkt dat u daadwerkelijk een beroep mag doen op de onderaannemer. Daarvoor gebruikt u de 'verklaring onderaanneming' (Bijlage K).
7. Het staat ons vrij contact op te nemen met de ingediende referentie(s).

3.4 Geschiktheidseis: milieu en duurzaamheid

Duurzaam ondernemen –ook wel maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) genoemd– is ondernemen waarbij evenwicht bestaat tussen economische, sociale en milieubelangen. Duurzame ondernemers kijken niet alleen naar hun winst- en verliescijfers, maar ook naar de gevolgen van hun bedrijfsactiviteiten voor mens en milieu. En niet alleen naar de gevolgen op korte, maar ook naar de gevolgen op lange termijn.

De overheid beschouwt het als haar taak om het duurzaam inkoopbeleid te stimuleren en te faciliteren en daarnaast de gegevens over de voortgang te verzamelen en daarover te informeren. Inschrijver dient duurzaam ondernemen te borgen in zijn organisatie.

Voorbeeldmethodes hiervoor zijn:

- ISO-14001-certificering of EMAS-registratie: het ISO-14001 certificaat eist dat het milieuzorgsysteem van een organisatie voldoet aan wet- en regelgeving en dat het milieubeleid voorziet in een continu proces van verbetering. De EMAS-normen zijn voor een groot deel vergelijkbaar met de ISO-14001-eisen, met als extra dat voor een EMAS-registratie ook een verslag over duurzaamheid aan het jaarverslag moet worden toegevoegd;
- De sociale en milieuparagraaf in het jaarverslag: een organisatie kan in het jaarverslag aandacht besteden aan sociale en milieuaspecten;
- Beleidsdocument duurzaamheid: dat document geeft aan wat het duurzaamheidsbeleid inhoudt en hoe vaak het wordt geactualiseerd.

U beschikt op de uiterste datum van het indienen van de inschrijving over bewijsstukken waaruit blijkt dat duurzaam ondernemen in de onderneming is geborgd.

Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen 10 werkdagen.

Gemeente Nieuwegein – Burgerzaken Applicatie

4. GUNNINGSCRITERIA

4.1 Economisch meest voordelige inschrijving

We gunnen de opdracht voorlopig aan de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend. Dit bepalen we aan de hand van gunningscriteria en het daarbij horende maximale aantal punten zoals genoemd in tabel 1.

Een beoordelingsteam beoordeelt de gunningscriteria. Dat gaat als volgt. Allereerst beoordeelt elk teamlid de inschrijvingen zelfstandig en kent hij of zij per kwalitatief gunningscriterium een kleur toe op basis van tabel 2. In tabel 2 staat ook tot welk puntenaantal een kleur leidt. Vervolgens komt het beoordelingsteam per kwalitatief gunningscriterium tot een unaniem oordeel op basis van consensus. Dit leidt tot een aantal punten per gunningscriterium (zie tabel 1).

De leden van het beoordelingsteam hebben de volgende achtergronden:

Beoordelaar	Functie
1	Programmamanager & Projectleider Dienstverlening
2	Medewerker beleid en applicatiebeheer Stadswinkel
3	ICT Architect & Adviseur
4	Medewerker Dienstverlening B
5	Medewerker Dienstverlening C

De gescoorde punten op de kwalitatieve criteria leidt samen met de gescoorde punten voor de prijs tot het totaal aantal punten van de betreffende inschrijver. De inschrijver met hoogste totale score heeft de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke totaalscore hebben, dan geldt het volgende. Het gunningscriterium waaraan de meeste punten konden worden toegekend zal de doorslag geven. Dus de inschrijving met de hoogste waarde op dat criterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat criterium gelijk scoren, zal het criterium met de daaropvolgende meeste punten de doorslag geven, et cetera.

Tabel 1

Beoordelingscriteria		Totaal Aantal punten
Kwaliteit		Wegingsfactor 70 %
GC 1	Plan van Aanpak	25
GC 2	Gebruikersondersteuning na implementatie	15
GC 3	Digitaal loket	20
GC 4	Efficiëntie	15
GC 5	Raadplegen brondocumenten	10
GC 6	Demonstratie (casus)	15
Prijs		Wegingsfactor 30 %
GC 7	Prijs	100

In Tabel 2 staat een uitleg van de wijze waarop de punten door het beoordelingsteam worden gegeven per beoordelingscriterium.

Tabel 2

Waardering	Toelichting waardering	Punten
Groen	Zeer goed	100% van de punten uit tabel 1
Licht groen	Goed	80% van de punten uit tabel 1
Geel	Voldoende	60% van de punten uit tabel 1
Oranje	Matig	30% van de punten uit tabel 1
Licht rood	Onvoldoende	10% van de punten uit tabel 1
Rood	Geen inhoudelijke beantwoording	0% van de punten uit tabel 1

4.2 Kwalitatieve gunningscriteria

Hieronder vindt u de verschillende kwalitatieve gunningscriteria.

Bij een gunningscriterium kunnen we een maximum stellen aan het door u te verstrekken antwoord. Indien u dit maximum overschrijdt, zullen we het deel na het gestelde maximum niet meenemen in de beoordeling. Indien we bijvoorbeeld zeggen dat uw antwoord niet meer dan 2 pagina's A4 mag zijn, dan zullen wij uw antwoord na 2 pagina's A4 niet meenemen in de beoordeling. Het is niet toegestaan te verwijzen naar andere antwoorden of bijlagen.

Criterium 1: Plan van Aanpak

Beschrijf in een Plan van aanpak hoe uw oplossing bij Gemeente Nieuwegein eruitziet en hoe u deze gaat implementeren. In uw beschrijving geeft u tenminste antwoord op de volgende vragen:

- u geeft een realistische planning aan (qua mijlpalen en doorlooptijden) met alle faseringen die u in de implementatie voorziet. U neemt hierbij de eisen uit het Programma van Eisen in acht. U stemt de gebruikte terminologie af met andere documenten horend bij deze aanbesteding, waaronder de GIBIT-voorwaarden. U beschrijft de wijze hoe u omgaat met een knelpunt die van invloed is op de planning;
- u beschrijft welk tempo en welke fasering wat u betreft verantwoord zijn met het oog op voortgang en kwaliteit van de implementatie.
- de begeleiding van Gemeente Nieuwegein in het traject. Hoe zorgt u ervoor dat het interne projectteam wordt meegenomen in de planning en in uw aanpak?
- benoem uw wijze van projectmanagement en de voorgestelde projectorganisatie.
- communicatie met Gemeente Nieuwegein: hoe communiceert u met de eindgebruikers over de implementatie, uw aanpak en over de oplossing?
- beschrijf hoe u de benodigde koppelingen gaat realiseren met systemen van Gemeente Nieuwegein en met landelijke voorzieningen. Benoem hierbij ook de risico's inclusief uw

voorgestelde mitigerende maatregelen en geef aan op welke wijze u medewerking van leveranciers van te koppelen applicaties hierin meeneemt;

- beschrijf de wijze waarop eindgebruikers worden getraind in het gebruik van het systeem, met inachtneming van het Programma van Eisen;
- u beschrijft de wijze waarop de gegevens uit de bestaande oplossing van Gemeente Nieuwegein worden overgezet en hoe validatie op data op het gebied van beschikbaarheid, juistheid en volledigheid (als data kwaliteitseisen) voor livegang;
- daarnaast beschrijft u welke inzet van Gemeente Nieuwegein benodigd is en welke gegevens (in beginsel) niet worden meegenomen van de bestaande naar de nieuwe oplossing;
- u beschrijft welke inspanningen van Gemeente Nieuwegein benodigd zijn tijdens en na implementatie, waarbij u tevens ingaat op de service en ondersteuning die u biedt gedurende de contractperiode;
- u beschrijft de wijze waarop het projectteam van Gemeente Nieuwegein wordt meegenomen in de implementatie van de oplossing;

Uw beschrijving bedraagt in omvang maximaal zeven (7) pagina's A4. Indien u meer pagina's aanlevert dan het maximale aantal, worden alleen de eerste zeven (7) pagina's beoordeeld.

Beoordelingsaspect:

Het Plan van Aanpak wordt beoordeeld op de mate waarin u in staat bent om de overgang naar de nieuwe oplossing voor Gemeente Nieuwegein te stroomlijnen. Daarnaast wordt uw Plan van Aanpak beoordeeld op de mate van ontzorgen, haalbaarheid, volledigheid en samenhang.

Criterium 2: Gebruikersondersteuning na implementatie

Beschrijf de wijze waarop u invulling geeft aan support gedurende de contractperiode. In uw beschrijving geeft u tenminste antwoord op de volgende vragen:

- geef aan op welke wijze u functionele gebruikersvragen behandelt. Welke kanalen heeft u daarvoor beschikbaar;
- het stimuleren/begeleiden in verdere digitale dienstverlening;
- training voor nieuwe gebruikers die gedurende de contractperiode in dienst zijn gekomen;
- welke gebruikersondersteuning biedt u bovenop een releasenote bij wezenlijke veranderingen van toepassingen;
- het optimaliseren gebruik van de applicatie.

Uw beschrijving bedraagt in omvang maximaal twee (2) pagina's A4 exclusief (scherm)afbeeldingen. Indien u meer pagina's aanlevert dan het maximale aantal, worden alleen de eerste twee (2) pagina's beoordeeld.

Beoordelingsaspect:

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de mate waarin u in staat bent om Gemeente Nieuwegein enerzijds te ontzorgen en anderzijds de gebruikers zo goed mogelijk te ondersteunen waarbij ruimere mogelijkheden hoger worden gewaardeerd.

Criterium 3: Digitaal loket

Gemeente Nieuwegein wenst een slag te maken met haar digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven. Naast de processen die zij direct geïmplementeerd wil hebben conform het Programma

van Eisen, wil zij komende jaren verdere stappen zetten in het aanbod van diensten voor het digitaal loket.

Beschrijf hoe uw oplossing voorziet in de behoefte van Gemeente Nieuwegein. Ga daarbij in op ten minste de volgende aspecten:

- welke diensten vanuit het digitaal loket zitten bij implementatie (conform planning) reeds in uw Oplossing en kan Gemeente Nieuwegein direct beschikbaar stellen aan burgers;
- welke van deze diensten heeft u in ontwikkelingen en komen in de twee jaar na acceptatie bij Opdrachtgever voor haar beschikbaar? Noem alle diensten en de datum dat deze in uw oplossing beschikbaar zijn.

Uw beschrijving bedraagt in omvang maximaal drie (3) pagina's A4 exclusief (scherm)afbeeldingen. Indien u meer pagina's aanlevert dan het maximale aantal, worden alleen de eerste drie (3) pagina's beoordeeld.

Beoordelingsaspect:

Uw beantwoording wordt beoordeeld op het aantal diensten dat reeds wordt aangeboden en het aantal diensten dat in de toekomst beschikbaar komt voor Gemeente Nieuwegein. Hoe eerder deze toekomstige diensten beschikbaar zullen zijn voor Gemeente Nieuwegein, hoe hoger uw beantwoording zal worden beoordeeld. De beschrijving wordt beoordeeld op de mate waarin uw oplossing efficiëntievoordelen oplevert voor Gemeente Nieuwegein. Hoe meer voordelen uw oplossing oplevert, hoe hoger dit zal worden beoordeeld. Bij end-to-end oplossingen wordt rekening gehouden met beperkingen op grond van wet- en regelgeving.

Criterium 4: Efficiëntie

U beschrijft de wijze waarop uw oplossing invulling geeft aan efficiëntie. In uw beschrijving geeft u tenminste antwoord op de volgende vragen:

- in welke mate de oplossing signaleringen aan eindgebruikers geeft, bijvoorbeeld waarschuwingen aan burgers voor het verlopen van persoonlijke documenten;
- geef aan in welke mate uw oplossing fouten voorkomt door deze automatisch te signaleren;
- hoe risicoprofielen door Gemeente Nieuwegein kunnen worden gebruikt in uw oplossing;
- beschrijf hoe uw oplossing een integrale afwikkeling van een aanvraag ondersteunt, dat wil zeggen van aanvraag tot en met levering;
- hoe en in hoeverre uw oplossing kan worden geconfigureerd, zodat deze aansluit bij de wensen en processen van Gemeente Nieuwegein;
- in welke mate uw oplossing voorziet in het koppelen met kennisbanken (Handboek Amsterdam en VIND);
- op welke wijze uw oplossing voorziet in documentcreatie, welke standaard templates/modellen u standaard voorziet;
- op welke wijze verwerkt u wijzigingen in de modellen;
- op welke wijze uw oplossing standaard (BI) rapportages levert.

Geef in een overzicht aan wat standaard beschikbaar is en wat onderdeel is van de geboden oplossing binnen het contract. Daarnaast bent u vrij om te beschrijven op welke overige wijzen uw oplossing efficiëntievoordelen voor Gemeente Nieuwegein biedt, ook als deze niet hierboven zijn besproken.

Uw beschrijving bedraagt in omvang maximaal twee (2) pagina's A4 exclusief (scherm)afbeeldingen. Indien u meer pagina's aanlevert dan het maximale aantal, worden alleen de eerste twee (2) pagina's beoordeeld.

Beoordelingsaspect:

Uw beschrijving wordt beoordeeld op de wijze waarop uw oplossing efficiëntievoordelen biedt voor Gemeente Nieuwegein.

Criterium 5: Raadplegen brondocumenten

In de huidige situatie worden bij burgerzaken de brondocumenten gescand met hulp van een toepassingssysteem dat de gescande documenten koppelt aan de betreffende persoonslijsten binnen de Burgerzaken Applicatie. Hiermee kunnen de brondocumenten geraadpleegd worden vanuit een persoonslijst in de Burgerzaken Applicatie. Deze naastliggende burgerzakenfunctionaliteit helpt de burgerzaken medewerkers enorm bij het efficiënt afhandelen van de burgerzakenprocessen. Daarnaast is de afdeling door deze werkwijze gevrijwaard van het opmaken van dubbel papieren akten, omdat de dubbel digitaal worden aangeleverd vanuit het toepassingssysteem.

De aanbestedende dienst wil graag weten in welke mate en hoe de inschrijver invulling kan geven aan de functionaliteiten zoals momenteel in gebruik.

Uw beschrijving bedraagt in omvang maximaal twee (2) pagina's A4 exclusief (scherm)afbeeldingen. Indien u meer pagina's aanlevert dan het maximale aantal, worden alleen de eerste twee (2) pagina's beoordeeld.

Beoordelingsaspect:

Uw beschrijving wordt beoordeeld op de wijze waarop uw oplossing de gebruikers ontlast en in hoeverre uw oplossing efficiëntievoordelen voor Gemeente Nieuwegein biedt

Criterium 6: Live demonstratie (casussen)

Aan de hand van een live demonstratie laat u zien of uw oplossing efficiënt en intuïtief werkt. De inschrijver doorloopt hierbij het stappenplan dat wordt weergegeven in onderstaande casussen. De demonstraties zullen digitaal worden georganiseerd met behulp van Microsoft Teams. Inschrijver en Opdrachtgever zullen in overleg een datum afspreken waarop de demonstratie kan worden gehouden.

Casus 1

Volwassen meneer of mevrouw X komt aan de balie met de vraag of hij/zij Nederlander kan worden. Hoe verwerkt u een naturalisatieverzoek in uw applicatie?

Casus 2

Piotr meldt zich bij de balie omdat hij zich wil inschrijven op een adres met een woonoppervlak van 52 m² in de gemeente Nieuwegein. Bij controle blijkt dat er al 11 andere inwoners op dat adres woonachtig zijn.

Laat zien hoe het systeem dit weergeeft en hoe het systeem de ambtenaar verder helpt bij de afhandeling en het opstarten van een adresonderzoek.

Beoordelingsaspect

Naar aanleiding van uw demonstratie wordt beoordeeld of uw oplossing intuïtief werkt. Hierbij wordt tevens beoordeeld in hoeverre de gebruiker aanpassingen aan de oplossing kan doen en of de schermen logisch zijn opgebouwd. Daarnaast wordt beoordeeld hoe snel gebruikers mutaties kunnen doorvoeren en hoe efficiënt wordt omgegaan met het aantal schermen en kliks dat benodigd is om de handelingen uit te voeren. De demonstratie duurt maximaal één (1) uur.

Criterium 7: Prijs

Voor de berekening van uw score voor dit criterium wordt de volgende formule gebruikt:

$\text{Punten} = 100 * (\text{laagste inschrijfprijs} / \text{inschrijfprijs})$.

Hierbij wordt de totaalprijs in cel C26 in het Prijzenblad (Bijlage J) als uitgangspunt genomen.

5. DE GUNNINGSBESLISSING

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de voorlopige gunningsbeslissing via TenderNed. In dit bericht leest u hoe we tot ons oordeel zijn gekomen en wie de aanbesteding heeft gewonnen.

De voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijvers en er komt dus geen overeenkomst tot stand. We zijn daarnaast ook niet verplicht om één of meerdere winnaars uit te roepen of de opdracht te gunnen. We kunnen de aanbestedingsprocedure op elk moment stopzetten. In beginsel komt Gemeente Nieuwegein u niet tegemoet in de kosten die aan uw inschrijving verbonden zijn. In de precontractuele fase draagt u in principe uw eigen kosten. Op het moment dat Gemeente Nieuwegein besluit de aanbesteding in een vergevorderd stadium van de precontractuele fase terug te trekken kan het zo zijn dat u in aanmerking komt voor een tegemoetkoming in de kosten die aan uw inschrijving verbonden zijn.

Voor u bestaat de mogelijkheid om in rechte op te komen tegen de voorlopige gunningsbeslissing. Dat doet u door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Voorzieningenrechter in Utrecht. De termijn hiervoor is twintig kalenderdagen na de verzenddatum van de beslissing. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de inschrijvers niet meer in rechte kunnen opkomen tegen het besluit. De bovenstaande bezwaartermijn van twintig kalenderdagen geldt ook in het geval dat we de aanbesteding stopzetten. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat u via een bericht in TenderNed hierover geïnformeerd bent. Ook hier geldt dat dit een vervaltermijn is.

BIJLAGEN

Bijlage A	Programma van Eisen
Bijlage B	Publicatie SROI
Bijlage C	Referentieformulier
Bijlage D	Concept overeenkomst
Bijlage E	Concept verwerkersovereenkomst
Bijlage F	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage G	GIBIT 2016
Bijlage H	Gedragscode re-transitie
Bijlage I	Geheimhoudingsverklaring
Bijlage J	Prijzenblad
Bijlage K	Verklaring Onderaanneming