

Aanbestedingsdocument

“ICT-oplossing voor het sociaal domein”



Kenmerk:	Versie:	Status:
WDW-2021-001	1.0	Definitief
Opdrachtgever:	Datum:	
Werkorganisatie Druten Wijchen	10 februari 2021	

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	<i>Algemeen</i>	4
1.2	<i>Opbouw aanbestedingsdocument</i>	4
1.3	<i>Doel van de aanbesteding</i>	5
1.4	<i>Aard, omvang en duur van de overeenkomst</i>	5
1.5	<i>Opmerkingen naar aanleiding van het aanbestedingsdocument</i>	7
1.6	<i>Geheimhouding</i>	7
1.7	<i>Aanbestedingsplanning</i>	7
1.8	<i>Gegevens aanbestedende dienst</i>	8
1.9	<i>Informatie over verplichtingen inschrijvers</i>	8
2	Inhoudelijke aspecten en algemene voorwaarden	9
2.1	<i>Inleiding</i>	9
2.2	<i>Huidige situatie</i>	9
2.2.1	ICT omgeving	9
2.2.2	Applicaties	9
2.2.3	Kengetallen	10
2.3	<i>De aan te besteden oplossing</i>	10
2.4	<i>Algemene onderdelen en eisen</i>	11
2.4.1	Algemene eisen:	11
2.4.2	Rapportages en managementinformatie	13
2.4.3	Meer-gemeente functionaliteit	14
2.4.4	Continuïteit	14
2.4.5	Communicatie	14
2.4.6	SLA	15
3	ICT-Oplossing voor het Sociaal Domein Perceel I	16
3.1	<i>Inleiding</i>	16
3.2	<i>Processtappen</i>	16
3.3	<i>Eisen Perceel I</i>	17
3.4	<i>Eisen koppelingen Perceel I</i>	18
4	ICT-oplossing voor het Sociaal Domein Perceel II	19
4.1	<i>Inleiding</i>	19
4.2	<i>Processtappen</i>	19
4.3	<i>Eisen Perceel II</i>	20
4.4	<i>Eisen koppelingen Perceel II</i>	21
5	Geschiktheid en gunningsprocedure	22
5.1	<i>Algemeen</i>	22
5.2	<i>Uitsluitingsgronden</i>	22
5.3	<i>Geschiktheidseisen</i>	23
5.3.1	Technische bekwaamheid	23
5.4	<i>Gunningscriteria</i>	25

5.4.1	Prijs	25
5.4.2	Kwaliteit	26
5.5	Werkwijze beoordeling	31
5.5.1	Beoordelingsteam	31
6	Wijze van inschrijven en in te dienen documenten	33
6.1	Algemeen	33
6.2	Inschrijvingsopbouw en voorwaarden	34
6.3	Indeling van de inschrijving	35
6.4	Indiening van de inschrijving	35
7	Aanbestedingskader	36
7.1	Procedure	36
7.2	Publicatiemedium en digitale documenten	36
7.3	Inlichtingen	36
7.4	Inschrijving	37
7.5	Aanbesteding	37
7.6	Beoordeling en gunning	37
7.7	Niet gunnen	37
7.8	Gelijke stand	38
7.9	Rechtsbescherming	38
7.10	Klachtenregeling	38

De navolgende bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van dit aanbestedingsdocument

Bijlagen

1. Concept overeenkomst ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel I
2. Concept overeenkomst ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel II
3. Eigen Verklaring voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten (Uniform Europees Aanbestedingsdocument)
4. Inschrijfbiljet ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel I
5. Inschrijfbiljet ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel II
6. Verklaring referentie ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel I
7. Verklaring referentie ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel II
- 8a Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (2016)
- 8b Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen
9. Demo aan de hand van casussen ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel I
10. Demo aan de hand van casussen ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel II
11. Concept verwerkersovereenkomst ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel I
12. Concept verwerkersovereenkomst ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel II

1 Inleiding

1.1 Algemeen

In 2018 is de ambtelijke fusie van gemeente Druten en gemeente Wijchen een feit. De twee organisaties zijn samengevoegd en het samenwerken gaat van start. Op 1 december 2020 besloten de gemeenteraden van Wijchen en Druten om niet per 1 januari 2023 met elkaar te fuseren maar wel met elkaar samen te blijven werken. In beide gemeenten werd het belang van het voortbestaan van de werkorganisatie Druten Wijchen uitgesproken. Op het gebied van informatievoorziening is dit nog een grote uitdaging omdat veel systemen en ook processen niet gelijk zijn. Deze aanbesteding moet leiden tot een harmonisatie van de processen en systemen in het sociaal domein.

Voor u ligt het aanbestedingsdocument “ICT-oplossing sociaal domein”. In dit aanbestedingsdocument staat, naast de omschrijving van de uit te voeren opdracht, ook de procedure beschreven aan de hand waarvan de aanbesteding wordt uitgevoerd en aan welke voorwaarden de inschrijvers en inschrijvingen moeten voldoen.

De aanbestedende dienst is de Werkorganisatie Druten Wijchen, hierna te noemen de WDW. De WDW is een samenwerkingsverband van de gemeenten Druten en Wijchen.

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om een Europese aanbesteding te doorlopen volgens de openbare procedure, bestaande uit twee percelen, om op deze wijze te komen tot twee overeenkomsten voor de implementatie en het ter beschikking stellen alsmede onderhoud en ondersteuning van de gevraagde oplossing voor het sociaal domein.

1.2 Opbouw aanbestedingsdocument

Het aanbestedingsdocument is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk twee beschrijft de inhoudelijke en algemene aspecten van de overeenkomst.
- In hoofdstuk drie wordt de ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel I behandeld
- In hoofdstuk vier wordt de ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel II behandeld
- In hoofdstuk vijf wordt ingegaan op de eisen aan de inschrijver, de gunningscriteria en beoordelingswijze.
- In hoofdstuk zes wordt ingegaan op de inschrijvingsprocedure en welke documenten moeten worden toegevoegd.
- In hoofdstuk zeven wordt ingegaan op de aanbestedingsprocedure

Als onderdeel van dit aanbestedingsdocument worden er ook diverse bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsdocumenten. In het bijzonder wordt gewezen op de conceptovereenkomsten, die als bijlagen 1 en 2 zijn toegevoegd. Hierin worden de administratieve voorwaarden, uitvoeringsvoorwaarden en randvoorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst beschreven. De inschrijver moet ook aan de voorwaarden die hierin beschreven staan voldoen.

1.3 Doel van de aanbesteding

De gemeenten van de WDW voeren regie op de beantwoording en uitvoering van de hulpvraag van burgers op het gebied van het sociaal domein (Jeugd, Wmo en Werk & Inkomen). De gemeenten van de WDW willen burgers die een hulpvraag hebben de juiste ondersteuning en informatie op het juiste moment geven, met zo weinig mogelijk bureaucratie. Daar waar nodig wordt de vraag integraal (dus over alle genoemde gebieden en eventuele andere relevante partijen, bijvoorbeeld school, ketenpartners en samen met de burger), zo veel mogelijk geautomatiseerd, opgepakt. Om dit mogelijk te maken willen gemeenten hun medewerkers voor de processen binnen het gehele sociaal domein optimaal faciliteren.

Ter ondersteuning van bovenstaande wil de WDW per Perceel één aanbieder met een passende ICT-oplossing contracteren.

1.4 Aard, omvang en duur van de overeenkomst

De overeenkomsten bestaan uit het werkend opleveren en onderhouden van een ICT-oplossing voor het sociaal domein Percelen I en II.

Om dat te bereiken zoekt de WDW één leverancier per voornoemd deel (Perceel) van de oplossing.

De scope van de gehele oplossing, dus Perceel I en II samen (in de GIBIT genoemd ICT-prestatie) bestaat uit:

- Het ter beschikking stellen van software voor frontoffice en backoffice Wmo, Jeugdzorg en Werk & Inkomen waarbij dit een werkend geheel moet zijn (dat hoeft dus niet perse één (1) applicatie te zijn).
- De ter beschikking gestelde software wordt volledig gehost (SaaS) door de leverancier.

De leverancier dient, om bovenstaande te realiseren, de volgende prestatie te leveren:

- eenmalig; het verzorgen van de implementatie conform aan te leveren implementatieplan;
- jaarlijks; onderhoud en ondersteuning. Hieronder wordt conform GIBIT (artikel 8.3 en 8.9) verstaan:
 - correctief onderhoud
 - preventief onderhoud
 - innovatief onderhoud
 - gebruikersondersteuning
 - tijdig voldoen aan relevante wet- en regelgeving
 - blijven voldoen aan overeengekomen interoperabiliteitseisen
 - door updates en upgrades tijdig voldoen aan nieuwe versies van Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen

Op de totale opdracht is de GIBIT 2016 (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT) van toepassing.

Aanbestedende dienst ziet de uitgevraagde ICT-oplossing als een samenhangend geheel.

Voor de backoffice Werk & Inkomen is er een zeer beperkt aantal aanbieders.

Indien de gehele scope van deze aanbesteding in een Perceel zou worden aanbesteed wordt de markt beperkt tot het zeer beperkt aantal aanbieders voor een backoffice Werk & Inkomen. Om meer keuze te hebben als WDW en de markt meer toegang te geven, besteedt aanbestedende dienst de ICT-prestatie voor Werk & Inkomen in een apart Perceel (Perceel II) aan. Op die manier is er voor dat Perceel, en met name ook voor de overige gevraagde functionaliteit (Perceel I) voldoende concurrentie en keuzevrijheid mogelijk.

Daarbij komt dat aanbestedende dienst vooral veel winst kan behalen door gegevens vanuit het gehele sociale domein in één oplossing zichtbaar en voor iedereen toegankelijk te hebben.

Dit betekent concreet dat deze aanbesteding wordt verdeeld in de volgende twee percelen:

Perceel I: Jeugdzorg en Wmo

Perceel II: Werk & Inkomen

De opdracht wordt aangegaan door de WDW. Dit betekent dat er niet twee opdrachtgevers zijn, maar één. Het moet mogelijk zijn om beide gemeenten separaat te bedienen en verschillend in te richten.

De overeenkomsten worden aangegaan voor een periode van vier jaar en 7 maanden (tot 1 januari 2026) met drie keer een verlengingsoptie van twee jaar. De geplande ingangsdatum van de overeenkomsten is 3 juni 2021. Het jaarlijkse onderhoud en ondersteuning start 1 januari 2022.

De aanbestedende dienst en dienstverlener zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerken. Op deze opdracht is de GIBIT 2016 (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT) van toepassing.

In dat kader maakt de aanbestedende dienst met dienstverlener nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Partijen sluiten daartoe per Perceel een standaard Verwerkersovereenkomst VNG/IBD, deze zijn in bijlage 11 en bijlage 12 toegevoegd en maken onlosmakelijk onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument.

1.5 Opmerkingen naar aanleiding van het aanbestedingsdocument

Dit aanbestedingsdocument is met zorg samengesteld. Als u toch onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in het aanbestedingsdocument, haar bijlagen of de aanbestedingsprocedure tegenkomt, verzoeken wij u om dit direct aan de contactpersoon van de aanbestedende dienst met betrekking tot deze aanbesteding te laten weten. Tekortkomingen die na het indienen van een inschrijving naar voren komen, kunnen de aanbestedende dienst niet worden aangerekend. Door in te schrijven conformeert u zich aan de inhoud van het aanbestedingsdocument, haar bijlagen en de procedure.

1.6 Geheimhouding

Alle in het kader van deze aanbesteding door de aanbestedende dienst verstrekte informatie dient vertrouwelijk behandeld te worden. De gegevens worden enkel gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van de aanbestedende dienst en zullen vertrouwelijk behandeld worden.

1.7 Aanbestedingsplanning

De concept aanbestedingsplanning die zal worden gehanteerd is opgenomen in TenderNed. Aanbestedende verwijst in dat kader nadrukkelijk naar paragraaf 7.3 van dit document. Daar is te lezen dat er twee momenten zijn voor het beantwoorden van vragen.

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

1.8 Gegevens aanbestedende dienst

Werkorganisatie Druten Wijchen

Ron van Dijck

r.van.dijck@drutenwijchen.nl

Voor deze aanbesteding is een inkoopteam samengesteld. Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbesteding, waaronder vragen over de inhoud van de aanbestedingsdocumenten, wordt uitsluitend via TenderNed gevoerd. Voor de nota's van inlichtingen wordt uitsluitend de "Vraag & Antwoord" module van TenderNed gehanteerd.

Het is niet toegestaan om ten aanzien van deze aanbesteding contact op te nemen met andere personen dan de hierboven vermelde contactpersoon.

1.9 Informatie over verplichtingen inschrijvers

Voor informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van deze overeenkomst van toepassing zijn, wordt u verwezen naar:

- Belastingen: de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl
- Milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm
- Arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw

Van de inschrijvers wordt verwacht dat zij zich op de hoogte hebben gesteld van bovengenoemde bepalingen en dat zij rekening houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden op de plaats waar de opdracht wordt uitgevoerd.

2 Inhoudelijke aspecten en algemene voorwaarden

2.1 Inleiding

De rijksoverheid heeft in de afgelopen jaren grote taken op het gebied van jeugdzorg, AWBZ en participatie overgedragen naar de gemeenten. Door deze zogeheten transitie hebben de gemeenten de regie binnen het sociale domein en ook de financiële verantwoordelijkheid. Gemeenten streven ernaar om vanuit een integrale aanpak binnen het sociale domein (1-gezin, 1-plan, 1-regisseur) de zelfredzaamheid en de zelfstandigheid van de burger te versterken. Dit gebeurt in samenwerking met de ketenpartners en de burger met inachtneming van de beschikbare middelen. De regierol bestaat naast de ondersteuning van het gezin en de afstemming tussen andere ondersteuners ook uit de bewaking en verantwoording van budgetten en resultaten.

De aanbestedende dienst vraagt van aanbieder een oplossing die deze regierol optimaal faciliteert.

In hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4 worden de specifieke wensen en eisen per Perceel uitgelegd.

2.2 Huidige situatie

2.2.1 ICT omgeving

Voor de ICT-omgeving maakt de WDW gebruik van de diensten van ICT Rijk van Nijmegen (iRvN). Zij beheren alle hardware en software en verzorgen de eerstelijns incidenten. Ook heeft de iRvN een eigen Enterprise ServiceBus (ESB) van de firma Enable-U waarmee externe verbindingen opgezet kunnen worden.

2.2.2 Applicaties

De gemeenten Druten en Wijchen werken op dit moment nog met verschillende applicaties (zie overzicht hieronder) die niet of nauwelijks gegevens met elkaar uitwisselen.

Applicaties	Onderdeel sociaal domein
Solviteers WIZ-portaal	Frontoffice/ Wmo-Jeugd Wijchen
Solviteers WIZ-portaal	Frontoffice/ Wmo-Jeugd Druten
Centric Suite4 W&I	Werk & Inkomen - Wijchen
PinkRoccade Civision Samenleving	Werk & Inkomen - Druten
Centric Suite4Zorg/-Jeugdzorg	Backoffice Wmo-Jeugd -Wijchen
PinkRoccade Civision Samenleving	Backoffice Wmo-Jeugd - Druten

Ook de toegang voor samenwerkingspartners is nog beperkt. Door te kiezen voor een (1) of twee (2) oplossing(en) kan er in het gehele proces veel winst behaald worden. De WDW kan vooral veel winst behalen door gegevens vanuit het gehele sociale domein in één oplossing zichtbaar en voor iedereen (die daarvoor geautoriseerd is) toegankelijk te hebben. Het kan informatie zijn over de inwoner (bijvoorbeeld welke voorzieningen heeft deze) en informatie afkomstig uit het veld (zoals familie, activiteiten en informatie van ketenpartners). Hierdoor kunnen de gemeenten hun regierol efficiënt uitvoeren.

Door meer geautomatiseerd te werken wordt, naast de vermindering van de kans op fouten, het werk ook zeker efficiënter (iedereen gebruikt dezelfde informatie). Dat betekent dat de oplossing logisch ingericht moet kunnen worden.

2.2.3 Kengetallen

In onderstaande tabel worden de huidige actuele cijfers van gemeente Druten en gemeente Wijchen benoemd.

Cijfers per 1-1-2021	Druten	Wijchen
Aantal inwoners	18.980	41.269
Klanten Werk & Inkomen	320	650
Klanten WMO	1.296	2.073
Klanten Jeugd	372	817

2.3 De aan te besteden oplossing

De WDW zoekt een ICT-oplossing voor het Sociaal Domein voor de volgende onderdelen, verdeeld over 2 percelen:

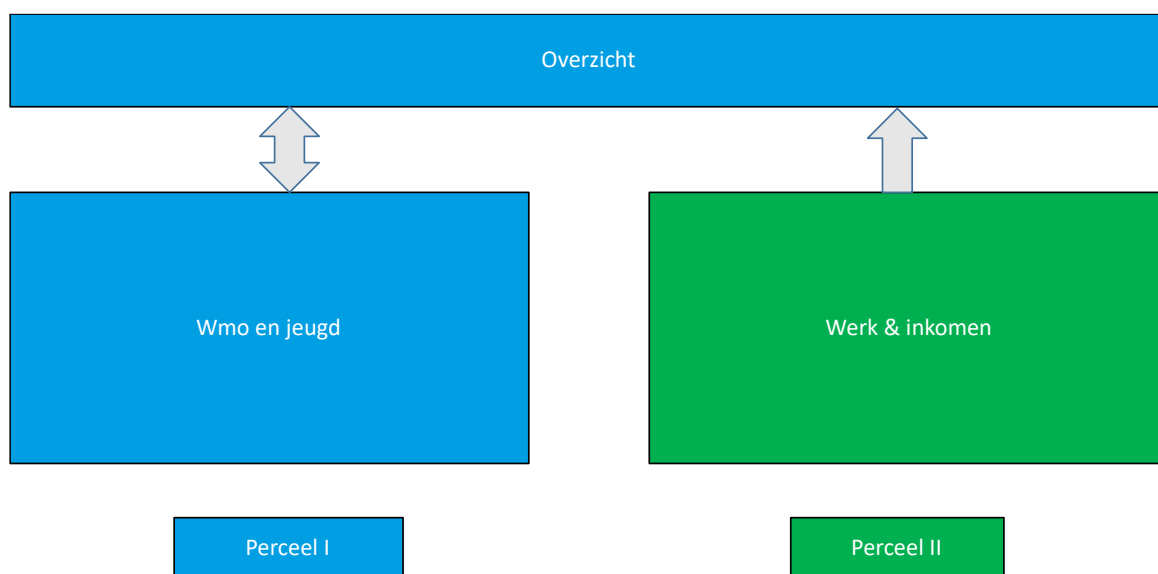
Perceel I: Jeugdzorg en Wmo (wordt behandeld in hoofdstuk 3)

Perceel II: Werk & Inkomen (wordt behandeld in hoofdstuk 4)

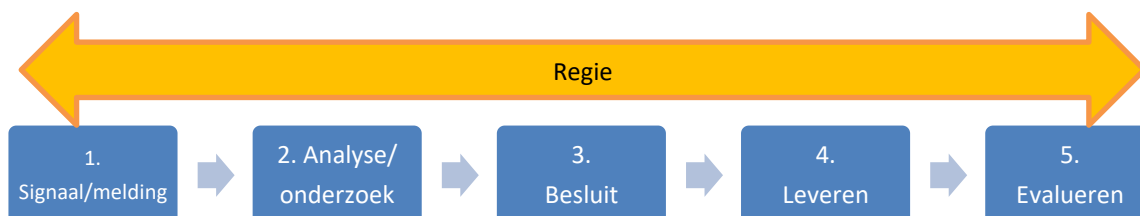
Onderstaande figuren geven de scope en de processen weer die tot de aanbesteding behoren.

Beide ICT-oplossingen (percelen) worden zowel aan de frontoffice als in de backoffice ingezet. Het in figuur 1 benoemde overzicht, maakt onderdeel uit van de oplossing voor Perceel I.

Figuur 1: de scope van de percelen



Figuur 2: de basis processtappen



2.4 Algemene onderdelen en eisen

In de paragrafen 2.4.1 tot en met 2.4.6 staan onderdelen en eisen die voor beide percelen gelden. In de hoofdstukken 3 en 4 staan onderdelen en eisen die specifiek voor de percelen I en II gelden.

2.4.1 Algemene eisen:

1. De informatie moet plaats, tijd en apparaat onafhankelijk toegankelijk zijn.
2. De oplossing ondersteunt het gebruik van diacrieten en buitenlandse adressen en namen en de zoekfunctionaliteit is niet 'hoofdletter-gevoelig'. Zo levert bijvoorbeeld de zoekopdracht naar 'Younes kuhl' ook het resultaat 'Younés KühI' op.

3. Actuele persoons identificerende gegevens zoals de familienaam, voorletters, geslacht, geboortedatum, (ex)partner, (geboortedatum, verblijfplaats) kinderen, ouders, gezag minderjarige maar ook inwonenden moeten uit de BRP komen.
4. De oplossing ondersteunt de werkzaamheden van diverse disciplines zoals medewerkers frontoffice, backoffice en consultants (in dienst van de gemeente), medewerkers, financiële en juridische medewerkers, medewerkers KCC, en consultants in dienst bij externe organisaties.
5. De oplossing is flexibel in te stellen, in te richten en aan te passen aan ontwikkelingen in het werkveld.
6. De oplossing kan bestaan uit verschillende applicaties (of modules). De hiervoor benodigde koppeling(en) tussen genoemde onderdelen (zie figuur 1) is (zijn) integraal onderdeel van de oplossing.
7. De oplossing, inclusief alle gebruikersinterfaces (zoals schermen, foutboodschappen, helpteksten) voor eindgebruikers en functioneel beheerders, is in de Nederlandse taal.
8. Het moet mogelijk zijn om voor de medewerker een signaal toe te voegen in het klantoverzicht. Bijvoorbeeld “klant kan agressief zijn”. Dit signaal is voor de klant niet zichtbaar.
9. De oplossing kan indien gewenst voorzien in het gebruik en instellen van verplichte velden waardoor medewerkers niet verder kunnen als dit veld niet gevuld is.
10. De oplossing biedt de functionaliteit om rapporten en documenten te genereren op basis van vooraf gedefinieerde velden zoals bijvoorbeeld persoonsgegevens of relevante gegevens over de Wmo, Jeugd en Werk & Inkomen. De behandelaar kan daarna tekst toevoegen, weghalen en aanpassen. Ook moeten deze documenten gegenereerd kunnen worden met standaard tekstblokken. Als deze functionaliteit niet in de applicatie aanwezig is, dan dient het mogelijk te zijn om te koppelen met een applicatie voor documentcreatie.
11. De oplossing moet geschikt zijn voor de volgende browsers:
 - Microsoft Edge
 - Safari (vanaf versie 14)
 - Mozilla Firefox (vanaf versie 71)
 - Google Chrome (vanaf versie 87).
12. De gemeente Druten en gemeente Wijchen werken samen waarbij er ruimte moet zijn voor het lokale gemeentelijke beleid en eigen accenten (couleur locale).

2.4.2 Rapportages en managementinformatie

Voor rapportages en informatievoorziening definieert de aanbestedende dienst de volgende eisen:

1. De oplossing voorziet in standaardrapportages, functionaliteit om nieuwe rapportages te creëren en om de standaardrapportages te wijzigen en aan te vullen met vrije velden.
2. De oplossing biedt een overzicht van toegewezen zaken aan medewerkers of groepen medewerkers. (Her)verdeling van zaken door daartoe geautoriseerde personen is mogelijk.
Bij contact met een medewerker moet minimaal de volgende informatie beschikbaar zijn:
 - Hoe lang na eerste contact is het en welk besluit genomen en eventueel de beschikking afgegeven?
 - Welke medewerkers zijn betrokken geweest en wat zijn de doorlooptijden bij deze medewerkers geweest?
 - Aantal afgehandelde beschikkingen per medewerker per periode
 - Het moet mogelijk zijn om te filteren per periode
3. De aangeboden oplossing genereert (landelijke en gemeentelijke) monitoringsinformatie, sturingsinformatie zoals voor het CBS en 'Beleidsmonitor Sociaal Domein'. Tevens moet het mogelijk zijn om management- en sturingsinformatie zoals doorlooptijden, in- en uitstroom, overschrijdingen, specifieke informatie over soorten en aantallen (maatwerk)voorzieningen, soorten en aantallen uitkeringen, werkvoorraad, resultaten, inkomsten en uitgaven, leveranciers, facturatie, crediteuren en debiteuren (vorderingen), te genereren op detailniveau. Deze info moet op elk gewenst moment en over elke gewenste periode gegenereerd kunnen worden.
4. Beheerders kunnen geheel zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nodig is, managementrapportages en –overzichten maken.
5. Naast bovenstaande wil de WDW meer doen met data-gedreven werken. Om dit mogelijk te maken, is het noodzakelijk dat de WDW beschikt over de volledige data behorende bij de applicaties. Deze data dient (eventueel met een dagelijkse dump) benaderbaar te zijn voor verschillende BI- en datatools (zoals Power BI, Cognos en Rstudio).

2.4.3 Meer-gemeente functionaliteit

De oplossing bevat zogenaamde meer-gemeente functionaliteit ten behoeve van samenwerkende gemeenten. Dat wil zeggen dat de oplossing één implementatie betreft waarmee de werkzaamheden van alle betrokken gemeenten worden ondersteund (dus geen separate omgevingen per gemeente). De gebruiker kan altijd direct zien in de oplossing voor welke gemeente hij een zaak onderhanden heeft. Klanten en/of zaken worden gekoppeld aan een gemeentecode. Autorisatie en verschillende rollen op gemeenteniveau zijn mogelijk. Autorisatie op module-, scherm-, tabel- en veldniveau zijn mogelijk. Overzichten worden gegenereerd op gemeenteniveau. Documenten kunnen per gemeente ingericht worden qua inhoud en lay-out. Productinformatie en werkprocessen kunnen worden gekoppeld aan één of meer gemeenten, zonder dat deze dubbel hoeven te worden opgevoerd.

2.4.4 Continuïteit

Met betrekking tot continuïteit van de oplossing definieert de aanbestedende dienst de volgende eisen:

1. Opdrachtnemer maakt ten minste dagbackups (iedere werkdag) van de oplossing en bewaart deze ten minste 1 week, zodat de continuïteit van de gegevensverwerking kan worden gegarandeerd.
2. Backups van de oplossing worden gemaakt zonder dat gebruikers hoeven uit te loggen, buiten de reguliere werktijden.
3. Opdrachtnemer garandeert dat bij noodzakelijke herstelprocedure(s) de oplossing met behoud van de integriteit van de gegevens weer teruggebracht wordt naar de staat van vóór het incident.
4. Zoekopdrachten en het tonen en bewerken van gegevens moeten worden gelogd op niveau van gebruikers.
5. De inschrijver houdt de oplossing en de koppelingen/webservices actueel ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate vergoedingen
6. De WDW ontvangt zogeheten 'Release Notes' van de opdrachtnemer, zodat duidelijk is welke wijzigingen zijn doorgevoerd in een nieuwe versie van de oplossing.

2.4.5 Communicatie

Communicatie met de opdrachtgever vindt plaats via een vaste contactpersoon van de opdrachtnemer. Overleggen vinden plaats op basis van een vooraf overeen te komen schema.

De persoon die de demo verzorgt (zie paragraaf 5.4.2 criterium 1) zal ook de projectleiding vanuit leverancier op zich nemen (zie paragraaf 5.4.2 criterium 2 onderdeel ii) en iii)).

2.4.6 SLA

Conform artikel 8 en hoofdstuk III (hosting) van de GIBIT 2016 verklaart leverancier zich bereid om – indien en voor zover zulks niet reeds geregeld is in de Overeenkomst – op eerste verzoek van Opdrachtgever een of meer service level agreements (SLA's) te sluiten, waarin concrete Service Levels ter zake van het in artikel 8 en hoofdstuk III bedoelde Onderhoud worden vastgelegd en waarin maatregelen zijn opgenomen ter zake van het al dan niet halen van de afgesproken Service Levels.

3 ICT-Oplossing voor het Sociaal Domein Perceel I

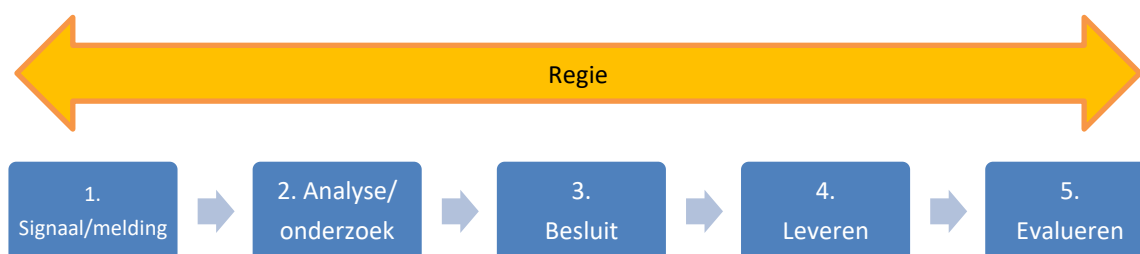
3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de specifieke onderdelen en eisen voor de ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel I: Jeugdzorg en Wmo.

De gevraagde oplossing voor Perceel I is een samenhangend geheel. Dit geheel kan bestaan uit verschillende gekoppelde applicaties (of modules). De benodigde koppeling(en) tussen genoemde applicaties of modules zijn integraal onderdeel van deze oplossing.

3.2 Processtappen

De basis processtappen



De ICT-oplossing faciliteert de volgende (chronologisch volgens de processtappen in beeld gebrachte) activiteiten:

1. Signaal / melding registratie
 - Inzicht en overzicht in gegevens Wmo, Jeugd en Werk & Inkomen van betrokkenen/gezin (DAT-informatie)
2. Analyse en onderzoek
 - Zowel bij een eerste aanvraag als bij wijzigingen in besluiten.
3. Besluiten jeugd en Wmo
 - Zowel maatwerkvoorzieningen als leveren zonder besluit (vrij toegankelijk aanbod) moet mogelijk zijn.
4. Leveren jeugd en Wmo
5. Evalueren
 - In de vorm van management rapportages
 - Evalueren van toekenningen jeugd en Wmo

6. Overige functies

- Het voeren van een Cliëntenadministratie
- Het verwerken van betalingen, zowel via het berichtenverkeer als op basis van losse facturen (papier / Excelbestanden)
- Het voeren van een debiteuren- en crediteurenadministratie
- Migratie van alle relevante gegevens uit de huidige applicaties (Suite voor Zorg, Civision Samenlevingszaken en WIZ portaal) zodat deze raadpleegbaar zijn in de nieuwe oplossing (zie ook onderdeel implementatieplan Perceel I in paragraaf 5.4.2).

3.3 Eisen Perceel I

De oplossing voldoet aan de volgende eisen:

1. De oplossing geeft inzicht in het totaalbeeld van de klant: naast de standaard contactgegevens, BSN en geboortedatum, contacthistorie, de huidige voorzieningen, eerder verstrekte voorzieningen, casusregisseur en betrokken partijen.
2. De oplossing heeft de mogelijkheid om het netwerk dat bestaat rondom een klant te registreren. De namen en contactgegevens van instellingen, vrienden en familieleden die onderdeel uitmaken van het netwerk van de klant moeten vastgelegd kunnen worden.
3. De oplossing biedt digitale functionaliteit voor het verwerken van een keukentafelgesprek. Er worden, afhankelijk van het proces, verschillende formulieren gebruikt. Het dient mogelijk te zijn om gebruik te maken van zowel een laptop als een tablet.
4. De oplossing ondersteunt de functionaliteit om de zelfredzaamheid vast te leggen. Ook moet het mogelijk zijn om een evaluatieformulier te genereren.
5. De functionaliteit met betrekking tot processturing moet verschillende statussen kunnen hebben zoals ontvangen, geaccepteerd, in behandeling en afgesloten.
6. Zoeken van een persoon en overnemen van gegevens moet mogelijk zijn op basis van identificerende attributen zoals het BSN of de naam in combinatie met het adres (postcode, huisnummer), geboortedatum.
7. Het is mogelijk “losse contactmomenten” (bijvoorbeeld telefonisch of per e-mail) te registreren. Dit moet een chronologisch verslag worden van de contacten met de klant. Je moet dan kunnen zien welke medewerker dit contact heeft geregistreerd.
8. De oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker, rol en team. Het registreren, raadplegen en behandelen van processen kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen.

3.4 Eisen koppelingen Perceel I

In deze paragraaf worden de eisen rondom de koppelingen voor Perceel I beschreven. Deze koppelingen gelden zowel voor de architectuur van gemeente Druten als voor de gemeente Wijchen. Beide gemeenten krijgen een eigen datadistributiesysteem voor interne koppelingen met de eigen basisregistraties. Er loopt een Europese aanbesteding voor de aanschaf van het datadistributiesysteem. Uiteraard moet dit systeem voldoen aan alle verplichte open standaarden (<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>). Voor de externe koppelingen kan gebruik gemaakt worden van de ESB van de iRvN. Deze ESB is van Enable-U.

1. Koppeling basisregistraties BRP, BAG en Handelsregister.
2. Corv, GGK (iEb, iWmo, iJw, etc.), voor het uitvoeren van de wettelijke taken binnen het sociaal domein.
3. Koppeling met de GBA-V zodat ook buitengemeentelijke personen op de juiste wijze in het systeem worden opgenomen
4. Koppeling VOA voor het volgen van personen buiten de gemeente
5. Koppeling tussen deze oplossing (Perceel I) en Werk en Inkomen (Perceel II)
6. Koppeling met Key2financien voor het kunnen doorzetten van journaalposten.
7. Koppeling met Zaak- en Documentmanagementsysteem Decos Join voor archivering. Alle documenten dienen geregistreerd en opgeslagen te worden in Decos Join, dit kan middels een StuF zaken koppeling (minimaal versie 1.1).
8. De oplossing ondersteunt automatische informatie-uitwisseling (berichtuitwisseling) volgens bovengenoemde open standaarden, onder andere met ketenpartners, zorgaanbieders, SVB, CAK. Dit vraagt geen extra handelingen.

4 ICT-oplossing voor het Sociaal Domein Perceel II

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de specifieke onderdelen en eisen voor de ICT-oplossing voor het Sociaal Domein Perceel II: Werk & Inkomen.

Het betreft hier een applicatie voor alle processen met betrekking tot Werk & Inkomen waaronder de Participatiewet, IOAW, IOAZ, Wet Schuldhulpverlening en per 1 januari 2022 de Wet Inburgering.

De gevraagde oplossing voor Perceel II is een samenhangend geheel. Dit geheel kan bestaan uit verschillende gekoppelde applicaties (of modules). De benodigde koppeling(en) tussen genoemde applicaties of modules zijn integraal onderdeel van deze oplossing.

4.2 Processtappen

De basis processtappen



De ICT-oplossing dient het proces rondom een Werk en Inkomen vraag volledig te faciliteren. Dit omvat minimaal (chronologisch volgens de processtappen in beeld gebracht):

1. Signaal / melding
 - Registratie van signalen, meldingen, aanvragen
2. Analyse en onderzoek
 - Uitvoeren analyse en onderzoek, zowel bij een eerste aanvraag als bij wijzigingen in besluiten.
3. Besluit
 - Het nemen en verwerken van besluiten participatiewet en aanverwante regelingen.
4. Verstrekken
 - Verstrekken van uitkeringen
5. Evalueren
 - In de vorm van management rapportages
 - Evalueren van verstrekte uitkeringen en beoordelen of het recht op uitkering nog bestaat
6. Overige functies
 - Het voeren van een Client- en uitkeringsadministratie
 - Het voeren van traject administratie (voor bv. Schuldhulpverlening en inburgering)

- Het verwerken van betalingen, het doen van inhoudingen en doorbetalingen
- Het voeren van een debiteurenadministratie.

4.3 Eisen Perceel II

De oplossing voldoet aan de volgende eisen:

1. Op klantniveau is het vastleggen van inkomens- en vermogenscomponenten mogelijk op basis waarvan draagkrachtberekeningen kunnen worden gemaakt. De vermogenssituatie blijft geregistreerd in de oplossing zodat deze op een later moment te raadplegen en indien gewenst naar actualiteit te muteren is.
2. De ICT-oplossing moet de Participatiewet, IOAW, IOAZ, Bbz, Bijzondere bijstand, berekenen en het betaalbaar stellen van uitkeringen ondersteunen. Daarnaast moet het de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening en binnenkort de Wet Inburgering ondersteunen. Hierbij worden geregistreerde normen, toeslagen, verhogingen/verlagingen, premies, inkomsten, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen en gereserveerd vakantiegeld in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt.
3. De oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker, rol en team. Het registreren, raadplegen en behandelen van processen kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen.
4. De oplossing biedt de mogelijkheid tot het verstrekken van voorschotten voor alle regelingen en kan een verleend financieel voorschot correct in mindering brengen op de eerstvolgende verstrekking van de regeling waarop deze betrekking heeft. Voorschotten kunnen met bancaire spoedbetaling of per kas worden uitbetaald.
5. De functionaliteit met betrekking tot processturing moet verschillende statussen kunnen hebben zoals ontvangen, geaccepteerd, in behandeling en afgesloten.
6. Zoeken van een persoon en overnemen van gegevens moet mogelijk zijn op basis van identificerende attributen zoals het BSN of de naam in combinatie met het adres (postcode, huisnummer), geboortedatum.

4.4 Eisen koppelingen Perceel II

In deze paragraaf worden de eisen rondom de koppelingen voor Perceel II beschreven. Deze koppelingen gelden zowel voor de architectuur van gemeente Druten als voor de gemeente Wijchen. Beide gemeenten krijgen een eigen datadistributiesysteem voor interne koppelingen met de eigen basisregistraties. Er loopt een Europese aanbesteding voor de aanschaf van het datadistributiesysteem. Uiteraard moet dit systeem voldoen aan alle verplichte open standaarden (<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>). Voor de externe koppelingen kan gebruik gemaakt worden van de ESB van de iRvN. Deze ESB is van Enable-U.

1. Koppeling basisregistraties BRP, BAG en Handelsregister.
2. Koppeling met de GBA-V zodat ook buitengemeentelijke personen op de juiste wijze in het systeem worden opgenomen
3. Koppeling VOA voor het volgen van personen buiten de gemeente
4. Koppeling tussen deze oplossing (Perceel II) en Wmo en Jeud (Perceel I). Dit kan een eenrichtingskoppeling (van Perceel II naar Perceel I) zijn en gaat alleen maar om 2 onderdelen: DAT er een vermelding is binnen de applicatie voor W&I en Wie de contactpersoon/consulent is.
5. Koppeling met Key2financien voor het kunnen doorzetten van journaalposten.
6. Koppeling met Zaak- en Documentmanagementsysteem Decos Join voor archivering. Alle documenten dienen geregistreerd en opgeslagen te worden in Decos Join, dit kan middels een StuF zaken koppeling (minimaal versie 1.1).

5 Geschiktheid en gunningsprocedure

5.1 Algemeen

Om in aanmerking te kunnen komen voor de gunning van de overeenkomst voldoet u aan het gestelde in het aanbestedingsdocument en zijn er geen uitsluitingsgronden op u van toepassing.

Daarnaast moet u voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

Vervolgens wordt uw inschrijving beoordeeld op prijs en kwalitatieve criteria.

De inschrijving wordt ondertekend door een persoon die de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt. Dit moet blijken uit de kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, dat op verzoek van de aanbestedende dienst moet worden overlegd. Wanneer de onderneming niet verplicht is ingeschreven te staan bij het beroeps- of handelsregister of dat uit het uittreksel niet blijkt wie de onderneming vertegenwoordigt, overlegt de inschrijver een verklaring of volmacht waaruit blijkt wie de onderneming bij inschrijving vertegenwoordigt.

LET OP: Voor een optimaal gebruik en de juiste werking van de Eigen Verklaring, dient u het pdf-document te downloaden, op te slaan op uw computer en vervolgens te openen in een recente versie van Acrobat Reader. Het rechtstreeks openen en invullen van het pdf-document in uw webbrowser kan mogelijk problemen opleveren.

Een handtekening onder de inschrijving geldt ook als een ondertekening van de Eigen Verklaring, mits ondertekend door een persoon die de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt. De Eigen Verklaring indienen waar niet de juiste gegevens op zijn ingevuld of op worden verklaard kan leiden tot uitsluiting van de aanbesteding.

5.2 Uitsluitingsgronden

Er zijn op u geen uitsluitingsgronden als bedoeld in de Eigen Verklaring van toepassing. In deze Eigen Verklaring zijn enkel de uitsluitingsgronden aangegeven die door de aanbestedende dienst relevant worden gezien voor de uitvoering van deze opdracht.

Van de inschrijver met de beste prijs – kwaliteitverhouding wordt gevraagd om binnen 7 dagen na het verzoek de volgende documenten als bewijsstuk te overleggen:

- een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (deze kopie is niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de aanbestedingsdatum);

- een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- een verklaring van de belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

LET OP: Het aanvragen van een gedragsverklaring of een verklaring van de belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Wij adviseren u dan ook deze aanvraag, indien nodig, te doen gedurende de aanbestedingsperiode zodat, wanneer de aanbestedende dienst deze documenten opvraagt, de documenten binnen de termijn van zeven dagen kunnen worden aangeleverd.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst moet de opdrachtnemer blijven voldoen aan de eisen. De opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd bewijsstukken hieromtrent op te vragen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen is de opdrachtgever gerechtigd de opdracht te beëindigen zonder dat de opdrachtnemer recht op schadevergoeding heeft.

5.3 Geschiktheidseisen

Wanneer u kunt verklaren dat er geen uitsluitingsgronden op uw onderneming van toepassing zijn, wordt door middel van de geschiktheidseisen onderzocht of uw onderneming geschikt is om de overeenkomst uit te voeren. Dit wordt getoetst op basis van de technische bekwaamheid.

In onderstaande paragraaf is dit verder uitgewerkt en staat beschreven hoe u aan kunt tonen geschikt te zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden.

5.3.1 Technische bekwaamheid

Uw onderneming beschikt over voldoende technische kennis en kunde om de overeenkomst uit te kunnen voeren. Dit verklaart u in eerste instantie door het invullen en indienen van de Eigen Verklaring. Bij de inschrijver met de beste prijs – kwaliteitverhouding worden de navolgende bewijsstukken opgevraagd.

Referentie Perceel I

Uw onderneming heeft in de laatste drie jaar opdrachten uitgevoerd en opgeleverd waarin u de volgende competenties heeft getoond:

1. U beschikt over kennis van een specifieke ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel I;
2. U heeft ervaring met het opleveren, beheren en onderhouden van een SaaS ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel I die qua aantal transacties c.q. boekingen tenminste een belasting aan kan ter grootte van 60% van de aantallen zoals genoemd in paragraaf 2.2.3.

Een oplossing geldt als een ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel I in de zin van deze competenties indien hierin in overwegende mate de gevraagde functionaliteiten beschikbaar zijn.

De nu aan de WDW aan te bieden ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel I dient dus elders reeds werkend naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn opgeleverd.

Bovenstaande verklaart u in eerste instantie door het invullen en indienen van de Eigen Verklaring. Bij de inschrijver met de beste prijs – kwaliteitverhouding wordt gevraagd de referentieverklaring in te vullen en te ondertekenen die als bijlage bij dit aanbestedingsdocument is gevoegd. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder uw tussenkomst contact op te nemen met de opdrachtgever van de door u ingediende referentie.

Referentie Perceel II

Uw onderneming heeft in de laatste drie jaar opdrachten uitgevoerd en opgeleverd waarin u de volgende competenties heeft getoond:

1. U beschikt over kennis van een specifieke ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel II;
2. U heeft ervaring met het opleveren, beheren en onderhouden van een SaaS ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel II die qua aantal transacties c.q. boekingen tenminste een belasting aan kan ter grootte van 60% van de aantallen zoals genoemd in paragraaf 2.2.3.

Een oplossing geldt als een ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel II in de zin van deze competenties indien hierin in overwegende mate de gevraagde functionaliteiten beschikbaar zijn.

De nu aan de WDW aan te bieden ICT-oplossing voor het sociaal domein Perceel II dient dus elders reeds werkend naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn opgeleverd.

Bovenstaande verklaart u in eerste instantie door het invullen en indienen van de Eigen Verklaring. Bij de inschrijver met de beste prijs – kwaliteitverhouding wordt gevraagd de referentieverklaring in te vullen en te ondertekenen die als bijlage bij dit aanbestedingsdocument is gevoegd. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder uw tussenkomst contact op te nemen met de opdrachtgever van de door u ingediende referentie.

5.4 Gunningscriteria

Nadat er uit de inschrijving is gebleken dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en wordt voldaan aan hetgeen is opgenomen in dit aanbestedingsdocument wordt de inschrijving verder beoordeeld. De beoordeling vindt plaats op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding.

De volgende gunningscriteria en puntentelling worden gehanteerd:

Gunningcriteria	Max. te behalen punten
Prijs	30 punten
Kwaliteit	70 punten
<i>Totaal</i>	100 punten

In onderstaande paragrafen worden deze gunningscriteria uitgewerkt.

5.4.1 Prijs

De inschrijfprijs vult u in op het inschrijfbiljet, behorende bij het desbetreffende Perceel en bestaat uit het eenmalig bedrag voor het uitvoeren van het implementatieplan en 4 maal de jaarlijkse kosten voor het ter beschikking stellen en onderhoud en ondersteuning.

In paragraaf 1.4 is reeds bepaald dat de te leveren jaarlijkse prestatie onder andere omvat het tijdig voldoen aan relevante wet- en regelgeving en het tijdig voldoen aan nieuwe versies van Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Om misverstanden te voorkomen vermeldt aanbestedende dienst hier expliciet dat de jaarlijkse kosten die u in bijlage 4 en/of 5 opgeeft in ieder geval onafhankelijk zijn van aantallen van bijvoorbeeld interne en externe gebruikers, transacties etc.

Aanbestedende dienst wil, voor eventuele vraag om meerwerk, nu al weten wat uw tarieven voor diverse specialisten zijn. U geeft deze bij inschrijving op (zie bijlage 4 Inschrijfbiljet Perceel I en bijlage 5 Inschrijfbiljet Perceel II). Deze tarieven dienen marktconform te zijn.

De prijs (inschrijfbedrag) wordt beoordeeld op basis van het ingevulde inschrijfbiljet. De laagste inschrijving wordt gesteld op een score 30. Bij het berekenen van de score wordt gerekend, afgerond met twee (2) decimalen achter de komma. De score wordt als volgt berekend:

Laagste Prijs / Inschrijf Prijs x 30

Voorbeeld:

Laagste prijs = 80

Inschrijfprijs = 105

Score: $80 / 105 \times 30 = 22,86$

5.4.2 Kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de volgende twee criteria:

1. Demo aan de hand van casussen (50)
2. Implementatieplan (20)

Criterium 1 Demo aan de hand van casussen

Wens/doelstelling

De WDW wil zien dat de oplossing werkt en wil beoordelen HOE deze werkt op basis van de casussen uit bijlagen 9 en 10 (Demo aan de hand van casussen). De WDW wil aan de hand van de demo zien dat het pakket “intuïtief” werkt (kan een gebruiker makkelijk zijn weg vinden), dat het pakket eenvoudig werkt (zo weinig mogelijk (tussen) stappen en handelingen) en dat processen efficiënt en effectief verlopen.

In te dienen documenten

Demo aan de hand van casussen (zie bijlage 9 Demo aan de hand van casussen Perceel I en bijlage 10 Demo aan de hand van casussen Perceel II).

De WDW heeft **dinsdag 20 april en woensdag 21 april 2021** gereserveerd voor de demo's. U wordt gevraagd deze data in uw agenda vrij te houden voor een eventuele uitnodiging voor de demo.

Voor de demo wordt twee uur tijd ingepland. De demo vindt plaats via Microsoft Teams. Van de gehele demo wordt een video opname gemaakt. Alles wat getoond en gezegd wordt, maakt onderdeel uit van uw aanbieding.

Beoordeling

Aanbieder dient de casussen zo volledig mogelijk uit te werken.

De WDW wil zo veel mogelijk oordelen op basis van wat aanbieder toont tijdens de demo. Daar waar aanbieder iets niet kan tonen dient deze toe te lichten hoe een en ander werkt. Het moet de WDW

duidelijk zijn welke handelingen door de WDW verricht moeten worden gedurende het proces. Daarbij wordt toelichten lager gewaardeerd dan wat werkelijk gedemonstreerd wordt.

De WDW verwacht dat er creatief gedacht wordt om de processen eenvoudig, efficiënt en effectief uit te kunnen voeren.

De demo wordt beoordeeld op:

1. Intuïtief gebruik
2. Eenvoudige werking
3. Processen verlopen efficiënt en effectief

Aandachtspunten bij bovenstaande zijn:

- Visuele aspecten, zoals hoeveelheid (sub)windows en pop-ups, leesbaarheid en overzichtelijkheid van de schermen en hoeveelheid en wijze van scrollen in de schermen.
- Systeemtechnische aspecten, zoals het uitvoeren van onnodige taken die de oplossing zelf zou kunnen of moeten doen, te veel klikken en scrollen, onlogische volgorde van velden of schermen, hoeveelheid bevestigingsdialogen en foutgevoeligheid, tijdsduur van handelingen, methode van zoeken, uitvoeren van taken, koppelingen en rapportages.
- Procestechnische aspecten, zoals logica van verloop van processen, efficiency van werkwijze, processtappen zijn duidelijk en eenvoudig.

Criterium 2 Implementatieplan

Wens/doelstelling

De WDW wil in heldere stappen en fasen inzicht krijgen in hoe de inschrijver ervoor gaat zorgen dat binnen de gestelde termijn de nieuwe oplossing wordt opgeleverd. De WDW verwacht dat inschrijver aantoont mee te denken en ervaring met eerdere projecten aantoonbaar meeneemt in dit project.

In het implementatieplan moet, daar waar van toepassing, ingegaan worden op de situatie van de twee gemeenten in de samenwerking.

In te dienen document Perceel I

Inschrijver levert een implementatieplan aan.

U stelt, een implementatieplan op. U doet dit, conform artikel 5.3 van de GIBIT 2016. Artikel 5.3 is hieronder letterlijk opgenomen. Daar waar de aanbestedende dienst dat relevant acht, is nog extra informatie (*cursief weergegeven*) toegevoegd:

i) **Gedetailleerde beschrijving van de doelstellingen** van het project om te komen tot de Implementatie van de ICT Prestatie alsmede de randvoorwaarden en de geldende kaders en normen, **mede in het licht van de uitgevoerde risicoanalyse;**

Voeg uw risico-analyse toe. Artikel 3.5 van de GIBIT geeft daarover de benodigde informatie.

ii) **De projectorganisatie** inclusief de wijze van verslaglegging en de wijze van projectmanagement;

iii) **De werkverdeling** en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid;

Ga er hierbij van uit dat de WDW twee functioneel beheerders beschikbaar stelt.

iv) **Een overzicht van de benodigde Koppelingen**, de functionele specificaties daarvan en de eventuele medewerking van derde partijen die voor het aanleggen daarvan vereist is;

Vermeld hierbij per koppeling hoe uw aanpak is om zowel de gevraagde als eventueel extra benodigde koppelingen te realiseren, benoem hier of ervaringen en geef aan hoe u met situaties om gaat waarin een koppeling niet tot stand komt.

v) **De deelleveringen ('milestones')** van het project en de functionele specificaties voor de deelleveringen waaraan moet worden voldaan (in relatie tot het Overeengekomen gebruik);

vi) **Het tijdschema** van de Implementatie (inclusief de deelleveringen), overeenkomstig de eisen die in de Overeenkomst aan de planning zijn gesteld;

De opleverdatum is 1 januari 2022.

vii) **De wijze waarop** iedere deellevering **wordt opgeleverd;**

viii) **De wijze waarop de Acceptatieprocedure** wordt uitgevoerd;

De procedure zoals in artikel 7 (met name 7.1 en 7.2) van de GIBIT beschreven wordt gevolgd. Geef aan hoe u de procedure vormgeeft (inclusief testen).

ix) **De wijze waarop de Conversie** zal plaatsvinden;

Houd rekening met beperkte capaciteit van medewerkers in de maand december.

x) **De wijze waarop Opdrachtgever middels opleidingen/trainingen** vertrouwd wordt gemaakt met het gebruik en het (technisch en functioneel) beheer van de ICT Prestatie, voor zover overeengekomen.

Aanbieder verklaart uiterlijk 1 april 2022 een exit-strategie opgesteld te hebben conform artikel 22 van de GIBIT.

In te dienen document Perceel II

Inschrijver levert een implementatieplan aan.

U stelt, een implementatieplan op. U doet dit, conform artikel 5.3 van de GIBIT 2016. Artikel 5.3 is hieronder letterlijk opgenomen. Daar waar de aanbestedende dienst dat relevant acht, is nog extra informatie (*cursief weergegeven*) toegevoegd:

i) **Gedetailleerde beschrijving van de doelstellingen** van het project om te komen tot de Implementatie van de ICT Prestatie alsmede de randvoorwaarden en de geldende kaders en normen, **mede in het licht van de uitgevoerde risicoanalyse;**

Voeg uw risicoanalyse toe. Artikel 3.5 van de GIBIT geeft daarover de benodigde informatie.

ii) **De projectorganisatie** inclusief de wijze van verslaglegging en de wijze van projectmanagement;

iii) **De werkverdeling** en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid;

Ga er hierbij van uit dat de WDW twee functioneel beheerders beschikbaar stelt.

iv) **Een overzicht van de benodigde Koppelingen**, de functionele specificaties daarvan en de eventuele medewerking van derde partijen die voor het aanleggen daarvan vereist is;

Vermeld hierbij per koppeling hoe uw aanpak is om zowel de gevraagde als eventueel extra benodigde koppelingen te realiseren en geef aan hoe u met situaties om gaat waarin een koppeling niet tot stand komt.

v) **De deelleveringen ('milestones')** van het project en de functionele specificaties voor de deelleveringen waaraan moet worden voldaan (in relatie tot het Overeengekomen gebruik);

vi) **Het tijdschema** van de Implementatie (inclusief de deelleveringen), overeenkomstig de eisen die in de Overeenkomst aan de planning zijn gesteld;

Vanwege het voorkomen van een gebroken boekjaar is een opleverdatum van 1 januari 2022 een eis.

vii) **De wijze waarop** iedere deellevering **wordt opgeleverd;**

viii) **De wijze waarop de Acceptatieprocedure** wordt uitgevoerd;

De procedure zoals in artikel 7 (met name 7.1 en 7.2) van de GIBIT beschreven wordt gevolgd. Geef aan hoe u de procedure vormgeeft (inclusief testen).

ix) **De wijze waarop de Conversie** zal plaatsvinden;

Houd rekening met beperkte capaciteit van medewerkers in de maand december.

x) **De wijze waarop Opdrachtgever middels opleidingen/trainingen** vertrouwd wordt gemaakt met het gebruik en het (technisch en functioneel) beheer van de ICT Prestatie, voor zover overeengekomen.

Aanbieder verklaart uiterlijk 1 april 2022 een exit-strategie opgesteld te hebben conform artikel 22 van de GIBIT.

Beoordeling

Het implementatieplan wordt onder andere beoordeeld op basis van volledigheid, concreetheid en haalbaarheid. Daarnaast wordt de mate beoordeeld waaruit in dit implementatieplan blijkt dat inschrijver zich weet te verplaatsen in de klant en de complexiteit van deze opdracht inziet.

Beoordeling

De kwaliteit wordt per criterium beoordeeld. Per criterium wordt er een score toegekend tussen de 0 en de 4. Een criterium waarbij geen enkele meerwaarde wordt geconstateerd, wordt beoordeeld met de score 0. Bij een uitstekende beoordeling wordt een maximale score van 4 toegekend aan het betreffende criterium. Een verdere toelichting op de scores 0 tot en met 4 is in onderstaande tabel weergegeven.

Score	Toekenning punten en uitleg
0	0% van de maximaal te behalen punten. Een (volledige) toelichting op de minimaal te beschrijven punten ontbreekt en/of er wordt geen meerwaarde geboden.
1	25% van de maximaal te behalen punten. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever nauwelijks meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan het plan van aanpak.
2	50% van de maximaal te behalen punten. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever enige meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan het plan van aanpak.
3	75% van de maximaal te behalen punten. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever extra meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan het plan van aanpak.

4	100 % van de maximaal te behalen punten. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever veel extra meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan het plan van aanpak.
---	--

Voor de beoordeling zullen de leden van de beoordelingscommissie eerst afzonderlijk van elkaar de inschrijvingen beoordelen aan de hand van de onderliggende criteria. Vervolgens vindt er in het collectief een beoordeling plaats teneinde op basis van consensus tot een eensluidende definitieve waardering en beoordeling van de onderliggende criteria op score 0-4 te komen.

Het ingediende implementatieplan wordt onderdeel van de overeenkomst. Tijdens de uitvoering wordt expliciet getoetst of de opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt. De opdrachtnemer zal hieraan meewerken.

5.5 Werkwijze beoordeling

De inkoper opent de digitale kluis in TenderNed. Vervolgens worden de kwaliteitsdocumenten doorgestuurd naar het beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat per criterium uit de volgende functies, of een groot deel hiervan;

5.5.1 Beoordelingsteam

Het inkoop- en beoordelingsteam bestaat uit een grote groep van medewerkers. De volgende rollen zijn vertegenwoordigd in dit team:

- Projectleider harmonisatie Sociaal Domein
- Inkoper
- Inkoopadviseur / adviseur informatievoorziening
- Functioneel beheerders Sociaal Domein
- Key-users frontoffice Wmo, Jeugd
- Key-users backoffice Wmo, Jeugd
- Key-users werk & inkomen
- Beleidsmedewerkers Sociaal Domein

Alle teamleden beoordelen de kwaliteitsaspecten individueel. Vervolgens wordt er per kwaliteitscriterium in consensus beoordeeld door het beoordelingsteam.

Uitsluiting verdere deelname

In het geval dat uw demo een score van 0% krijgt wordt uw inschrijving ter zijde gelegd en wordt u als inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.

Zodra de beoordeling van de niet ter zijde gelegde inschrijvingen is vastgesteld wordt door de inkoper de inschrijfsom bekend gemaakt en toegevoegd aan de beoordeling.

Rekenvoorbeeld

Maximaal aantal punten	Prijs	crit 1	crit2
Punten	30	50	20

Inschrijfprijzen en scores voor 3 aanbieders zijn:

Aanbieder	Prijs	crit 1	crit 2
A	€100	50%	50%
B	€80	25%	50%
C	€130	50%	75%

De punten (per onderdeel en totaal) hierbij behorend zijn:

Aanbieder	Prijs	crit 1	crit2	Totaal
A	24,00	25,00	10,00	59,00
B	30,00	12,50	10,00	52,50
C	18,46	25,00	15,00	58,46

Hierbij is aanbieder A de partij waaraan gegund wordt.

6 Wijze van inschrijven en in te dienen documenten

6.1 Algemeen

Een inschrijver kan inschrijven als zelfstandig natuurlijk en/of rechtspersoon of een combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven met onderaannemers en kan er beroep worden gedaan op de technische bekwaamheid van deze onderaannemers. Dit alles wordt door de inschrijvers aangegeven in de Eigen Verklaring.

Algemene eisen

Om de concurrentie te optimaliseren mag een inschrijver maar bij één inschrijving per Perceel betrokken zijn en wel als:

- Zelfstandig inschrijver;
- Lid van een combinatie;
- Onderaannemer of toeleverancier waar een beroep op wordt gedaan;
- Vanuit een holding.

Zelfstandig inschrijven

Een inschrijver kan zelfstandig inschrijven. In dit geval gelden er naast de beschreven algemene eisen geen andere bepalingen.

Inschrijven in combinatie

In het geval van inschrijving in combinatie gelden de volgende bepalingen:

- Alle combinanten afzonderlijk leveren de Eigen Verklaring in (via de penvoerder).
- De combinatie geeft duidelijk aan welke werkzaamheden door welke leden van de combinatie worden uitgevoerd. Daarnaast moet blijken wie binnen de combinatie het aanspreekpunt (penvoerder) voor de aanbestedende dienst is.
- Indien de overeenkomst aan de combinatie zal worden gegund zijn alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk. Het vormen van nieuwe combinaties of het wijzigen in bestaande combinaties is na inschrijving niet meer mogelijk.

Inschrijving met onderaanneming of als onderaannemer

Wanneer er wordt ingeschreven met een onderaannemer waarbij de inschrijver een beroep doet op de technische bekwaamheid en/of de financieel economische draagkracht van de onderaannemer gelden de volgende bepalingen:

- Bij inschrijving wordt de Eigen Verklaring ook ingevuld en ondertekend door onderaannemers of derden waar een beroep op wordt gedaan.
- Wanneer de aanbestedende dienst het voornemen heeft de opdracht aan deze inschrijver te gunnen moet de inschrijver aantonen dat hij tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ook daadwerkelijk kan beschikken over de onderaannemer en zijn middelen.
- Wanneer er een beroep wordt gedaan op de technische bekwaamheid van een onderaannemer moet uit een overeenkomst blijken dat de onderaannemer in geval van gunning van de overeenkomst aan de inschrijver zal worden ingezet.

Inschrijven vanuit een holding

Het is niet toegestaan om met meerdere ondernemingen binnen hetzelfde holding- of moederbedrijf aan te melden, tenzij zowel de inschrijvers en het holding- of moederbedrijf kunnen aantonen dat de inschrijvers volledig onafhankelijk van elkaar opereren en de aanbidding hebben gedaan.

6.2 Inschrijvingsopbouw en voorwaarden

De inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de inschrijving worden de volgende voorwaarden gesteld:

- alle gevraagde informatie wordt in de inschrijving opgenomen;
- de inschrijving voldoet aan de gestelde eisen;
- er zijn geen voorwaarden of voorbehouden verbonden aan de inschrijving;
- de inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld;
- de inschrijving heeft een gestandsdoeningstermijn van minimaal drie maanden na aanbestedingsdatum;
- varianten zijn niet toegestaan;
- de aanbestedende dienst stelt geen vergoeding beschikbaar aan de inschrijvers voor het opstellen en indienen van een inschrijving;
- de inschrijving wordt ondertekend door een vertegenwoordiger van de onderneming die hiertoe bevoegd of gemachtigd is.

6.3 Indeling van de inschrijving

De inschrijving voldoet aan hetgeen door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. De inschrijving bevat voor Perceel I de volgende documenten:

Omschrijving
Ingevulde (en ondertekende) Eigen Verklaring (bijlage 3)
Inschrijfbiljet Perceel I (bijlage 4)
Beschrijving implementatieplan Perceel I (zie 5.4.2 Kwaliteit, In te dienen document Perceel I)

De inschrijving bevat voor Perceel II de volgende documenten:

Omschrijving
Ingevulde (en ondertekende) Eigen Verklaring (bijlage 3)
Inschrijfbiljet Perceel II (bijlage 5)
Beschrijving implementatieplan Perceel II (zie 5.4.2 Kwaliteit, In te dienen document Perceel II)

6.4 Indiening van de inschrijving

De inschrijving wordt digitaal ingediend via TenderNed. De inschrijver draagt er zorg voor dat verklaringen, bijlagen en overige onderdelen van de inschrijving op de juiste plaats in TenderNed worden ge-upload. De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format (bij voorkeur een open standaard en/of doorzoekbaar via “ctrl F”) ingediend.

De digitale documenten worden, daar waar dit wordt gevraagd, ondertekend door een daartoe bevoegd persoon. Op deze documenten moet de handtekening duidelijk zichtbaar zijn.

7 Aanbestedingskader

7.1 Procedure

De aanbestedingsprocedure vindt plaats met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012 (22 juni 2016, Staatsblad 2016, 241). Deze wet ziet toe op een implementatie van de Europese Richtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU alsmede de Rechtsbeschermingsrichtlijnen (2007/66/EG), ter bevordering van de uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en naleving van het aanbestedingsrecht.

7.2 Publicatiemedium en digitale documenten

In deze aanbestedingsprocedure worden alle documenten digitaal via TenderNed ter beschikking gesteld. Wanneer er wordt gevraagd een digitale bijlage in te vullen, wordt het betreffende document door de aanbestedende dienst in Word of Excel aangeleverd. De inschrijvers zijn verplicht deze documenten te gebruiken. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de aanbestedende dienst wijzigingen in deze bijlagen aan te brengen.

Alle tekst en bestanden in TenderNed maken onlosmakelijk deel uit van dit aanbestedingsdocument.

7.3 Inlichtingen

Alle gegadigden hebben de mogelijkheid om vragen te stellen. Vragen en/of opmerkingen kunnen alleen middels de TenderNed “vragen en antwoorden” module worden ingediend uiterlijk tot het in de planning vermelde datum en tijdstip, bij de aanbestedende dienst.

Iedere keer dat u een vraag opvoert dient u 1 vraag te stellen (dus niet 2 of meer). Om duidelijkheid te verschaffen over de reikwijdte van de vraag (perceel I, II of beide) geeft u bij onderwerp eerst één van de volgende drie mogelijkheden aan:

- Beide percelen:
- Perceel I:
- Perceel II:

Let op: aanbestedende dienst nodigt u nadrukkelijk uit om uiterlijk woensdag 10 maart 2021 15:00 uur (uw eerste) vragen te stellen. Alle vragen die voor die datum zijn gesteld worden uiterlijk vrijdag 12 maart 2021 beantwoord. Daarna is er tot donderdag 25 maart 2021 15:00 uur gelegenheid tot het stellen van vragen. Alle (nieuwe en verduidelijkings)vragen worden dan uiterlijk maandag 29 maart 2021 beantwoord.

7.4 Inschrijving

De digitale inschrijving is uiterlijk op de in de planning vermelde datum en tijdstip via TenderNed ingediend. De inschrijving wordt door TenderNed in een digitale kluis bewaard. De digitale kluis wordt op de in de planning vermelde datum en tijdstip vrijgegeven aan de aanbestedende dienst.

Inschrijvingen kunnen na het aanbestedingstijdstip niet meer via TenderNed worden aangeboden. Een andere wijze van indienen dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de inschrijver.

De inschrijvers hebben de mogelijkheid om de inschrijving in te trekken tot het moment van aanbesteding.

7.5 Aanbesteding

De digitale kluis wordt zo spoedig mogelijk na vrijgave van de digitale kluis geopend. Een openbare aanbestedingszitting vindt niet plaats. De inschrijvers ontvangen op zo kort mogelijke termijn een proces-verbaal van aanbesteding.

7.6 Beoordeling en gunning

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd door een van tevoren vastgesteld inkoopteam. Op basis van het door het inkoopteam opgesteld gunningsadvies neemt de aanbestedende dienst een gunningsbesluit. Het gunningsbesluit wordt aan alle inschrijvers via TenderNed bekend gemaakt.

7.7 Niet gunnen

De opdrachtgever is niet verplicht de overeenkomst te gunnen. De opdrachtgever neemt een dergelijk besluit bij hoge uitzondering. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van gemaakte kosten of van geleden schade.

7.8 Gelijke stand

Wanneer twee of meer inschrijvers exact dezelfde eindscore hebben behaald en om die reden voor gunning van de overeenkomst in aanmerking komen, wordt de overeenkomst gegund aan de inschrijver met de hoogste score op het criterium Demo aan de hand van casussen.

Wanneer er dan nog twee of meer inschrijvers voor gunning van de overeenkomst in aanmerking komen, bepaalt het lot aan wie van hen de overeenkomst wordt gegund. De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

7.9 Rechtsbescherming

Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor gunning van de overeenkomst ontvangen een motivatie van de redenen tot afwijzing. De aanbestedende dienst hanteert een periode van twintig dagen vanaf het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan de inschrijvers totdat de overeenkomst definitief wordt gegund. Als binnen die termijn een kort geding tegen de gunningsbeslissing aanhangig is gemaakt, wordt in eerste beginsel de definitieve overeenkomst, in afwachting van de uitspraak van de rechter, opgeschort. Indien de inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig maakt, dan wordt geacht dat de inschrijver afstand heeft gedaan van dit recht en is de inschrijver niet-ontvankelijk in zijn vorderingen wanneer de inschrijver alsnog een kort geding aanhangig maakt.

Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland.

7.10 Klachtenregeling

Indien een ondernemer een klacht heeft over (een onderdeel van) deze aanbestedingsprocedure dient zij deze klacht voor te leggen aan de aanbestedende dienst zodat zij de mogelijkheid heeft deze klacht te behandelen. Mocht de ondernemer menen dat de aanbestedende dienst de klacht niet naar tevredenheid heeft behandeld, dan kan de ondernemer zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts. De klachtenprocedure staat nader uitgewerkt op de website van de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).