



**Beschrijvend Document  
Europese Aanbesteding**

**Clïentvolgsysteem AGZ**

**Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM)**

Referentienummer : EA030-20220204

**Status** : **Definitief**

**Uitgevoerd door** : Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM)

**Datum** : 4 februari 2022

## Inhoudsopgave

1	Relevante begrippen.....	5
2	Algemeen .....	9
2.1	Inleiding .....	9
2.2	Beschrijvend Document .....	9
2.3	Beschrijving van de Aanbestedende Dienst .....	9
2.3.1	Voor vijftien gemeenten .....	9
2.4	Omschrijving van de Opdrachtgever.....	10
2.5	Omschrijving van de Aanbesteding .....	10
2.6	Omschrijving van de Opdracht (scope) .....	11
2.6.1	Huidige situatie .....	11
2.7	Buiten scope van de opdracht .....	12
2.8	Omschrijving van de Overeenkomst .....	12
2.9	Projectteam .....	12
2.10	Planning .....	13
3	Algemene Voorwaarden voor de Aanbesteding en de inschrijving .....	14
4	Inschrijvingsprocedure .....	16
4.1	Algemeen .....	16
4.2	Contactpersonen .....	16
4.2.1	Contactpersoon van de Aanbestedende Dienst .....	16
4.2.2	Contactpersoon van de Inschrijver tijdens de Aanbesteding .....	16
4.3	Inlichtingen.....	16
4.4	Rangorde documenten .....	17
4.5	Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer.....	17
4.6	Wijze van indienen van de Inschrijving via TenderNed.....	17
4.7	Wijze van indienen van de Inschrijving.....	18
4.8	Inschrijven als samenwerkingsverband van ondernemingen .....	19
4.9	Beroep op 'derden'/onder aanneming .....	19
4.10	Beroep op concern c.q. moedermaatschappij .....	20
4.11	Varianten.....	20
4.12	Opbouw en indeling van de Inschrijving.....	20
5	Beoordelingsprocedure & gunning .....	21
5.1	Opening Inschrijvingen.....	21
5.2	Toelichting en herstel kleine gebreken.....	21

5.3	Stap 1: beoordeling voorschriften wijze van indiening .....	21
5.4	Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid.....	21
5.5	Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden.....	21
5.6	Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen .....	21
5.7	Stap 5: beoordeling minimum gunningseisen / programma van eisen .....	22
5.8	Stap 6: beoordeling gunningscriteria .....	22
5.9	Stap 7: Gunningbeslissing .....	22
5.10	Stap 8: controle bewijsmiddelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	22
5.11	Opschortende termijn.....	22
5.12	Sluiten Overeenkomst(en) .....	23
5.13	Klachtencommissie .....	23
6	Uitsluitingsgronden .....	24
6.1	In te vullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument .....	24
6.2	Bewijsmiddelen .....	24
7	Geschiktheidseisen.....	25
7.1	Geschiktheidseis 1: algemeen .....	25
7.2	Geschiktheidseis 2: financiële en economische draagkracht .....	25
7.3	Geschiktheidseis 3: kwaliteitsborging .....	25
7.4	Geschiktheidseis 4: technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid .....	26
8	Minimum gunningseis .....	27
8.1	Minimum gunningseis 1: voldoen aan Beschrijvend Document.....	27
8.2	Minimum gunningseis 2: voldoen aan lijst van eisen .....	27
8.3	Minimum gunningseis 3: opgave prijzen en tarieven .....	27
9	Gunningcriteria en beoordeling .....	28
9.1	Algemeen .....	28
9.1.1	Kwalitatieve criteria en prijs .....	28
9.2	Beoordeling .....	30
9.3	Prijscriteria .....	31
9.4	Totaalscore .....	32
9.5	Gunning en Verificatie .....	32
Bijlage 1:	Checklist volledigheid inschrijving .....	33
Bijlage 2:	Formulier Algemene gegevens .....	34
Bijlage 3:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument .....	37
Bijlage 4:	Referentie .....	38
Bijlage 5:	Akkoordverklaring verstrekte gegevens en antwoorden.....	40

Bijlage 6:	Programma van eisen .....	41
Bijlage 7:	Opgave prijzen en tarieven.....	55
Bijlage 8:	Prijzenblad .....	56
Bijlage 9:	Concept overeenkomst .....	57
Bijlage 10:	Klachtenprocedure en klachtenformulier.....	58
Bijlage 11:	GIBIT 2020 .....	61
Bijlage 12:	GIBIT 2020 Toelichting per artikel .....	62
Bijlage 13:	Veiligheidsregio ICT Kwaliteitsnormen 2020-1 .....	63
Bijlage 14:	Verwerkersovereenkomst .....	64
Bijlage 15:	Casus voor de demo .....	65
Bijlage 16:	Beoordeling gebruikersvriendelijkheid UI.....	67
Bijlage 17:	Procesarchitectuur aanbesteding Clientvolgsysteem AGZ.....	68
Bijlage 18:	Anonimisering.....	69
Bijlage 19:	Scoretabel wensen .....	71

# 1 Relevante begrippen

Onderstaande begrippen worden in de hieronder aangegeven betekenis gebruikt. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende Dienst	VGGM en de haar gelieerde stichtingen.
Aanbesteding	De aanbestedingsprocedure voor de Opdracht zoals beschreven in dit Beschrijvend Document.
Aanbestedingsdocumenten	De aankondiging, het Beschrijvend Document en de eventuele Nota's van Inlichtingen, alle met betrekking tot de Aanbesteding en inclusief de Bijlagen.
Aanbestedingswet (Aw)	De wet tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU (Kamerstukken II, 2015-2016, 34 329). De Aanbestedingswet kan worden gedownload op <a href="http://wetten.overheid.nl">wetten.overheid.nl</a> .
Apdex	De Application Performance Index is een open industriestandaard voor het indexeren van performance.
AGZ	Algemene Gezondheidszorg, de afdeling binnen VGGM waar OGGZ onder valt.
Archivaris	Verantwoordelijk medewerker van het Gelders Archief. De Archivaris verleent de Record Manager de machtiging -bij voorkeur een doorlopende machtiging- om gegevens daadwerkelijk te vernietigen. De Record Manager rapporteert aan de Archivaris.
Arrangement	Een set van acties en afspraken die samen een behandeling vormen. De uitvoering van deze acties en afspraken vallen buiten het CVZ AZG, het Systeem kent alleen de lijst met Arrangementen.
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Behandelaar	Medewerker, die namens Opdrachtgever of externe ketenpartner, belast is met het dossier.
Benoemde Onderaannemer	Een onderaannemer die door een Inschrijver in zijn Inschrijving is benoemd voor de uitvoering van een deel van de Opdracht, mogelijk omdat de Inschrijver in verband met het voldoen aan de <b>geschiktheidseisen</b> een beroep doet op deze onderaannemer voor het uitvoeren van de Opdracht.
Beschrijvend Document	Dit voorliggende document waarin de Aanbesteding wordt beschreven, inclusief de daarbij behorende Bijlagen en eventuele Nota's van Inlichtingen.
Betrokkene	Persoon waar het dossier over gaat.

Bezwaarperiode	Een opschortende – en vervaltermijn van 20 kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing, waarin de Inschrijvers de gelegenheid hebben bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing van de Aanbesteder door betekening van een dagvaarding aan de Aanbesteder voor een procedure in kort geding. Indien Inschrijver binnen deze periode geen dagvaarding tekent, vervalt zijn recht van bezwaar/beroep.
BIA	Business Impact Analyse. Een risicoanalyse van de bedrijfsprocessen.
Bloktijden	Maandag tot en met vrijdag van 7:00 - 22:00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen. Dit betreft de reguliere werktijden voor gebruikers van het Systeem.
Bijlage	Een Bijlage bij één van de Aanbestedingsdocumenten. Een Bijlage maakt onverbreekelijk onderdeel uit van het document waar het een Bijlage van is.
CVS AGZ	Cliëntvolgsysteem (afhankelijk van de context: Cliëntvolgsysteem AGZ)
“dat”-informatie	Persoonsgegevens die uitsluitend betreffen of een instantie contacten heeft met de inwoner, de datum van het begin – en indien aan de orde - de einddatum van deze contacten.
Dossier	Vastgelegde informatie en afspraken over de casus/de Betrokkene.
DPIA	Data protection impact assessment.
Functioneel beheerder	Medewerker van de organisatie van Opdrachtgever die belast is met het functioneel inrichten en beheren van het Systeem.
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
Inkoopvoorwaarden	De inkoopvoorwaarden zijn de toepasselijke voorwaarden voor deze aanbesteding. Op de te verstrekken opdracht c.q. de te sluiten Raamovereenkomst zijn van toepassing de GIBIT-2020 (incl. Veiligheidsregio ICT Kwaliteitsnormen v2020-1), met uitsluiting van eventuele verkoopvoorwaarden of algemene voorwaarden van de Leverancier of zijn onderaannemers.
Inschrijver	Een ondernemer die een Inschrijving heeft gedaan voor de Aanbesteding.
Inschrijving	De offerte die een Inschrijver indient voor de Aanbesteding.
Intaker	Medewerker die meldingen in het Systeem invoert en gereed maakt voor verdere behandeling.
Kantoortijden	Maandag tot en met vrijdag van 8:30 - 17:00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen. Dit betreft de gebruikelijke werktijden voor de meeste gebruikers van het Systeem.

Ketenpartner	(Medewerkers van) een organisatie waar Opdrachtgever mee samenwerkt en informatie mee deelt voor de integrale aanpak van het dossier.
Label	Een domein van Betrokkenen waarop een bepaalde systematiek van ondersteuning van toepassing is. Labels kunnen ook gebruikt worden om verschil te maken tussen de diverse regio's.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van Inschrijvers zijn opgenomen, evenals de eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsdocumenten. Een Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleert boven Aanbestedingsdocumenten van eerdere datum.
OGGZ	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg. Hieronder valt de zorg en/of hulp voor sociaal kwetsbare mensen, die deze anders niet zouden krijgen.
Opdracht	De opdracht zoals omschreven in het Beschrijvend Document, die het voorwerp is van deze Aanbesteding. De opdracht wordt pas definitief verleend bij/door middel van wederzijdse ondertekening van de Raamovereenkomst.
Opdrachtgever	De Aanbestedende dienst en op het moment van het de afsluiten van een overeenkomst de opdrachtgever van de overeenkomst.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie Opdracht is gegund en met wie de overeenkomst is gesloten. NB: in dit document wordt gesproken over Opdrachtnemer, echter tot het moment van definitieve gunning zal de status "Inschrijver" zijn. Tot dat moment dient u Opdrachtnemer te lezen als Inschrijver.
Procesregisseur	Medewerker die namens Opdrachtgever vanuit een onafhankelijke positie stuurt op de uitvoering van een verzameling Betrokkenen.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht, die gegund is op grond van de Aanbesteding.
Record Manager	Gebruiker van het Systeem die namens Opdrachtgever de autorisatie heeft om dossier te verlengen of te vernietigen. En door de Archivaris gemachtigd is om gegevens te vernietigen. De Record Manager rapporteert de vernietiging aan de Archivaris.
SaaS	Software as a Service (ook: Cloud Saas). De SaaS-aanbieder zorgt voor installatie, onderhoud en beheer, de gebruiker benadert de software over het internet bij de SaaS-aanbieder.
SLA	Een Service Level Agreement (ook wel dienstenniveau-overeenkomst) is een type overeenkomst waarin afspraken staan tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product.

	In de SLA is afgesproken wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren dienst of product, om deze later te kunnen toetsen. Ook worden de rechten en plichten van beide partijen omschreven.
Systeem	Het geheel van de door Inschrijver aangeboden oplossing.
UEA	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat door de Europese Commissie is vastgesteld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Commissie van 5 januari 2016 houdende het standaardformulier voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Publ. L 3/16. (Bijlage 3: Uniform Europees Aanbestedingsdocument).
Vernietigingslijst	Overzicht van dossiers die de komende periode op de nominatie staan om vernietigd te worden. De vernietigingslijst is zichtbaar binnen het Systeem en bevat voor het gemak van de Procesregisseurs 'hyperlinks' naar de betreffende dossiers.
VGGM	Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden
Werktijden	24x7 – 24 uur per dag, 7 dagen in de week
ZRM	De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) is hét instrument waarmee behandelaars, beleidsmakers en onderzoekers in de gezondheidszorg, maatschappelijke dienstverlening en gerelateerde werkvelden, de mate van zelfredzaamheid van hun cliënten eenvoudig en volledig kunnen beoordelen.

## 2 Algemeen

### 2.1 Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend Document behorende bij de Europese aanbesteding Cliëntvolgsysteem AGZ voor de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM), de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal een Overeenkomst met één leverancier sluiten, met daarbij de voorwaarden zoals in dit beschrijvend document zijn genoemd.

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die niet wordt uitgesloten, aan de geschiktheidseisen voldoet en op grond van de gunningscriteria de beste inschrijving heeft gedaan. De startdatum van de overeenkomst is **13 juni 2022**.

### 2.2 Beschrijvend Document

Dit document en de daarbij horende Bijlagen zijn met zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden constateren, dan dient u deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij het stellen van de vragen voor de Nota van Inlichtingen, schriftelijk aan de Aanbesteder kenbaar te maken met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Hetzelfde geldt voor uw eventuele bezwaren tegen (delen van) dit document, bijvoorbeeld met betrekking tot de gestelde criteria, termijnen, werkwijze en beoordeling.

Indien u uw opmerkingen of bezwaren niet op het hierboven genoemde tijdstip aan de Aanbesteder heeft kenbaar gemaakt, mag deze erop vertrouwen dat de Aanbesteding zonder bezwaar kan worden voortgezet. Nadien ingediende bezwaren zijn alsdan niet ontvankelijk. Mocht naderhand blijken dat er toch onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in het Beschrijvend Document voorkomen en deze zijn niet gemeld dan zullen deze in het voordeel van de Aanbesteder worden uitgelegd.

### 2.3 Beschrijving van de Aanbestedende Dienst

Deze Europese Aanbesteding wordt uitgevoerd door de Aanbestedende Dienst, Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden. Hieronder vindt u een omschrijving van de Aanbestedende Dienst.

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM) is een complete hulpverleningsorganisatie voor Brandweer en Publieke Gezondheid (Ambulancezorg, GGD en de GHOR) voor de vijftien deelnemende gemeenten in de regio Gelderland-Midden. Daarnaast behartigt VGGM tevens de belangen van de Stichting Publieke Gezondheid (Stichting PG) en Stichting Veilig Thuis (Stichting VT). De Stichting PG heeft ten doel het uitvoeren van de aan Stichting PG opgedragen jeugdgezondheidszorg van nul tot vierjarigen in de regio Gelderland-Midden. Stichting VT is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling.

VGGM telt 1300 medewerkers en 800 vrijwilligers, exclusief de tijdelijke corona-organisatie.

#### 2.3.1 Voor vijftien gemeenten

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden behartigt de belangen van vijftien gemeenten en hun inwoners op het gebied van brandweer en volksgezondheid. In dit gebied wonen ongeveer 696.000 inwoners. Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden werkt in opdracht van de gemeenten Arnhem, Barneveld, Doesburg, Duiven, Ede,

Lingewaard, Nijkerk, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Scherpenzeel, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.



Meer informatie treft u aan op de website: [www.vggm.nl](http://www.vggm.nl).

#### **2.4 Omschrijving van de Opdrachtgever**

De Opdrachtgever is Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM), derhalve te noemen Aanbestedende Dienst.

#### **2.5 Omschrijving van de Aanbesteding**

Bij VGGM bestaat een behoefte aan een Cliëntvolgsysteem (CVS) Algemene Gezondheidszorg (AGZ). Daarvoor is de Aanbestedende Dienst op zoek naar een Inschrijver die een CVS AGZ kan leveren. Het doel van deze aanbestedingsprocedure is dat de Aanbestedende Dienst, voor de duur van de Overeenkomst, met een gecontracteerde Leverancier heldere en uniforme afspraken wil vastleggen inzake de levering van en dienstverlening rondom het in deze aanbesteding bedoelde CVS AGZ.

Er is gekozen voor een openbare Europese aanbesteding, hetgeen inhoudt dat binnen de aanbesteding het bepalen van de geschiktheid (kwalificatie) van Inschrijvers en de gunning in één fase verloopt. Op deze aanbesteding is de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, geldend per 1 juli 2016, van toepassing. Bij deze procedure kunnen alle

belangstellende ondernemers naar aanleiding van de publicatie van de betreffende opdracht op TenderNed het Beschrijvend Document raadplegen en een Inschrijving doen.

Gunning van de opdracht zal plaatsvinden op basis van het gunningscriterium de "beste prijs-kwaliteitverhouding" (zie hoofdstuk 9).

Het gaat om één samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden applicatie voor één entiteit die in één Aanbestedingsprocedure in de markt worden gezet. Binnen deze aanbesteding is een nadere opdeling in percelen niet mogelijk. De omvang van de opdracht blijft dusdanig dat deze ook voor het MKB toegankelijk is. Het is daarom voor de Aanbestedende Dienst, maar tevens voor de te contracteren Opdrachtnemer efficiënt om dit in één aanbesteding in de markt te zetten. Er is geen sprake van samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet. Er zijn voldoende marktpartijen die een soortgelijke opdracht kunnen uitvoeren en het wenselijk is dat Aanbestedende Dienst één Opdrachtnemer hiervoor aan zich bindt.

Opdrachtgever zoekt een partij die als partner optreedt. Gezamenlijk wil Opdrachtgever met Opdrachtnemer aan de slag om het CVS AGZ te implementeren, te gebruiken en door te ontwikkelen om zo de digitale informatievoorziening naar een hoger niveau te krijgen. Hierbij verwachten we dat de Inschrijver ons inspireert en ons te allen tijde het eerlijke verhaal vertelt rondom mogelijkheden en onmogelijkheden van het CVS AGZ. Wij nodigen Inschrijvers dan ook nadrukkelijk uit om met ons mee te denken en met slimme oplossingen te komen voor de realisatie van onze functionele eisen. We verwachten dat de Inschrijver een concrete visie heeft op de doorontwikkeling van het CVS AGZ en ons als klant actief betreft in de totstandkoming van nieuwe innovaties in de toekomst.

## 2.6 Omschrijving van de Opdracht (scope)

### 2.6.1 Huidige situatie

Op dit moment heeft de Aanbestedende dienst een Overeenkomst voor een CVS. Deze overeenkomst eindigt op 31 maart 2022 en is verlengd tot uiterlijk 31 maart 2023 (per maand opzegbaar) om een goede aanbesteding mogelijk te maken.

De scope van de aanbesteding voor het CVS AGZ richt zich op het selecteren van één leverancier voor de Aanbestedende Dienst. Daarbij is het van belang dat de medewerkers van VGGM optimaal gefaciliteerd worden bij het uitvoeren van hun werkzaamheden.

Binnen scope vallen nadrukkelijk:

- **levering** van het Systeem (CVS AGZ) als SaaS-oplossing,
  - inclusief **hosting** en
  - technisch **applicatiebeheer**.
- Verder ook de **migratie** van de gegevens uit het huidige CVS naar het nieuwe Systeem.
- Ook de **training** van de huidige en toekomstige gebruikers van het Systeem
  - 2 Functioneel beheerders
  - 1 Record Manager
  - 5 a 10 Intakers
  - 5 a 10 Procesregisseurs
  - 125 a 150 Behandelaars
  - 2 a 5 Ambtenaren BRP
  - 1 a 2 Data-analisten en
- het leveren van alle benodigde **documentatie**.

- Tot slot valt ook het **ontsluiten** van de gegevens in het systeem ten behoeve van het datawarehouse van Opdrachtgever binnen scope.
  - Het betreft hier zowel het veilig toegang verlenen als
  - het ondersteunen van Opdrachtgever middels documentatie zoals een actueel datamodel en datadictionary.

Zie ook Bijlage 15: Casus voor de demo voor een algemene procesflow van het OGGZ-proces.

## 2.7 Buiten scope van de opdracht

De Aanbestedende Dienst heeft het volgende expliciet buiten scope van de aanbesteding geplaatst:

- Uitvoeren van de penetratietest – deze zal wel plaats vinden voor in productie name, Inschrijver moet hier in het implementatieplan wel rekening mee houden (zowel qua tijd als qua ondersteuning). Opdrachtgever zal hier separaat een opdracht voor verstrekken aan een derde, gespecialiseerde, partij. Eventuele eisen die Inschrijver heeft aan de uitvoering van een pentest dient Inschrijver bij Gunning te melden.

## 2.8 Omschrijving van de Overeenkomst

De Aanbestedende Dienst sluit met de geselecteerde Opdrachtnemer een Overeenkomst voor het leveren van het CVS AGZ. Deze Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 3 jaar. De geplande ingangsdatum is 13 juni 2022.

De Aanbestedende Dienst heeft een éézijdig, optionele verlengingsmogelijkheid van zeven keer één jaar. Hiermee komt de totale contractduur op maximaal 10 jaar uit. In Bijlage 9: Concept overeenkomst is het concept van de Overeenkomst opgenomen.

Of Aanbestedende Dienst de optie tot verlenging wenst uit te oefenen, zal zij voor afloop van de initiële termijn aan de Opdrachtnemer kenbaar maken. De verlenging houdt in dat de Opdrachtgever de Overeenkomst in ongewijzigde vorm en onder gelijkblijvende condities voorzet. Na afloop van de verlengingsopties eindigt de Overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist. De Aanbestedende Dienst zal de Opdrachtnemer uiterlijk drie (3) maanden voor het aflopen van de Raamovereenkomst schriftelijk mededelen of zij de Overeenkomst al dan niet wenst te verlengen.

## 2.9 Projectteam

Voor deze Aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van verschillende disciplines van de Aanbestedende Dienst. Dit team voert de beoordeling uit en bestaat uit de Informatie-architect, adviseur informatiemanagement, regisseurs, gebruikers vanuit aangesloten partijen, functioneel beheerder CVS AGZ, BI specialisten de projectleider aanbesteding. De strategisch inkoper adviseert het projectteam.

## 2.10 Planning

Streefdatum	Onderdeel
4 februari 2022	Publicatie op Tendermed
4 maart 2022, vóór 10:00 uur	Uiterste termijn voor het stellen van vragen tbv 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen
11 maart 2022	Verzenden 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen
25 maart 2022, vóór 10:00 uur	Uiterste termijn voor het stellen van vragen tbv 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen
1 april 2022 uur	Verzenden 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen
12 april 2022, vóór 10:00 uur	Uiterste termijn voor ontvangst van de Inschrijvingen
21 april 2022	Uitnodiging Inschrijvers voor demonstratie
12 mei 2022, 10:00 – 11:30 uur	Demonstratie van het aangeboden systeem (Inschrijver 1 uit 3)
12 mei 2022, 13:00 – 14:30 uur	Demonstratie van het aangeboden systeem (Inschrijver 2 uit 3)
12 mei 2022, 15:00 – 16:30 uur	Demonstratie van het aangeboden systeem (Inschrijver 3 uit 3)
13 - 19 mei 2022	Interne bespreking resultaat
20 mei 2022	Verzenden voorgenomen gunningsbesluit
23-25 mei 2022	Verificatiegesprek met voorkeurs kandidaat
9 juni 2022	Einde Alcatel termijn
10 juni 2022	Verzenden definitieve gunningsbesluit
13 juni 2022	Ingangsdatum Raamovereenkomst & kick-off Leverancier
<b>Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend</b>	

## 3 Algemene Voorwaarden voor de Aanbesteding en de inschrijving

Voor de Aanbesteding en de Inschrijving gelden onderstaande algemene voorwaarden. In de verschillende hoofdstukken worden ook specifieke voorwaarden gesteld met betrekking tot de in dat hoofdstuk geregelde onderwerpen.

- a. In aanvulling op de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document zijn de Inkoopvoorwaarden van toepassing op de Aanbesteding en de te sluiten Overeenkomst, met uitsluiting van uw eventuele eigen voorwaarden, algemene voorwaarden, branchevoorwaarden of verkoopvoorwaarden.
- b. Door het indienen van een Inschrijving gaat u akkoord met de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document, met de Inkoopvoorwaarden en met de concept Overeenkomst, zoals die verstrekt worden bij dit Beschrijvend Document.
- c. Inschrijvingen die niet voldoen aan de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document, dan wel voorwaarden of voorbehouden bevatten, zijn ongeldig en worden terzijde gelegd;
- d. Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 120 dagen. Indien gedurende de opschortende termijn bedoeld in paragraaf 5.11 (Opschortende termijn) één van de Inschrijvers een kort geding aanhangig maakt met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving verlengd tot 14 dagen nadat de rechter of het scheidsgerecht een beslissing heeft genomen over het verzoek tot voorlopige maatregelen.
- e. U kunt voor uw deelname aan de Aanbesteding dan wel voor uw Inschrijving geen kosten in rekening brengen;
- f. Uw Inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld. Voor correspondentie, contacten en contracten zal uitsluitend de Nederlandse taal worden gehanteerd;
- g. U mag de gegevens, die de Aanbestedende Dienst u in verband met deze procedure ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waartoe deze zijn verstrekt;
- h. Intellectueel eigendom: u mag dit Beschrijvend Document uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe dit is verstrekt. Het is u niet toegestaan het Beschrijvend Document aan derden ter beschikking te stellen of te vereenvoudigen voor een ander doel dan waartoe het is verstrekt;
- i. Het is niet toegestaan medewerk(st)ers van de Aanbestedende Dienst tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen, anders dan op de wijze als verwoord in het Beschrijvend Document, zulks op straffe van uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding;
- j. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is van toepassing. Dit betekent dat de Aanbestedende Dienst geen persoonsgegevens beschikbaar zal stellen tenzij dit voor de uitvoering van de opdracht of een rechtmatig verloop van de procedure noodzakelijk is.
- k. Indien zich tijdens de Aanbesteding wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed kunnen zijn op de voortgang en afhandeling van de Aanbesteding dan wel op de uitvoering van de Opdracht, dient u dit onverwijld schriftelijk kenbaar te maken aan de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst;
- l. Indien tijdens de Aanbesteding bij u bekend is dat u uw voor de Opdracht relevante bedrijfsactiviteiten geheel of gedeeltelijk zult staken vóór of tijdens de looptijd van de Overeenkomst (inclusief mogelijke verlengingen), dient u dit onverwijld kenbaar te maken aan de contactpersoon van de Aanbesteder. In dat geval behoudt de Aanbesteder zich het recht voor om uw Inschrijving om die reden terzijde te leggen en niet verder in de behandeling te nemen;

- m. De Aanbesteder behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst door beide Partijen de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen dan wel om niet tot gunning van de Opdracht over te gaan. Daarbij kan er op geen enkele wijze een beroep gedaan worden door inschrijver op het eventueel compenseren van kosten die gemaakt zijn door inschrijver met betrekking tot deze aanbesteding;
- n. U heeft in geval van terzijde legging van uw Inschrijving c.q. afwijzing, van gehele of gedeeltelijke stopzetting van de aanbestedingsprocedure of van niet-gunning, om welke reden dan ook, geen recht op enigerlei vergoeding van kosten, schaden of anderszins;
- o. De Inschrijving is vertrouwelijk en zal slechts aan medewerkers en personen worden getoond die in het kader van de Aanbesteding of de uitvoering en administratie van de Overeenkomst daarvan kennis moeten nemen, behoudens openbaarmaking bij of vanwege de wet, openbaarmaking in het kader van de motivering van een gunningsbeslissing of openbaarmaking waartoe de Aanbesteder in rechte gedwongen wordt. Dezelfde vertrouwelijkheid zal worden bewaard wanneer de Inschrijving niet tot een Overeenkomst leidt. Dit alles uitsluitend ter beoordeling van de Aanbesteder zelf;
- p. De door u ingediende documenten worden tijdens of na afloop van de Aanbesteding niet geretourneerd;
- q. Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van Bijlagen, formulieren, overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij de Inschrijver. Afhankelijk van de aard van de omissie of onjuistheid kan dit leiden tot terzijde legging van de Inschrijving of puntenverlies bij de beoordeling;
- r. De in het Beschrijvend Document opgenomen voorwaarden en bepalingen gelden voor alle (eventuele) percelen waaruit de Aanbesteding bestaat, tenzij expliciet is aangegeven dat bepaalde voorwaarden en bepalingen alleen voor een specifiek perceel zijn bedoeld.
- s. Aan het opvragen/ter beschikking stellen van dit Beschrijvend Document zijn geen kosten verbonden.
- t. Bij het doen van uw Inschrijving houdt u zich aan alle voor u, dan wel uw aanbieder geldende wet- en regelgeving. Wijzigingen in wet- en/of regelgeving dan wel beslissingen van toezichthouders of gerechtelijke uitspraken zullen gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet kunnen leiden tot prijs/tarief aanpassingen ten nadele van Opdrachtgever.

## 4 Inschrijvingsprocedure

### 4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen conform de voorwaarden en bepalingen van dit hoofdstuk gedaan te worden.

### 4.2 Contactpersonen

#### 4.2.1 Contactpersoon van de Aanbestedende Dienst

Alle communicatie c.q. correspondentie met de Aanbestedende Dienst met betrekking tot de Aanbesteding dient te verlopen via de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst. De contactgegevens vindt u hieronder.

<b>Contactpersoon</b>	Doreen Hazeleger	<b>Functie</b>	Strategisch inkoper
<b>Telefoon</b>	088-355 5774		
<b>E-mailadres</b>	<a href="mailto:doreen.hazeleger@vggm.nl">doreen.hazeleger@vggm.nl</a>		
<b>Bezoekadres</b>	Eusebiusbuitensingel 43 6802 EJ Arnhem		

#### 4.2.2 Contactpersoon van de Inschrijver tijdens de Aanbesteding

De Aanbestedende Dienst wenst het contact met u als Inschrijver te laten verlopen via één contactpersoon en één plaatsvervanger van deze contactpersoon van uw onderneming. De namen, e-mailadressen, telefoonnummers en postadressen van de contactpersoon en zijn plaatsvervanger dienen in uw Inschrijving te worden vermeld. Beide personen dienen gemachtigd te zijn met voldoende bevoegdheid om namens uw onderneming te kunnen optreden in het kader van de Aanbesteding. De contactpersoon van de Inschrijver en diens plaatsvervanger dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen.

### 4.3 Inlichtingen

Vragen met betrekking tot dit beschrijvend document (inclusief Bijlagen) en eventuele aanvullende (aanbesteding)documenten dienen via de tool voor het stellen van vragen via TenderNed bij het de Aanbestedende Dienst te worden ingediend. Deze vragen kunnen doorlopend worden ingediend. De uiterste indiendata voor de Nota's van inlichtingen staan in paragraaf 2.10 (Planning).

Het antwoord op deze vragen zal uiterlijk tien (10) dagen voor de uiterste datum van ontvangst van de Inschrijvingen door middel van een Nota van Inlichtingen via TenderNed worden gepubliceerd. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

**Vragen met betrekking tot de GIBIT-2020 (Inkoopvoorwaarden) inclusief Veiligheidsregio ICT Kwaliteitsnormen v2020-1 kunnen alleen in de 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen worden gesteld.**

**Voor de 2<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen mogen uitsluitend vragen worden gesteld welke betrekking hebben op de 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen.**

Bij dit Beschrijvend Document treft u de door Aanbestedende Dienst voor deze opdracht voorgestelde concept overeenkomst aan. Tegelijk met uw vragen in de Nota van Inlichtingen ronde kunt u concrete tekstvoorstellen doen voor het aanpassen van deze Raamovereenkomst.

De aanbestedingsdocumenten en de contractdocumenten zijn met zorg samengesteld. Mocht een Inschrijver hierin desondanks onduidelijkheden en/of onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden aantreffen, dan wel redelijkerwijs kunnen aantreffen, dan wel anderszins bezwaren hebben tegen de opdracht, de procedure, de bepalingen en/of de eisen, dan dient de Inschrijver de Aanbestedende Dienst daarvan op de hoogte te stellen, ter gelegenheid van de inlichtingenronde, zoals hierboven in de eerste alinea bedoeld. Indien een tekst op meerdere manieren uitgelegd kan worden, dan staat het Opdrachtgever vrij om de uitleg te kiezen.

Mocht een inschrijver nog bezwaren hebben tegen de inhoud van de Nota van Inlichtingen zoals hierboven bedoeld en/of onduidelijkheden etc. daarin aantreffen, dan kan de inschrijver (uitsluitend) deze vragen conform de planning uit paragraaf 2.10 schriftelijk bij de Aanbestedende Dienst aan de orde stellen.

Maakt de inschrijver van de geboden mogelijkheden geen gebruik, dan komt dit voor risico van inschrijver en mogen zowel de Aanbestedende Dienst als de overige inschrijvers er gerechtvaardigd van uitgaan dat de inschrijver tegen de procedure van de aanbesteding, de bepalingen, eisen en de overige inhoud van de aanbesteding- en contractdocumenten geen bezwaar heeft. Met verwijzing naar het Grossman-arrest (HvJ EG 12 februari 2004, zaak C-230/02) leidt het eerst na inschrijving aan de orde stellen van bezwaren en/of onduidelijkheden (op grond van rechtswerking) tot niet ontvankelijkheid voor wat betreft die bezwaren en/of onduidelijkheden. Inschrijver kan geen rechtsgeldig beroep doen op bezwaren en/of onduidelijkheden die niet door hem zelf binnen de genoemde termijn aan de orde zijn gesteld.

#### **4.4 Rangorde documenten**

In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend Document prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Indien er meerdere Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, de meest recente Nota van Inlichtingen.

#### **4.5 Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer**

Informatie over de verplichtingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de Overeenkomst op de verrichtingen van de Opdrachtnemer van toepassing zijn, zijn verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat; [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid; [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

#### **4.6 Wijze van indienen van de Inschrijving via TenderNed**

De aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit houdt in dat alle aanbestedingsdocumenten door de Aanbestedende Dienst worden geplaatst op TenderNed en alle informatie) tussen de Aanbestedende Dienst en de Inschrijvers wordt uitgewisseld

via TenderNed. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het kennis nemen van de handleidingen voor een juist gebruik van TenderNed (zie ook: <http://www.tenderned.nl/egids/ON>). De Aanbestedende Dienst is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed:

- Telefoon: 0800 836 33 76
- E-mail: servicedesk@TenderNed.nl.

Let op: de Aanbestedende Dienst maakt Inschrijvers erop attent dat TenderNed gebruik maakt van eHerkenning om als ondernemer te kunnen registreren en inloggen. U heeft hiervoor minimaal eHerkenning met betrouwbaarheidsniveau 2 nodig. Inschrijver is verantwoordelijk voor de tijdige aanvraag van eHerkenning. De aanvraag van eHerkenning kan enkele werkdagen duren. Op de website <https://www.eherkenning.nl/> staat beschreven hoe Inschrijver eHerkenning kan aanvragen.

#### 4.7 Wijze van indienen van de Inschrijving

De inschrijving (inclusief alle gevraagde Bijlagen, verklaringen, bewijsmiddelen etc.) dient uiterlijk **op 12 april 2022, 10.00 uur** via TenderNed te zijn ingediend.

De inschrijvingen worden **op 12 april 2022, 10.00 uur** door twee medewerkers van de Aanbestedende Dienst digitaal middels de aanbestedingskluis van TenderNed geopend. De aanbestedingskluis wordt vervolgens rechtsgeldig ondertekend en Inschrijver ontvangt via TenderNed een emailbevestiging.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat **12 april 2022 om 10.00 uur** een fatale termijn is, waarna het - technisch gezien - niet meer mogelijk is om via TenderNed een inschrijving in te dienen. Om deze reden adviseert de Aanbestedende Dienst alle Inschrijvers om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van de inschrijving via TenderNed.

(Onderdelen van) inschrijvingen die ingediend worden ná 12 april 2022, 10.00 uur worden door de Aanbestedende Dienst niet in behandeling genomen en worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. De bewijslast voor en het risico van tijdige indiening van (alle onderdelen van) de inschrijving ligt bij de inschrijver.

In het geval van een storing van TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, wordt een inschrijving aangemerkt als tijdig te zijn ingediend, indien:

- (i) de Inschrijver vóór het verstrijken van de inschrijvingstermijn een versleutelde waarde\* van zijn inschrijving (waarmee de inhoud van de inschrijving niet te achterhalen is) en een beschrijving van de objectieve wijze waarop deze is berekend indient bij de Aanbestedende Dienst;
- (ii) de Inschrijver de inschrijving ná het verstrijken van de inschrijvingstermijn en binnen één werkdag na het verstrijken van die termijn indient bij de Aanbestedende Dienst; en
- (iii) de Aanbestedende Dienst vaststelt dat de versleutelde waarde van de inschrijving, bedoeld in onderdeel (i), identiek is aan de versleutelde waarde van de inschrijving, bedoeld in onderdeel (ii).

De Inschrijver dient zijn inschrijving zodanig te versleutelen dat de Aanbestedende Dienst de inhoud van de inschrijving niet kan achterhalen.

Een voorbeeld van een methode die kan worden gebruikt voor de versleuteling van de inschrijving is het berekenen van de hashwaarde. Voor een objectieve wijze waarop de

hashwaarde moet worden berekend kan gedacht worden aan een methode die op internationale standaarden is gebaseerd, zoals ISO/IEC 10118-3:2004.

De Aanbestedende Dienst benadrukt dat deze mogelijkheid alleen openstaat indien sprake is van een storing van TenderNed. Hiertoe behoren ook de voor het functioneren van TenderNed onontbeerlijke middelen voor controle op e-authenticatie of de elektronische handtekening. Storingen van elektronische apparatuur van Inschrijver of bij de internetprovider van de Inschrijver vallen buiten het bereik van deze bepaling.

De Aanbestedende Dienst verwijst naar het document 'Stappenplan digitaal inschrijven op overheidsopdrachten dat via 'TenderNed' is in te zien.

#### **4.8 Inschrijven als samenwerkingsverband van ondernemingen**

Een samenwerkingsverband van ondernemingen (voorheen 'combinatie') kan zich inschrijven als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als samenwerkingsverband gelden onderstaande bepalingen:

- De Inschrijver dient aan te geven wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband jegens de Aanbesteder zal optreden.
- Bij de beoordeling van de Inschrijving zal het samenwerkingsverband met betrekking tot de geschiktheidseisen als één geheel worden beschouwd, tenzij in deze paragraaf expliciet anders is bepaald.
- Ieder der deelnemers in het samenwerkingsverband dient Bijlage 2: Formulier Algemene gegevens en Bijlage 3: Uniform Europees Aanbestedingsdocument zelfstandig en voor de eigen rechtspersoon in te vullen en in te dienen.
- Alle deelnemers in het samenwerkingsverband dienen 'Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid' in één volledig ingevuld, rechtsgeldig ondertekend formulier in te dienen, waardoor blijkt dat ieder der deelnemers hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst.
- Een samenwerkingsverband in oprichting hoeft geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen. In dat geval dienen wel de afzonderlijke deelnemers in het samenwerkingsverband een bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen.
- Iedere individuele deelnemer dient een toereikende aansprakelijkheidsverzekering te hebben, zoals vermeld in paragraaf 7.2 (Geschiktheidseis 2: financiële en economische draagkracht), tenzij het samenwerkingsverband als geheel een dergelijke aansprakelijkheidsverzekering heeft.
- De uitsluitingsgronden gelden zowel voor het samenwerkingsverband als geheel als voor de individuele deelnemers in het samenwerkingsverband. Indien een uitsluitingsgrond op één van de deelnemers van toepassing is kan dit leiden tot uitsluiting van het gehele samenwerkingsverband.
- De deelnemers in het samenwerkingsverband mogen zich niet tevens alleen of in combinatie met/als onderaannemer van anderen middels een andere Inschrijving deelnemen aan de Aanbesteding.
- Na Inschrijving mag het samenwerkingsverband alleen de samenstelling wijzigen met schriftelijke toestemming van de Aanbesteder.

#### **4.9 Beroep op 'derden'/onder aanneming**

Inschrijvers kunnen een beroep doen op de technische bekwaamheid en/of de financiële draagkracht van andere ondernemingen ('derden') om te voldoen aan de geschiktheidseisen. Het kan gaan om een onderaannemer, een onderneming uit dezelfde holding als waartoe de inschrijver behoort of een andere onderneming waarmee de Inschrijver een overeenkomst heeft etc. voor beroep op een 'derde' gelden onderstaande

bepalingen:

- De Inschrijver dient aan te geven voor welke specifieke eisen de Inschrijver een beroep doet op welke 'derde'. De naam, rechtsvorm, inschrijfnummer KvK en vestigingsplaats van de betreffende 'derde' dient daarbij te worden vermeld.
- De Inschrijver dient daarbij een verklaring op te nemen, die rechtsgeldig is ondertekend door de betreffende 'derde', dat de Inschrijver over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de betreffende 'derde' kan beschikken.
- Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde 'derde(n)' met betrekking tot de geschiktheidseisen als één geheel worden beschouwd.
- Het ontbreken van de verklaring van de betreffende 'derde' (of een gebrekkige verklaring) heeft tot gevolg dat de kwalificaties van de betreffende 'derde' buiten beschouwing worden gelaten.
- Indien de Inschrijver een beroep doet op technische bekwaamheid van een 'derde', dient deze derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht te worden ingezet. Bij gunning van de Opdracht aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer ook gehouden om het in deze bijlage omschreven gedeelte van de Opdracht aan de daarin genoemde 'derde' op te dragen.
- De Inschrijver blijft echter aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onder aanneming worden gegeven. Daarnaast is inschrijver verplicht om een zogenaamde 'back to back' overeenkomst afgesloten te hebben met de betreffende onderaannemers.
- De uitsluitingsgronden gelden ook voor de 'derde' waarop de Inschrijver een beroep doet. Door ondertekening van Bijlage 3: Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op de 'derde' van toepassing zijn. De betreffende 'derde' dient op verzoek van de Aanbesteder de bewijsmiddelen dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn te overleggen.
- Indien er bij de uitvoering van de Opdracht sprake zal zijn van onder aanneming, dient de Inschrijver een omschrijving op te nemen van het gedeelte van de onderhavige Opdracht welke in onder aanneming wordt gegeven.

#### **4.10 Beroep op concern c.q. moedermaatschappij**

Indien u een beroep doet op de financiële draagkracht van het concern c.q. de moedermaatschappij waartoe uw onderneming behoort, dient u de concernverklaring in te laten vullen en rechtsgeldig te laten ondertekenen namens het concern c.q. de moedermaatschappij, waartoe uw onderneming behoort. Ook overlegt u in dit geval bij uw Inschrijving een recent uittreksel KvK/handelsregister van deze moedermaatschappij, waaruit de ondertekening bevoegdheid van de betreffende ondertekenaar genoeglijk blijkt.

#### **4.11 Varianten**

Varianten of alternatieve aanbiedingen zijn niet toegestaan en zullen niet worden beoordeeld c.q. in de beoordeling worden betrokken.

#### **4.12 Opbouw en indeling van de Inschrijving**

Uw Inschrijving dient alle gevraagde Bijlagen, formulieren, verklaringen, opgaven en documenten c.q. bewijsmiddelen te bevatten, waarbij u onderstaande indeling en volgorde dient aan te houden. Indien er voor een onderdeel een model is voorgeschreven vindt u dat als Bijlage bij het Beschrijvend Document en dient u dat model/formulier te gebruiken. De voor de Inschrijving voorgeschreven formulieren, opgaven en verklaringen mogen niet worden gewijzigd. In Bijlage 1: Checklist volledigheid inschrijving vindt u een checklist van alle gevraagde documenten. U dient zicht te houden aan de aangegeven volgorde.

## 5 Beoordelingsprocedure & gunning

### 5.1 Opening Inschrijvingen

De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar. Behalve vertegenwoordigers van de Aanbestedende Dienst worden geen andere personen toegelaten.

### 5.2 Toelichting en herstel kleine gebreken

De Aanbesteder behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de procedure aan de Inschrijver om toelichting of verduidelijking van zijn Inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst eenvoudig herstelbaar gebrek, krijgt de Inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door de Aanbesteder aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van de Aanbesteder niet te herstellen is of niet afdoende wordt hersteld, zal de Inschrijver hierover uiterlijk bij de gunningsbeslissing schriftelijk worden geïnformeerd, onder vermelding van de reden en de gevolgen voor de geldigheid en/of waardering van de Inschrijving.

### 5.3 Stap 1: beoordeling voorschriften wijze van indiening

Allereerst stelt de Aanbesteder vast of een Inschrijving voldoet aan de voorschriften van paragraaf 5.3 t/m 5.10 met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

### 5.4 Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid

Vervolgens controleert de Aanbesteder of een Inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document is opgesteld en ingevuld (zie met name paragraaf 4.12). Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

### 5.5 Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

De Aanbesteder onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een Inschrijver uit te sluiten van de Aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 AW aan de hand van de door Inschrijver ingediende UEA. Indien een Inschrijver of een benoemde 'derde' wordt uitgesloten van deelname aan de Aanbesteding, wordt de Inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van de Inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling door naar stap 4.

### 5.6 Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt de Aanbesteder of een Inschrijver die niet is uitgesloten van de Aanbesteding voldoet aan de in hoofdstuk 7 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid op grond van de ingediende UEA en de referentieopdrachten. Inschrijvingen van Inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van Inschrijvers, die aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5.

### **5.7 Stap 5: beoordeling minimum gunningseisen / programma van eisen**

Vervolgens beoordeelt de Aanbesteder of een Inschrijving voldoet aan de minimum gunningseisen, zoals genoemd in hoofdstuk 8. Aan de minimum gunningseisen moet door de Inschrijver zonder voorbehoud of voorwaarden worden voldaan.

De minimum gunningseisen gelden als knock-out criteria. Een Inschrijving die niet voldoet aan de gestelde minimum gunningseisen wordt terzijde gelegd en komt niet voor verdere beoordeling in aanmerking. Alleen Inschrijvingen die voldoen aan de gestelde minimum gunningseisen, gaan voor verdere beoordeling door naar stap 6.

### **5.8 Stap 6: beoordeling gunningscriteria**

Tot slot beoordeelt de Aanbesteder de overgebleven Inschrijvingen op grond van de gunningscriteria om de beste prijs-kwaliteitsverhouding (Beste PKV) vast te stellen. De gunningscriteria zijn uitgewerkt in hoofdstuk 9 (Gunningcriteria en beoordeling). Wanneer twee of meer Inschrijvingen na de beoordeling als hoogste eindigen, zal de Inschrijving met de hoogste punten op de kwaliteitswensen als de economisch meest voordelige Inschrijving worden aangemerkt.

### **5.9 Stap 7: Gunningsbeslissing**

De Aanbesteder neemt vervolgens op grond van de uitkomst van de beoordeling een gunningsbeslissing aan wie hij voornemens is de Opdracht te gunnen en deelt deze schriftelijk (in ieder geval per e-mailbericht) mede aan alle Inschrijvers met een opgave van de relevante redenen voor de beslissing en (indien van toepassing) voor de uitsluiting of afwijzing van de betreffende Inschrijver. Tevens geeft de Aanbesteder een nauwkeurige omschrijving van de opschortende-/vervaltermijn.

Aan de mededeling van de gunningsbeslissing kan de inschrijver ten faveure van wie die is genomen geen rechten ontlenen; deze houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.

Eerst na het verstrijken van de in paragraaf 5.11 genoemde termijn zal Aanbestedende Dienst, voor zover tegen de gunningsbeslissing geen kort geding aanhangig is gemaakt en de tussentijdse acceptatietest is aangemerkt als geslaagd, over gaan tot (definitieve) gunning.

### **5.10 Stap 8: controle bewijsmiddelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen**

Aanbesteder vraagt ter controle bij de gunningsbeslissing de bewijsmiddelen als bedoeld in art 2:89 AW op van de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan en aan wie hij voornemens is de Opdracht te gunnen. Indien de bewijsmiddelen niet tijdig kunnen worden overlegd, of niet voldoen, wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten c.q. de Inschrijving ter zijde gelegd, en komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking. Vervolgens worden de bewijsmiddelen van de volgende in rangorde geplaatste Inschrijver opgevraagd ter controle totdat een Inschrijver is gevonden, waarvan de bewijsmiddelen voldoen.

### **5.11 Opschortende termijn**

De Aanbesteder zal na de mededeling van zijn gunningsbeslissing niet overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst(en) voordat een opschortende termijn van **20** kalenderdagen is verstreken vanaf de dag na de verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing. Indien u het niet eens bent met de gunningsbeslissing dan wel met uw uitsluiting of afwijzing, dient u tijdens de opschortende termijn daartegen bezwaar te

maken door middel van het aanspannen van een kort geding bij de voorzieningenrechter. Indien u binnen de opschortende termijn geen kort geding heeft aangespannen, gaat de Aanbesteder er van uit dat u geen bezwaar heeft tegen de gunningsbeslissing en dat hij c.q. de Opdrachtgever vrij is om de Opdracht aan de uitgekozen Inschrijver(s) te gunnen en de daarvoor benodigde Overeenkomst(en) te sluiten en vervalt uw recht op bezwaar/beroep.

### **5.12 Sluiten Overeenkomst(en)**

Indien tijdens de opschortende termijn geen kort geding is aangespannen, zal elke Opdrachtgever ter uitvoering van de Opdracht een Overeenkomst sluiten met de Inschrijver die de Inschrijver heeft gedaan met de beste prijs-kwaliteit verhouding.

### **5.13 Klachtencommissie**

In het kader van de Aanbestedingswet, heeft de Aanbestedende Dienst een specifieke "klachtenprocedure aanbesteden" in gebruik voor Inschrijvers aan aanbestedingen.

Een Inschrijver die klachten heeft over de Aanbestedende Dienst of een handelswijze (een handelen of nalaten) van de Aanbestedende Dienst in het kader van deze aanbestedingsprocedure, kan zijn klachten voorleggen aan het Klachtenmeldpunt: [klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl](mailto:klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl)

Inschrijver dient zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure schriftelijk per email in te dienen bij het Klachtenmeldpunt middels het 'Klachtenformulier Aanbestedingen' (Bijlage X). Alvorens Inschrijver zijn klacht indient bij het Klachtenmeldpunt dient hij de klacht allereerst kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze aanbesteding (zie paragraaf 4.2.1) bijvoorbeeld door het opmerken van de klacht in de nota van inlichtingenfase (zie paragraaf 4.3).

De klacht van Inschrijver wordt onderzocht door de Klachtencommissie. Naar aanleiding van haar onderzoek brengt de Klachtencommissie schriftelijk advies uit aan de Aanbestedende dienst of zij de klacht al dan niet gegrond acht en informeert de Aanbestedende Dienst welke maatregelen zij adviseert te treffen. De procedure is weergegeven in Bijlage 10: Klachtenprocedure en klachtenformulier.

Naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie beslist de Aanbestedende Dienst of zij het advies van de Klachtencommissie al dan niet opvolgt en welke maatregelen zij treft.

Indien Inschrijver het niet eens is met de afwikkeling van de klacht door de Aanbestedende Dienst, dan kan Inschrijver zijn klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor meer informatie over de Commissie van Aanbestedingsexperts en de wijze waarop inschrijver zijn klacht kan indienen, zie: <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl>.

Het indienen van een klacht bij de Aanbestedende Dienst of de Commissie van Aanbestedingsexperts schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op. De Aanbestedende Dienst is vrij om te besluiten of zij naar aanleiding van de klacht de aanbestedingsprocedure al dan niet opschort.

## 6 Uitsluitingsgronden

### 6.1 In te vullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De op deze aanbesteding van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn uitputtend weergegeven in de UEA (Bijlage 3: Uniform Europees Aanbestedingsdocument). U dient deze UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De rechtsgeldigheid van de ondertekening (ook van eventuele combinanten) dient te blijken uit van het bewijs van inschrijving in het beroeps- en handelsregister. Indien de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar niet blijkt uit bewijs van inschrijving, dan dient een volmacht te worden ingediend waar uit de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar blijkt.

Als bewijs dat de Inschrijver niet onder één of meer van de gestelde uitsluitingsgronden valt en aan de gestelde geschiktheidseisen (hoofdstuk7) voldoet, dient hij bij zijn inschrijving het UEA in te dienen, waarin hij (onder meer) verklaart dat hij niet onder één of meer van deze uitsluitingsgronden valt en aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet. De Inschrijver dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- (i) Deel II, onderdeel A en B en - indien van toepassing - onderdeel C en/of D (gegevens inschrijver);
- (ii) Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden);
- (iii) Deel IV, onderdeel a (geschiktheidseisen); en
- (iv) Deel VI (ondertekening).

Indien wordt ingeschreven in combinatie, dan dient de combinatie bij zijn inschrijving voor alle combinanten het UEA in te dienen. In de UEA is aangegeven welke onderdelen de combinant dient in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Van de inschrijver (combinatie) aan wie het VGGM voornemens is de opdracht te gunnen worden de bewijsmiddelen opgevraagd, waaruit volgt dat de inschrijver (combinanten, onderaannemer, derde) daadwerkelijk niet onder de gestelde uitsluitingsgronden valt en de inschrijver (combinatie) daadwerkelijk aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

### 6.2 Bewijsmiddelen

De bewijsmiddelen als bedoeld in artikel 2.89 van de AW heeft u, met uitzondering van het bewijs van inschrijving in het beroeps- en handelsregister, nog niet toe te voegen. De Aanbestedende Dienst kan deze opvragen van een Inschrijver, aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is om de Opdracht te gunnen. De Inschrijver dient de bewijsmiddelen dan binnen 10 kalenderdagen na het daartoe strekkende verzoek van de Aanbestedende Dienst aan te leveren. Verzuim/onvolledige aanlevering kan leiden tot terzijdelegging van de Inschrijving.

Het betreft de volgende bewijsmiddelen:

- Verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden.
- Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.

\*Inschrijver dient er rekening mee te houden dat een reguliere aanvraag voor het verkrijgen van een Gedragsverklaring Aanbesteden circa 8 weken in beslag neemt. Indien er sprake is van een Combinatie en of Onder aanneming dienen de afzonderlijke leden een eigen Gedragsverklaring Aanbesteden in te dienen.

## 7 Geschiktheidseisen

### 7.1 Geschiktheidseis 1: algemeen

Inschrijvers dienen te voldoen aan hieronder genoemde geschiktheidseisen. De Inschrijver dient daartoe als onderdeel van de UEA conform Bijlage 3: Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat hij aan de geschiktheidseisen voldoet.

Een Inschrijver dient de aangegeven documenten, behoudens de referentieopdrachten, pas aan te leveren, zodra de Aanbesteder het voornemen heeft om de opdracht aan de betreffende Inschrijver te gunnen. Op dat moment dient de Inschrijver de gevraagde documenten aan te leveren binnen 10 dagen na een daartoe strekkend verzoek van de Aanbesteder. De bewijsstukken zijn niet ouder dan zes (6) maanden vanaf dagtekening van het verzoek waarin om bewijsstukken wordt gevraagd. De gevraagde verklaringen en documenten dienen dan compleet en correct ingevuld, rechtsgeldig ondertekend te worden aangeleverd met de gevraagde verklaringen en documenten. Indien de gevraagde verklaringen en documenten op dat moment niet tijdig, volledig, correct en waar gevraagd rechtsgeldig ondertekend worden ingediend, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet verder behandeld.

Alleen de referentieopdrachten dienen gelijktijdig met de Inschrijving, met gebruikmaking van Bijlage 4: Referentie, te worden ingediend.

### 7.2 Geschiktheidseis 2: financiële en economische draagkracht

Indien de Inschrijver wordt aangemerkt als Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding, dient de Inschrijver als bewijs van juistheid van de gegevens een polis te overleggen.

De Inschrijver dient te beschikken over een afschrift van een recente polis (niet ouder dan één jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid conform 2.91 lid 1 sub a AW, met een dekking van tenminste € 1.500.000,- per gebeurtenis.

### 7.3 Geschiktheidseis 3: kwaliteitsborging

Met betrekking tot technische en beroepsbekwaamheid dient Inschrijver aan te tonen dat de kwaliteit van de in het kader van onderhavige aanbesteding uit te voeren werkzaamheden door zowel Inschrijver, één der Combinanten in geval van een samenwerking of als een derde in geval van onder aanneming is geborgd. Hiertoe dienen organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, procedures, processen en voorzieningen nodig voor een goede en constante kwaliteit van dienstverlening aan Opdrachtgever onderdeel te zijn van een kwaliteits(management)systeem gecertificeerd voor volgens NEN ISO 9001 2008 of gelijkwaardige norm. Inschrijver dient een kopie van het certificaat te overleggen. Het kwaliteitscertificaat dient afgegeven te zijn door een certificatie-instelling die daartoe geaccrediteerd is door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie) en geldig te zijn op sluitingsdatum van Inschrijving. De scope van onderhavige aanbesteding dient binnen de scope te vallen waarvoor het kwaliteitscertificaat geldig is. Bij een soortgelijke certificering vragen wij u om aan te tonen dat deze gelijk is aan de gevraagde certificering. Inschrijver dient een kopie van het certificaat te overleggen.

#### 7.4 Geschiktheidseis 4: technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

De Inschrijver dient door middel van een referentieopdracht aan te tonen dat hij ervaring heeft met de in het kader van onderhavige aanbesteding door Inschrijver uit te voeren activiteiten.

De Opdrachtgever onderscheidt de volgende kerncompetentie:

- Ervaring met het aangeboden clientvolgsysteem bij een met VGGM vergelijkbare (hulpverlenings)organisatie

Een organisatie is vergelijkbaar indien deze minimaal 500 medewerkers heeft en het Systeem minimaal 75 gebruikers telt.

Inschrijver dient één referentieopdracht in te dienen.

De ingediende referentie dient tot tevredenheid van de opdrachtgevers te zijn uitgevoerd hetgeen bij deze opdrachtgevers direct kan worden geverifieerd. Indien de verklaring van een referent niet overeenstemt met de verklaring van Inschrijver dan wordt de referentie als ongeldig beschouwd en kan de Inschrijving terzijde worden gelegd;

Uit de referenties dient te blijken dat de **afgelopen drie jaar**, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Europese aanbesteding, ervaring is opgedaan met soortgelijke leveringen.

Inschrijver dient een contactpersoon van de organisatie op te geven. Van deze persoon moet ook een recent telefoonnummer worden opgegeven. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving contact op te nemen met de door de Inschrijver doorgegeven persoon. Een referentiebezoek behoort ook tot de mogelijkheden.

Geef in maximaal 200 woorden een omschrijving van de opdrachten. Gebruik het format van Bijlage 4: Referentie.

## 8 Minimum gunningseis

### 8.1 Minimum gunningseis 1: voldoen aan Beschrijvend Document

De Inschrijving dient geheel volgens alle voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document inclusief de Bijlagen te zijn opgesteld en ingediend.

### 8.2 Minimum gunningseis 2: voldoen aan lijst van eisen

De Inschrijving c.q. de daarin opgenomen aanbieding van de Inschrijver dient aan alle genoemde eisen te voldoen. De Inschrijver verklaart zich door ondertekening van de lijst van eisen zonder voorwaarden of voorbehouden akkoord met alle in de lijst van eisen genoemde eisen. Deze lijst is bindend voor de betreffende Inschrijver c.q. de Opdrachtnemer en wordt in geval van gunning als bijlage opgenomen bij de Overeenkomst.

### 8.3 Minimum gunningseis 3: opgave prijzen en tarieven

De Inschrijving dient de volledig en correct volgens de invulinstructie ingevulde opgave van prijzen en tarieven te bevatten, zonder voorwaarden of voorbehouden. De door de Inschrijver ingediende en ondertekende opgave van prijzen en tarieven is bindend, sluitend en zonder verborgen kosten voor de betreffende Inschrijver c.q. Opdrachtnemer en wordt in geval van gunning als bijlage opgenomen bij de Overeenkomst.

## 9 Gunningcriteria en beoordeling

### 9.1 Algemeen

Als gunningscriterium wordt de vanuit het oogpunt van de Aanbestedende Dienst de beste prijs-kwaliteitsverhouding van de Inschrijving gehanteerd. De gunningscriteria bestaan uit criteria op het gebied van kwaliteit (= wensen) en criteria op het gebied van prijs. De kwalitatieve criteria en de prijs worden verschillend gewaardeerd.

In totaal zijn 1000 punten te verdienen. Daarmee wegen de kwalitatieve criteria gezamenlijk voor 80% mee in de beoordeling en de prijscriteria voor 20%, zie onderstaande tabel.

Gunningscriterium	Max. punten
1. Implementatieplan	75
2. Partnerschap	75
3. Privacy en security	75
4. Extra mogelijkheden	75
5. Invulling programma van eisen	200
6. Demo	300
<b>Subtotaal kwaliteit</b>	<b>800</b>
Prijs	200
<b>Totaalscore</b>	<b>1000</b>

Voor onderdeel 1, 2, 3, 4 en 6 geldt dat het rapportcijfer van Inschrijver een puntenaantal krijgt in verhouding tot het hoogst behaalde rapportcijfer voor dit onderdeel.

$$Punten (Inschrijver) = \frac{Rapportcijfer (Inschrijver)}{Hoogste Rapportcijfer} \times Max.punten$$

#### 9.1.1 Kwalitatieve criteria en prijs

Aanbestedende Dienst wenst Inschrijvers te beoordelen op de kwaliteit die wordt geboden in zijn Inschrijving, ten einde de beste prijs-kwaliteit verhouding te kunnen selecteren. In deze paragraaf wordt ingegaan op het gunningscriterium kwaliteit. Het gunningscriterium kwaliteit bestaat uit meerdere sub-gunningscriteria (=wensen). Deze zijn hieronder uitgewerkt.

#### **Wens 1: Implementatieplan, inclusief procesanalyse**

Inschrijver dient uitleg te geven over de implementatie. Opdrachtgever verwacht van Inschrijver dat deze start met een gedegen procesanalyse van de bestaande processen en verbeteringen voorstelt waar mogelijk. Enerzijds om de processen zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, anderzijds om de processen en het systeem ook optimaal op elkaar te laten aansluiten.

In het implementatieplan verwacht Opdrachtgever concrete tijdslijnen, resultaten en benodigde capaciteit, zowel van de kant van Opdrachtgever als van Inschrijver.

Uitwerking in maximaal vijf (5) A4-tjes.

### **Wens 2: Partnerschap**

Inschrijver dient uitleg te geven over de toekomst van het Systeem en de samenwerking met Opdrachtgever. Welke capaciteit is hiervoor beschikbaar? Waar kan Opdrachtgever op rekenen? En daarnaast welke plannen en budget heeft Inschrijver zelf voor het Systeem, hoe vaak komen er updates, hoe verloopt het update en patch proces.

Uitwerking in maximaal vijf (5) A4-tjes.

### **Wens 3: Privacy en security**

Inschrijver dient uitleg te geven over het omgaan met privacy en security. Welke waarborgen zijn er dat de gegevens veilig zijn, hoe voorkomt Inschrijver datalekken, welke procedures zijn er geïmplementeerd, waar dient Opdrachtgever rekening mee te houden. Hoe laat Inschrijver het systeem beoordelen en door wie. Voorafgaand aan in productie name moet er minimaal een penetratietest uitgevoerd worden. Heeft Inschrijver deze al eens door een onafhankelijke partij laten uitvoeren in de afgelopen zes maanden? Zo ja, voeg dan het rapport van deze test vooral toe (dit rapport valt buiten de beperking qua maximaal aantal A4-tjes).

Uitwerking in maximaal vijf (2) A4-tjes.

### **Wens 4: Extra mogelijkheden**

De Opdrachtnemer dient uitleg te geven over extra mogelijkheden waarin het Systeem voorziet, bijvoorbeeld door middel van extra modules of functies die niet uitgevraagd zijn in dit beschrijvend document, voor zover deze voor Opdrachtgever interessant kunnen zijn. Extra mogelijkheden die al opgenomen zijn als Wens in het programma van eisen mogen hier niet herhaald worden.

De Aanbestedende dienst gaat uit van uw kennis van Opdrachtgever als type klant om met de meest passende voorbeelden te komen. Een uitgebreide opsomming van extra mogelijkheden die niet relevant zijn zal lager scoren dan een compacte lijst met relevante punten.

Eventuele kosten voor deze extra mogelijkheden dient Inschrijver nadrukkelijk op te nemen in de het prijzenblad in de hiervoor bestemde sheet. Indien er geen meerkosten zijn voor een extra mogelijkheid, vul dan 0,01 euro in. Deze kosten horen niet in de berekening voor de Inschrijfprijs aangezien ze niet onder de wensen of eisen vallen.

NB: De kosten voor een 24x7-support-contract en Cloud Escrow moet Inschrijver ook op deze "Extra mogelijkheden"-sheet invullen, maar Inschrijver hoeft deze verder niet binnen deze wens 4 te beschrijven.

Uitwerking in maximaal vijf (5) A4-tjes.

### **Wens 5: Invulling programma van eisen**

De Opdrachtnemer dient uitleg te geven over de nadere invulling van de wensen in het programma van eisen. Voor ieder van deze wensen dient Inschrijver aan te geven of en zo ja in hoeverre het Systeem van Inschrijver hieraan voldoet.

Er zijn twee soorten wensen. Wensen die alleen een ja/nee antwoord kennen, scoren een 0 of een 3. Bij wensen die meer uitleg nodig hebben kan Inschrijver 0 (niet), 1 (minimaal), 3 (standaard) of 5 (boven verwachting) punten scoren. De wensen kennen een weegfactor

waarmee de punten die Inschrijver scoort vermenigvuldigd worden. Aanbestedende dienst kan een hogere weegfactor toegekend hebben omdat een wens complexer is dan andere wensen, maar vooral omdat deze wens waardevoller is voor Aanbestedende dienst. Zie hiervoor Bijlage 19: Scoretabel wensen. Alle punten worden per Inschrijver opgeteld om zo tot een Totaalscore per Inschrijver te komen. Indien Inschrijver ervoor kiest om een wens in te vullen, dan moet Inschrijver eventuele kosten voor deze wens in het prijzenblad opnemen; dat dient Inschrijver te doen bij Overige kosten, ook als het bijvoorbeeld om extra licentiekosten gaat, omdat Inschrijver alleen op dat tabblad kan aangegeven dat kosten horen bij een wens.

Kijkend naar alle inschrijvingen, benoemt de Aanbestedende Dienst de hoogste score als *Hoogste Totaalscore*. De Inschrijver met deze hoogste score krijgt 200 punten. De overige Inschrijvers krijgen een puntenaantal naar rato van het verschil met de hoogste waarbij de volgende formule wordt gehanteerd:

$$\text{Punten (Inschrijver)} = \frac{\text{Totaalscore (Inschrijver)}}{\text{Hoogste Totaalscore}} \times \text{Max. punten}$$

Uitwerking in een (1) A4-tje voor alle ja/nee-wensen en maximaal een (1) A4-tje per wens waar om extra toelichting gevraagd wordt (wensen 3, 10, 13 en 20).

### **Wens 6: Demonstratie van het systeem**

Belangrijk onderdeel van deze aanbesteding is de Demonstratie waarin een casus is verwerkt. Men dient in een demo van 1,5 uur in een live omgeving te laten zien hoe de applicatie omgaat met deze opdrachten. Bij deze demo zijn dezelfde personen aanwezig die de sub-gunningscriteria beoordelen. De beschrijving van deze case vindt u in Bijlage 15: Casus voor de demo.

De drie Inschrijvers met de hoogste score -exclusief de demo- worden uitgenodigd voor het geven van een demo. Hou bij het inschrijven rekening met de in de planning opgenomen datum voor de demo. De demo zal plaatsvinden op een van de VGGM locaties in de regio Gelderland-Midden, waarschijnlijk Rietgrachtstraat 74 te Arnhem, tenzij dit vanwege externe maatregelen niet mogelijk is.

Tijdens de demo komt expliciet ook de gebruikersvriendelijkheid aan bod. De beoordelingscriteria hiervoor zijn te vinden in Bijlage 16: Beoordeling gebruikersvriendelijkheid UI. En de beoordelaars zullen ook kijken naar de diverse wensen en eisen met betrekking tot gebruikersgemak, zoals opgenomen in dit beschrijvend document.

## **9.2 Beoordeling**

Voor de inhoudelijke beoordeling van de Inschrijvingen heeft de Aanbestedende Dienst een beoordelingscommissie samengesteld. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen individueel de gunningscriteria (=wensen).

Aan ieder gunningscriteria kent de beoordelaar een puntenscore toe zoals aangegeven in paragraaf 9.1. Daarna vindt een plenaire bijeenkomst van het beoordelingsteam plaats en wordt in consensus, een puntenscore per gunningscriteria toegewezen. De prijsscores zullen in dit stadium niet met de beoordelaars worden gedeeld.

Een beoordelaar kent rapportcijfers toe aan de criteria volgens de in de onderstaande tabel aangegeven verdeling.

- Indien geen uitwerking aan een (onderdeel van een) wens wordt gegeven kan de Inschrijver worden uitgesloten.
- In geval van een minimale invulling, beantwoording of adressering van een bepaald criterium c.q. te weinig informatie om deze goed te beoordelen, geeft dit een minimale score.
- Bij een score lager dan een 6,00 op wens 1, 2, 3 of 6 uit de voorgaande paragraaf kan de Inschrijver worden uitgesloten.
- Een beoordelaar is niet verplicht het maximum aantal te behalen punten toe te kennen aan een criterium.

Rapport-cijfer	Kwaliteit beantwoording	Rapport-cijfer	Kwaliteit beantwoording
10	Uitmuntend	5	Onvoldoende
9	Zeer goed	4	Zwaar onvoldoende
8	Goed	3	Slecht
7	Ruim voldoende	2	Zeer slecht
6	Voldoende	1	Minimale invulling
		0	Niets opgeleverd

Hoewel de Aanbestedende Dienst de beoordeling van de kwaliteitscriteria zo transparant, inzichtelijk en objectief mogelijk heeft getracht te maken, dienen Inschrijvers zich ervan bewust te zijn dat de Aanbestedende Dienst (en daarmee de individuele beoordelaars) bij de beoordeling enige mate van beoordelingsvrijheid hebben. Dit is inherent aan het gunningcriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' en aan het gunningscriterium kwaliteit. Door in te schrijven stemmen Inschrijvers uitdrukkelijk in met de door de Aanbestedende Dienst gekozen systematiek en stemmen Inschrijvers er eveneens uitdrukkelijk mee in dat de beoordelaars enige mate van beoordelingsvrijheid hebben ten aanzien van het gunningscriterium kwaliteit.

### 9.3 Prijscriteria

Voor uw aanbieding dient u het meegeleverde Excel-bestand Bijlage 8: **Prijzenblad** in te vullen. U mag het prijzenblad niet aanpassen, enkel de blanco velden invullen. Als ergens regels toegevoegd mogen worden dan is Inschrijver er zelf verantwoordelijk voor dat de formules blijven kloppen.

De Excel berekent de totale contractprijs, uitgaand van de maximale periode van 10 jaar. Deze is te zien op het eerste tabblad in het veld "Inschrijfprijs". Kijkend naar alle inschrijvingen, benoemt de Aanbestedende Dienst het laagste bedrag als *Laagste Inschrijfprijs*. De Inschrijver met deze laagste prijs krijgt 200 punten. De overige Inschrijvers krijgen een puntenaantal naar rato van het verschil met de laagste waarbij de formule wordt gehanteerd:

$$Punten (Inschrijver) = \frac{Laagste\ Inschrijfprijs}{Inschrijfprijs\ (Inschrijver)} \times Max.punten$$

De Aanbestedende Dienst rondt punten steeds af in twee cijfers achter de komma.

Voorbeeld: laagste inschrijver heeft een inschrijfprijs van € 150.000,-; uw inschrijving heeft een inschrijfprijs van € 350.000,-. Laagste inschrijver krijgt 200 punten, uw inschrijving:  $(150.000,- / 350.000,-) \times 200 = 85,71$  punten.

Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is uitdrukkelijk verboden.

Let op dat u ook de sheets "Opbouw structurele kosten", "Uurtarieven" en "Trainingen" invult. Deze gebruikt Aanbestedende Dienst om het realisme van de Inschrijving te kunnen beoordelen en na gunning om gevolgen van groei/krimp of wijzigingen te begroten.

Naast de Inschrijfprijs rekent de sheet ook uit of Inschrijver onder het plafondbedrag blijft. Het plafondbedrag is vastgesteld op € 700.000 (zevenhonderduizend euro). In dit plafondbedrag zijn bewust de kosten voor wensen niet meegenomen. Mede omdat Opdrachtgever niet verplicht is om de wensen af te nemen.

#### 9.4 Totaalscore

De optelling van de aldus per criterium verkregen scores zal worden gewogen aan de hand van de relatieve weging, genoemd in 9.1. Dit levert vervolgens de totaalscore, op van een bepaalde Inschrijving.

De Inschrijver met de hoogste score wordt aangemerkt als de partij die de Economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend.

Voorbeeld: uitwerking beoordeling Inschrijver X

Gunningcriterium				
Onderdeel	Max. punten	Hoogste cijfer / laagste prijs	Uw cijfer / prijs	Uw eindscore
1.	75	9	7	58,33
2.	75	8	6	45,00
3.	75	10	8	60,00
4.	75	10	10	75,00
5.	200	56	34	121,43
6.	300	10	9	270,00
Prijs	200	150.000	350.000	85,71
<b>Totaalscore Inschrijver X</b>				<b>715,47</b>

Wanneer twee of meer offertes na de beoordeling als hoogste eindigen met een gelijk aantal punten, zal de offerte met de hoogste score op de wensen als de economisch meest voordelige Inschrijving worden aangemerkt.

#### 9.5 Gunning en Verificatie

1. Een beoordelingsteam beoordeelt de Inschrijvingen aan de hand van de procedure, zoals omschreven in dit beschrijvend document. Dit resulteert in een voorstel voor gunningsbeslissing;
2. Dit gunningsvoorstel zal worden voorgelegd aan het dagelijks bestuur van de Aanbestedende Dienst. De directie neemt – op voordracht van het beoordelingsteam – het gunningsbesluit;
3. Nadat het voorlopig gunningsbesluit is verzonden, zal de Aanbestedende Dienst met de winnende Inschrijver een verificatie van het gevraagde (de Aanbieding) doorlopen. Planning hiervan is opgenomen in paragraaf 2.10. Mocht de Inschrijver met wie de verificatie wordt doorlopen niet voldoen aan hetgeen is opgegeven, houdt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor de Inschrijving terzijde te leggen en met de één na hoogst scorende Inschrijver de verificatie te doorlopen.

## Bijlage 1: Checklist volledigheid inschrijving

De volgende documenten dient u in de juiste volgorde bij uw inschrijving te voegen en rechtsgeldig te ondertekenen:

Bijlage	Omschrijving	aanwezig
Bijlage 1	Checklist volledigheid inschrijving	
Bijlage 2	Formulier algemene gegevens	
Bijlage 3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	
Bijlage 4	Referentieopdracht aspect: Ervaring met het aangeboden clientvolgsysteem bij een met VGGM vergelijkbare (hulpverlenings)organisatie	
Bijlage 5	Akkoordverklaring Programma van eisen en correcte gegevens en antwoorden	
Bijlage 6	Programma van Eisen – ondertekend	
Bijlage 7	Opgave prijzen en tarieven	
Bijlage 8	Prijzenblad Cliëntvolgsysteem AGZ	
Bijlage 9	Recent bewijs inschrijving beroeps/ handelsregister	
Bijlage 10	Uitwerking wens 1	
Bijlage 11	Uitwerking wens 2	
Bijlage 12	Uitwerking wens 3	
Bijlage 13	Uitwerking wens 4	
Bijlage 14	Uitwerking wens 5	
Bijlage 15	SLA	

Bijlage 1 tot en met 8 zijn door Opdrachtgever aangeleverd als onderdeel van dit beschrijvend document (1, 2 en 4 t/m 7) of als separate bijlage (3 en 8).

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

## Bijlage 2: Formulier Algemene gegevens

### 1. Gegevens van de onderneming

Handelsnaam	
Statutaire naam	
Postbus	
Postcode/Plaats	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
Website	

### 2. Gegevens van degene die de documenten ondertekent

Voorna(a)m(en)	
Achternaam	
Functie	

De bovengenoemde persoon van de onderneming dient met een uittreksel uit het nationaal beroeps- en handelsregister (KvK) aan te kunnen tonen dat hij de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt. In geval de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die de documenten ondertekent niet direct uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt, voegt Inschrijver op verzoek een rechtsgeldig ondertekende machtiging bij die is ondertekend door een bestuurder of procuratiehouder die als zodanig vermeld staat op het uittreksel uit het handelsregister.

### 3. Algemene gegevens van de onder 1 bedoelde onderneming/ondernemingen:

Soort onderneming	
Werkzaam in deze branche sinds	
(Indien van toepassing) gegevens van de moederorganisatie:	
Naam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
(Indien van toepassing) overige deelnemers in het samenwerkingsverband:	
Deelnemers	
(Indien van toepassing) naam penvoerder van het samenwerkingsverband:	
Penvoerder	

### 4. Uw contactpersoon en vervangend contactpersoon voor deze Aanbesteding

Contactpersoon	
Naam	
Functie	
Bedrijfsnaam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
E-mail adres	

Vervangend contactpersoon	
Naam	
Functie	
Bedrijfsnaam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
E-mail adres	

## 5. Machtiging en aansprakelijkheid

Hierbij verklaart de bestuurder of procuratiehouder, zoals vermeld onder punt 2, dat de onder punt 4 genoemde contactpersonen zijn gemachtigd de onderneming te vertegenwoordigen en deze personen tevens de contactpersonen voor deze Aanbesteding zijn. Tevens verklaart de bestuurder of procuratiehouder dat de Inschrijving inclusief de verklaringen geheel naar waarheid is/zijn opgemaakt.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

## **Bijlage 3: Uniform Europees Aanbestedingsdocument**

- separate bijlage -

## Bijlage 4: Referentie

U dient gebruik te maken van onderstaand model voor de kerncompetentie "Ervaring met het aangeboden clientvolgsysteem bij een met VGGM vergelijkbare (hulpverlenings)organisatie" de referentieopdracht op te geven. Uw beschrijving van de aard van de opdracht dient zodanig te zijn dat het de Aanbestedende Dienst voldoende inzicht verschaft om te kunnen beoordelen of aan alle te beoordelen aspecten is voldaan.

**Opmerking:** De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referentie.

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdracht gevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	

Overeenkomst gegevens		
3)	Duur overeenkomst	
	Datum start overeenkomst	
	Datum eind overeenkomst	
	Reden beëindiging	
4)	Aantal medewerkers organisatie	
5)	Aantal gebruikers Systeem	
6)	Aard van opdracht (maximaal 200 woorden)	

Hierbij verklaart inschrijver dat bovenstaande opdracht naar behoren is uitgevoerd.

Naam	
Functie	
Onderneming	

Handtekening	
Plaats en datum	

## Bijlage 5: Akkoordverklaring verstrekte gegevens en antwoorden

Hierbij verklaart ondergetekende:

- in te stemmen met en volledig voldoet aan alle bepalingen/eisen in dit beschrijvend document;
- dat alle aangeleverde gegevens en antwoorden in zijn inschrijving op het beschrijvend document, juist en volledig zijn;
- zonder voorbehoud akkoord te gaan met de Contractuele bepalingen als vermeld in Bijlage 9: Concept overeenkomst, van het Beschrijvend Document, met daarin verwerkt de wijzigingen als vermeld in de Nota('s) van Inlichtingen.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

## Bijlage 6: Programma van eisen

Door middel van uw inschrijving, geeft u aan akkoord te gaan met alle onderstaande eisen. Voor ieder van onderstaande wensen kunt u in maximaal een half A4 per wens opgeven of en zo ja hoe uw Systeem hierin voorziet. Deze beantwoording valt onder "Wens 5: Invulling eisen". Geef bovenaan iedere A4 duidelijk aan om welke wens het gaat. Mocht het Systeem van Inschrijver meer relevante functionaliteit kunnen bieden dan in de wensen of eisen terug komt, dan kan dat opgenomen onder Wens 4: Extra mogelijkheden.

### 1. Algemene eisen

- Eis 1 Opdrachtnemer stelt één, vast contactpersoon (accountmanager) beschikbaar.
- Eis 2 De contactpersoon is naar oordeel van Opdrachtgever goed bereikbaar en communiceert in de Nederlandse taal. De contactpersoon wordt tijdens afwezigheid vervangen.
- Eis 3 Supportmedewerkers van de Opdrachtnemer dienen Nederlands te spreken.
- Eis 4 Het aangeboden systeem dient al te bestaan en in productie te zijn bij een met Opdrachtgever vergelijkbare organisatie.
- Eis 5 Het aangeboden Systeem en ieder onderdeel daarvan is in actieve ontwikkeling en ondersteuning. Concreet houdt dit in dat geen enkel onderdeel "end of life" mag zijn of een bekende einddatum mag hebben.
- Eis 6 Inschrijver levert een projectmanager voor de implementatie aan de kant van Inschrijver. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om de door Inschrijver voorgestelde projectmanager op basis van een kennismakingsgesprek en gedurende het hele projecttraject af te wijzen. In dat geval stelt de Inschrijver een andere projectmanager voor.
- Eis 7 Handboeken en instructies voor alle gebruikers, dus ook Functioneel Beheerders, zijn opgesteld in het Nederlands.
- Eis 8 Inschrijver traint alle gebruikers. In het implementatieplan komt dit terug voor de bestaande gebruikers. In de SLA (en het prijzenblad) voor nieuwe gebruikers.
- Eis 9 De trainingen vinden plaats op de locatie van de Opdrachtgever of elders binnen het werkgebied van Opdrachtgever.
- Eis 10 Er zijn verschillende trainingen, afhankelijk van de rol van de gebruiker.
- Eis 11 Opdrachtnemer neemt de Functioneel beheerders van Opdrachtgever actief mee bij de implementatie van het Systeem.
- Eis 12 Opdrachtnemer voert geen updates of wijzigingen uit zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
- Eis 13 Updates en Upgrades zijn onderdeel van het onderhoudscontract, de SLA of het licentiemodel en Inschrijver voert deze zonder meerkosten uit gedurende de looptijd van het contract.
- Eis 14 Het onderhoudscontract en de licenties gaan pas in op het moment van acceptatie van het Systeem in productie.

## 2. Eisen aan functionaliteit

- Eis 15 De eerste fase in het proces is de registratie van een melding. De melding betreft een Situatie en/of een Betrokkene, afhankelijk van het Label. Er zijn dus meldingen zonder dat de Betrokkene bekend is, bijvoorbeeld als deze persoon zijn gegevens niet wil delen of als de melder de Betrokkene niet kent. Het merendeel van de Labels gaat over meldingen gekoppeld aan een specifieke Betrokkene. Bij de melding kan het Systeem ook de contactgegevens van de (organisatie van) de aanmelder vastleggen. Welke gebruiker de melding registreert legt het Systeem automatisch vast.
- Eis 16 Het Systeem maakt het mogelijk voor Procesregisseurs om een overzicht te krijgen van alle meldingen zonder Betrokkene uit de afgelopen periode. Hiermee kunnen de Procesregisseurs bepalen of specifieke meldingen opvolging behoeven. Indien dat het geval is kan de Procesregisseur deze melding in het Systeem markeren voor verdere behandeling en voegt het Systeem deze automatisch aan de werkvoorraad van de Procesregisseur toe.
- Eis 17 Bij het toevoegen van een Betrokkene door het maken van een melding moet direct zichtbaar zijn of een Betrokkene elders in het Systeem, bij andere labels, bekend is. Het Systeem houdt hierbij rekening met de autorisatie van een gebruiker, waardoor het Systeem een Betrokkene niet vindt als de gebruiker geen toegang heeft tot het Label waar een Betrokkene aan gekoppeld is. De autorisatie is dus zo ingesteld, dat een gebruiker alleen rechten heeft op gegevens van de Betrokkenen voor de Labels waar de gebruiker aan werkt.
- Eis 18 Mogelijk is voor een deel van de Betrokkenen geen BSN beschikbaar of is deze pas later bekend. Het Systeem gebruikt daarom zowel BSN als de combinatie naam, geslacht en geboortedatum voor het vinden en matchen van Betrokkenen.
- Eis 19 Bij het toevoegen van een Betrokkene kan het Systeem de SBV-Z bevragen, (1) op basis van BSN, of (2) indien het BSN niet bekend is op basis van een combinatie van andere persoonsgegevens.
- Eis 20 De tweede stap in het proces is de bevraging van de gemeente. Het Systeem is in staat om de aan een (set van) Label(s) gekoppelde ambtenaar te benaderen met het verzoek om de gegevens van Betrokkene aan te vullen vanuit de BRP. Voor het bevragen van de BRP gebruikt de ambtenaar een gemeentelijk systeem, dus niet het CVS AGZ. De aanvullingen vanuit de gemeente betreft gegevens zoals:
- Woon-/leefsituatie (burgerlijke staat; kinderen ja/nee);
  - Adreshistorie;
  - Inkomen en uitkeringshistorie;
  - Verblijfstitel/ BRP code.
- Eis 21 Indien de Betrokkene inderdaad in het werkgebied van Opdrachtgever valt, dan is de derde fase in het proces de intake. Het Systeem ondersteunt deze fase met de functionaliteit dat de Intaker een eenvoudig overzicht krijgt van de missende gegevens per melding. En met de functionaliteit waarmee de Intaker de diverse benodigde gegevens op een later moment dan registratie van de melding vast kan leggen. Indien Betrokkene niet in het werkgebied valt, dan zal de Intaker het dossier gaan sluiten.

- Eis 22 Afhankelijk van het Label en de specifieke casus, koppelt de Intaker een Procesregisseur aan het Dossier. En de Intaker laat het dossier vervolgens naar de overlegtafel gaan of koppelt er zelf een Arrangement en Behandelaar aan.
- Eis 23 Bij het toevoegen of wijzigen van informatie, registreert het systeem ook automatisch de datum en tijd van deze toevoeging en wijziging en de gebruikersnaam op een voor Gebruikers zichtbare plaats.
- Eis 24 Het is mogelijk om in het Systeem acties uit te zetten naar geautoriseerde personen binnen het dossier.
- Eis 25 Het is voor Gebruikers mogelijk om in het Systeem notificaties te sturen naar andere gebruikers.
- Eis 26 Het Systeem kan geautomatiseerd notificaties sturen aan een verantwoordelijke van een nieuwe actie, of een nog openstaande actie die een vooraf ingesteld aantal dagen open staat. Deze actie dient het Systeem ook overzichtelijk te tonen.
- Eis 27 Het Systeem kan de notificaties in ieder geval per mail sturen aan de gebruiker. In de notificatie staan geen privacygevoelige informatie.
- Eis 28 Bij het uitzetten van een actie bij een externe ketenpartner of een collega-Behandelaar voegt het Systeem automatisch een herinnering aan de actielijst toe van de Behandelaar. Deze herinnering kent een standaard, door de Functioneel beheerder in te stellen, termijn die het Systeem bij het aanmaken van de actie toont, waarbij de behandelaar ook kan kiezen om de termijn (handmatig en eenmalig) aan te passen. De gebruiker waaraan het dossier is toegewezen krijgt in de actielijst te zien dat er een nieuw dossier ter behandeling is. De Functioneel beheerder kan de standaard termijn van een herinnering baseren op het label van de Betrokkene. De Functioneel Beheerder kan ook herinneringen in stellen op basis van specifieke velden, zoals een herinnering 5 dagen voor een einddatum arrangement.
- Eis 29 Het Systeem biedt een gepersonaliseerde actielijst met openstaande acties op basis van datumafhandeling, soort actie (alle partners). De actielijst bestaat uit een overzichtelijk scherm met alle eigen acties.
- Wens 1.** Bij de eerste login op een dag ontvangt een gebruiker een pop-up met alle acties van die dag.
- Wens 2.** Als de behandelaar klikt op een regel in de actielijst, dan opent het Systeem het desbetreffende dossier (hyperlinks).
- Eis 30 De Procesregisseur geeft Behandelaars toegang tot het dossier. Als de Procesregisseur een dossier sluit (de status "afgesloten" geeft) moet het Systeem automatisch de toegang voor de Behandelaars tot het dossier intrekken.
- Eis 31 Een Behandelaar kan zijn dossier aan een andere Behandelaar overdragen. Alle acties horend bij het dossier gaan dan automatisch ook over. Overdragen kan alleen als de Behandelaar aan wie wordt toegewezen, is geautoriseerd voor het Label. Een Behandelaar kan geen autorisaties verlenen.
- Eis 32 Het is mogelijk bijlagen toe te voegen aan een dossier. Dit kunnen bijvoorbeeld e-mailberichten zijn of scans van brieven. Functioneel beheer kan per Label een maximale bestandsgrootte instellen. Functioneel beheer kan ook de lijst met toegestane bestandformaten bewerken.

- Eis 33 Het is mogelijk gebruikers door middelen van autorisatie (rollen) uit te sluiten van het toevoegen van bijlagen.
- Eis 34 Het Systeem kent per Dossier de mogelijkheid om persoonlijke aantekeningen te kunnen maken die alleen toegankelijk zijn voor de gekoppelde Procesregisseur. Hierin kan deze bijvoorbeeld aannames over de Betrokkene opnemen die nog niet geverifieerd zijn en niet openbaar hoeven gemaakt als daarom wordt gevraagd in het kader van Artikel 11 WOB. In het kader van de AVG, recht op inzage, correctie en verwijdering moet dit veld wel kunnen worden opgevraagd. Gebruik van het veld kan worden uitgesloten door de Functioneel beheerder. Dit veld staat los van het aantekeningen-veld per dossier wat toegankelijk is voor alle Procesregisseurs.
- Eis 35 De Procesregisseur monitort de voortgang van al zijn Betrokkenen. Dit gaat deels ook via de overlegtafels. Het Systeem faciliteert deze monitoring. Enerzijds door het bieden van overzicht aan de Procesregisseur, anderzijds door het vastleggen van de verslagen van de overlegtafels.
- Wens 3.** Het Systeem faciliteert de overlegtafels middelen een agenderingsfunctie. Procesregisseurs en Behandelaars kunnen van Dossiers aangeven dat zij deze tijdens de komende overlegtafel willen bespreken. Het Systeem genereert een agenda voor de deelnemers, waarbij de 'interne' agenda (binnen het Systeem) ook hyperlinks naar de dossiers heeft. In de reactie zien we graag ook terug hoe het Systeem om gaat met het maken van notulen.
- Wens 4.** De Procesregisseur kan de standaard deelnemers (Behandelaars), datums, tijden en maximale aantal Dossiers per keer voor de komende overlegtafels in het Systeem vastleggen en aanpassen.
- Eis 36 De Behandelaars voeren de arrangementen uit. De Behandelaars kunnen de voortgang hiervan vastleggen in het Systeem. Onder andere door het bijwerken van de ZRM.
- Eis 37 Indien de termijn van een arrangement is verlopen, maar het arrangement nog niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd dan kan de Behandelaar – in overleg met de Procesregisseur, al dan niet tijdens de overlegtafel – het arrangement eenmalig verlengen. Bij de verlenging legt de Behandelaar ook de reden van de verlenging vast en met wie dit afgestemd is.
- Eis 38 De laatste stap in het proces is het afsluiten van het dossier. Het Systeem ondersteunt dit met de functionaliteit dat er per Label een termijn is in te stellen voor vernietiging.
- Eis 39 Van elke Betrokkene is een scherm beschikbaar met daarop de algemene informatie en vooral de "dat" informatie, niet de "wat" informatie in verband met de privacy en ook volgend uit Privacy by Design. Een gebruiker heeft alleen toegang tot de "wat"-informatie indien de gebruiker hiertoe geautoriseerd is.
- Eis 40 Managementinformatie. De gebruikers kunnen zelf rapporten samenstellen op basis van de beschikbare velden en aantallen, en selecties toepassen. In ieder geval de volgende gegevens zijn beschikbaar en kunnen worden geaggregeerd in rapportages:  
Aantallen meldingen, Betrokkenen, leeftijden, Labels, perioden, aantal, status en tijdsduur van dossier, behandelaars/procesregisseurs. Het Systeem toont ook in de zoekresultaten en rapporten alleen die gegevens waar de gebruiker voor geautoriseerd is.

**Wens 5.** De Functioneel beheerder kan rapporten ter beschikking stellen aan alle gebruikers, waarbij autorisatie geldt zoals in voorgaande eis.

**Wens 6.** Gebruikers kunnen rapporten met elkaar delen, waarbij autorisatie geldt zoals in voorgaande eis.

Eis 41 Gebruikers kunnen rapporten opslaan als csv-bestanden.

**Wens 7.** Gebruikers kunnen rapporten opslaan Excel-bestanden.

**Wens 8.** Gebruikers kunnen rapporten opslaan als pdf-bestanden.

**Wens 9.** Het Systeem kan rapporten automatisch genereren en exporteren op een door Functioneel Beheer vastgesteld schema.

Eis 42 Het Systeem onderkent in ieder geval de rollen Intaker, Procesregisseur, Behandelaar, Functioneel beheerder, Record Manager, Ambtenaar BRP en Data-analist. Deze gebruikers worden geautoriseerd voor specifieke Labels en specifieke dossiers.

Er zijn een aantal rollen die inhoudelijk inzicht hebben in de dossiers:

- **Intaker** kan dossiers starten. Ook kan een Intaker een dossier sluiten (indien de Betrokkene niet in het werkgebied van Opdrachtgever valt). Zodra een dossier is toegewezen aan een Procesregisseur verdwijnt deze uit de werkvoorraad van de Intakers en kunnen zij deze niet meer in zien.
- **Procesregisseur** kan alle dossiers binnen een Label inzien, toewijzen, wijzigen, sluiten, verwijderen.
- **Behandelaar** kan in aan hem/haar toegewezen dossiers alles inzien, maar enkel door hem/haar zelf ingevoerde gegevens wijzigen.
- **Ambtenaar BRP** kan een subset van de persoonsgegevens van een Betrokkene zien indien deze aan deze gebruiker is toegewezen. En de ontbrekende gegevens aanvullen in het Systeem, waarna het Systeem de toegang tot deze Betrokkene automatisch weer intrekt voor deze gebruiker.
- **Data-analist** kan rapportages maken met de gegevens van alle Dossiers van alle Labels.

En rollen die geen inzicht hebben in de dossiers:

- **Functioneel beheerder** heeft geen rechten op dossiers, maar kan diverse hier genoemde instellingen maken en de werkprocessen in het Systeem vormgeven.
- **Record Manager** heeft inzicht in de vernietigingslijsten en eventuele redenen om niet te vernietigen, en kan deze vernietigingen starten.

Eis 43 De rollen 'Functioneel beheerder' en 'Record Manager' zijn niet te combineren met de andere rollen.

Eis 44 De naamgeving van de rollen binnen gebruikersbeheer door Functioneel Beheer ligt vast, maar aan 'de voorkant' kunnen de rollen anders genoemd worden.

Eis 45 Functioneel beheer moet minimaal in staat zijn om de volgende zaken te beheren zonder tussenkomst van de leverancier van het Systeem:

- Beheer van gebruikers (koppelen gebruikers aan rollen, toevoegen, vervangen en verwijderen van gebruikers, bewerker van gegevens van gebruikers voor zover nodig voor de werking van de TFA)

- Overzicht exporteren van alle gebruikers met hun rol (voor de periodieke beoordeling van alle gebruikers en hun rechten door het management conform BIO en NEN 7510)
- Beheer van sjablonen (koppelen van de te gebruiken sjablonen voor het genereren van documenten)
- Beheer van keuzelijsten (toevoegen, wijzigen en verwijderen van de inhoud van keuzelijsten, waarbij het Systeem standaard werkt met begin- en einddatum van een item zodat de keuzelijsten overzichtelijk blijven)
- Beheer van alle het optioneel of verplicht maken van invoervelden (standaard is "optioneel" tenzij anders aangegeven).
- Beheer (toevoegen, wijzigen en verwijderen) van 'help info' op alle schermen in het Systeem.
- Beheer van systeemmeldingen aan alle gebruikers (omtrent het Systeem of werkwijze), bijvoorbeeld door berichten bij het inloggen door de gebruikers eenmalig of over een in te stellen periode te tonen.

**Wens 10.** Beheren van de processen (toevoegen, wijzigen en verwijderen van processen en/of stappen binnen de bestaande processen).

Let op: indien het Systeem niet zonder tussenkomst van Leverancier aangepast kan worden (als Inschrijver op deze wens dus met "Nee" antwoord), dan dient Inschrijver in het prijzenblad rekening te houden met de volgende uitgangspunten, waarbij Inschrijver de kosten dient op te nemen onder "Overige kosten" en de opbouw hiervan onder "Opbouw structurele kosten":

- o Jaarlijks vijf (5) nieuwe processen, tien (10) gewijzigde processen (kleine wijzigingen zoals het toevoegen van velden tot grote wijzigingen) en vijf (5) vervallen processen – dit zijn rekenaantallen, Inschrijver kan hier geen rechten aan ontlenen.
- o Het maken van een nieuw of het wijzigen van een bestaand proces dient binnen tien (10) werkdagen afgerond zijn, gerekend vanaf de eerste melding bij Leverancier. Hierbij zal Inschrijver een iteratieve werkwijze volgen waarbij Opdrachtgever komt met een omschrijving, Leverancier een versie opstelt en bijwerkt op basis van de feedback van Opdrachtgever.

### 3. Eisen aan Gebruiksgemak

- Eis 46 Gebruikers geven het Systeem een rapportcijfer 8 na drie maanden gebruik. Tijdens het verificatiegesprek zullen we bespreken hoe we de beoordeling precies gaan vormgeven. Bij een lagere score zorgt Leverancier dat deze beoordeling binnen drie maanden verbetert en binnen zes maanden een 8 of hoger haalt.
- Eis 47 Na training kunnen alle medewerkers aan de slag zonder voor alledaagse activiteiten/processtappen een collega of handboek te hoeven raadplegen.
- Eis 48 De gebruiker moet zijn aanpassingen eenvoudig ongedaan kunnen maken (bijvoorbeeld middels een toets (escape) of toetsencombinatie Ctrl+Z). Pas als de gebruiker het Systeem sluit of naar een volgende Betrokkene gaat werkt dit niet meer. Het Systeem slaat wijzigingen bij invoeren van wijzigingen direct automatisch op.
- Eis 49 Het Systeem is bruikbaar met spraakgestuurde software, waaronder in ieder geval Dragon.

- Eis 50 Digitale toegankelijkheid is belangrijk én verplicht voor Opdrachtgever. De Inschrijver dient te voldoen aan de Europese standaard EN 301549 met WCAG 2.1 (niveau A en AA).
- Opdrachtgever verklaart deze eis ook van toepassing op 'interne systemen' (die alleen gebruikt worden door eigen medewerkers) waartoe ook de SaaS app(licatie)s gerekend worden. Inschrijver moet -uiterlijk tijdens de verificatieperiode- testresultaten van het systeem kunnen overhandigen waaruit blijkt dat hieraan voldaan wordt.
- Eis 51 Het Systeem moet in één oogopslag overzicht bieden in de belangrijkste gegevens. Welke gegevens dit zijn is rol- en labelafhankelijk. Eventueel onderliggende gegevens dienen makkelijk raadpleegbaar te zijn (bijvoorbeeld via een 'mouse-over' of scrolbalken).
- Eis 52 Het Systeem moet responsive zijn voor pc, laptop en tablet en zal dus automatisch schermgrootte aanpassen, onderdelen tonen en verbergen, vergroten en verkleinen om de website optimaal te gebruiken op alle soorten devices waarop het Systeem wordt gebruikt.
- Wens 11.** Het Systeem is te raadplegen op de telefoon.
- Wens 12.** Het Systeem is te gebruiken (aanbrengen mutaties) op de telefoon.
- Eis 53 Belangrijke functies moeten snel te vinden en snel te bedienen zijn.
- Eis 54 Een item of meerdere items in een lijst (drop-down vensters) moet(en) gemakkelijk te selecteren zijn, bijvoorbeeld door automatisch aan te vullen, suggesties te doen, te selecteren tijdens het typen.
- Eis 55 Handelingen moeten met zo weinig mogelijk muisklikken uitgevoerd kunnen worden.
- Eis 56 De pictogrammen moeten begrijpelijk zijn.
- Eis 57 Het moet duidelijk zijn wat er in moet worden gevoerd bij invoervelden.
- Eis 58 Dezelfde (functie)toetsen, knoppen of pictogrammen moeten altijd dezelfde actie uitvoeren.
- Eis 59 De cursor moet automatisch daar staan waar deze wordt verwacht, zodat de gebruiker zo snel mogelijk door kan gaan met het invoeren van gegevens.
- Eis 60 Een vergissing moet gemakkelijk hersteld kunnen worden.
- Eis 61 Het Systeem biedt een eenvoudig werkende, goede zoekfunctie. De gebruikers kunnen in de dossiers waartoe zij geautoriseerd zijn zoeken op basis van bijvoorbeeld naam, BSN, clientnummer, betrokkene nummer, meldingsnummer en tekstvelden en filteren op bijvoorbeeld plaats, Label, Behandelaar en Procesregisseur.
- Eis 62 Het mag niet uitmaken voor het Systeem of een gebruiker iets in hoofdletters of in kleine letters invult (speelt vooral bij het zoeken naar dossiers en cliënten).
- Eis 63 Het Systeem ondersteunt het gebruik van diakrieten. Bij een zoekopdracht vindt het Systeem ook gerelateerde tekens.
- Eis 64 Indien niet aan alle voorwaarden wordt voldaan voor het invoeren van gegevens, moet het Systeem hiervan direct een melding geven die duidelijk maakt welke verplichte velden niet zijn ingevuld.

Eis 65 Tekst moet eenvoudig en goed leesbaar te projecteren zijn op groot scherm/beamer (voor meelesen tijdens overleg).

**Wens 13.** Het systeem ondersteunt het werkproces van de gebruiker door de juiste velden op het juiste moment te tonen. Bij de Demo zal dit onderdeel ook scherp beoordeeld worden. Van Inschrijver horen we graag hoe het systeem hiervoor zorgt.

#### 4. Eisen aan connectiviteit

Eis 66 Het Systeem koppelt met het Datawarehouse van Opdrachtgever voor het overzetten van alle (benodigde) gegevens naar de BI-omgeving van Opdrachtgever.

**Wens 14.** Het Systeem levert een veilige verbinding waarmee een gebruiker de persoonlijke actielijst op kan halen om deze te tonen in een andere omgeving, zoals VIO.

Eis 67 Het Systeem koppelt met de SBV-Z voor het ophalen/controleren van persoonsgegevens.

**Wens 15.** Het Systeem biedt een terugmeldvoorziening voor foutvermoedens aan de SBV-Z.

**Wens 16.** Het Systeem koppelt met Vecozo voor de Controle op Verzekeringsgegevens

Eis 68 Het Systeem kan Excel/csv-bestanden importeren zonder tussenkomst van de Leverancier. Voorbeelden van dergelijke bestanden zijn de download vanuit GGDGHOR, Melding Ontruiming en E33 (verwarde personen). Bij deze Labels geldt dan ook dat de import de eerste fase is in het proces.

**Wens 17.** De behandelaar kan de gegevens van een dossier Exporteren in de vorm van een CSV (komma gescheiden) of XML bestand. Zodat de behandelaar de gegevens in het eigen systeem kan importeren en niet over hoeft te tikken.

**Wens 18.** Het Systeem kan koppelen met een documentgenerator op basis van StUF Documentcreatieservices 1.1 zodat documenten opgemaakt worden volgens de officiële huisstijl en vaste formats van de betreffende tenant. Deze brieven worden per post verstuurd of persoonlijk overhandigd. De brieven gaan niet per e-mail. Het Systeem bewaart de brieven, er is geen koppeling met het zaakstelsel.

**Wens 19.** Het Systeem kan koppelen met MULTIsignaal, verwijsindex.

Eis 69 Gegevens uit het Systeem zijn in te lezen in DWH-omgeving (Microsoft SQL Server met Power BI); hierbij zijn geen Delta's nodig.

Eis 70 Het Systeem slaat Documenten op in de ZDMS omgeving (OneGov).

Eis 71 KA documenten zijn in Microsoft Office 365 format.

Eis 72 Het Systeem stuur e-mail via Microsoft Exchange. Het is mogelijk e-mail te versturen 'namens VGGM'. Indien het Systeem een andere mailserver dan die van Opdrachtgever gebruikt, dan gebruikt het systeem voor het versturen en/of ontvangen van berichten TLS 1.2 en is er een DKIM-sleutel waarmee de ontvanger de afzender kan verifiëren.

## 5. Eisen aan informatiebeveiliging en privacy

- Eis 73 Het Systeem dient te voldoen aan de eisen vanuit de AVG en de BIO.
- Eis 74 Het systeem dient te voldoen aan de volgende BIV-rating:
- |                   |      |
|-------------------|------|
| Beschikbaarheid   | BBN2 |
| Integriteit       | BBN2 |
| Vertrouwelijkheid | BBN2 |
- Eis 75 Opdrachtnemer dient minimaal jaarlijks een 'recovery test' (uitwijktest) van het Systeem uit te voeren, in overleg en afstemming met Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert na iedere uitwijktest eventuele bevindingen en verbeterpunten aan Opdrachtgever.
- Eis 76 Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 14: Verwerkersovereenkomst).
- Eis 77 Opdrachtnemer heeft NEN7510 certificering in verband met het verwerken van medische gegevens
- Eis 78 Bij de inrichting en autorisatie van schermen moet het onnodig tonen en gebruiken van persoonsgegevens worden voorkomen (of worden geminimaliseerd).
- Eis 79 Opdrachtgever moet maatregelen nemen om voor monitoring alleen geanonimiseerde dan wel gepseudonimiseerde gegevens te gebruiken.
- Eis 80 Het Systeem moet autorisaties op voldoende detailniveau (rol en Label) ondersteunen zodat toegang tot persoonsgegevens tot een minimum wordt beperkt.
- Eis 81 Het Systeem moet een veilige uitwisseling van gegevens met externe partijen ondersteunen conform NEN7512.
- Eis 82 Het Systeem moet aansluiten op het Access- en Identity Management van Aanbestedende dienst.
- Eis 83 Een geautoriseerd persoon moet op basis van vooraf gedefinieerde bewaartermijnen gegevens definitief kunnen verwijderen.
- Eis 84 Een Dossier moet direct vernietigd kunnen worden op basis van het 'recht op vergetelheid' van de betrokkene. De Procesregisseur is verantwoordelijk en geautoriseerd voor deze actie.
- Eis 85 Het Systeem ondersteunt dat er per Label een termijn is in te stellen voor vernietiging.
- Eis 86 Het Systeem voert het Record management uit voor de afgesloten Dossiers en voor de aanmeldingen die niet in behandeling zijn genomen. Voor deze twee categorieën gelden verschillende termijnen per Label, die door de Functioneel beheerder in te stellen zijn in het Systeem.
- Eis 87 Na afloop van de hiervoor genoemde termijn plaatst het Systeem een Dossier op de Vernietigingslijst die het Systeem op de laatste dag van iedere maand genereert. De Procesregisseurs kunnen deze lijst raadplegen en van commentaar voorzien. De Procesregisseur kan de vernietiging van Dossiers op de Vernietigingslijst met opgaaf van reden met een in te stellen termijn uitstellen. In het Systeem moet de Procesregisseur deze reden kunnen vastleggen.

- Eis 88 Het Systeem vernietigt alle Dossiers waarvoor geen uitstel verleend is op het moment dat de Procesregisseur akkoord geeft op de (aangepaste) Vernietigingslijst. Deze Dossiers zijn vanaf dat moment niet meer raadpleegbaar voor gebruikers, maar staan nog ongewijzigd in het systeem.
- Eis 89 De daadwerkelijke vernietiging vindt plaats op het moment dat de Record Manager de lijsten selecteert en voor de vernietigen optie kiest. Het Systeem vernietigt ook de logging bij het Dossier. De Vernietigingslijst blijft in het Systeem staan met metadata en blijft zo in te zien voor de Record Manager.
- Eis 90 De Record Manager heeft inzicht in de Vernietigingslijsten en eventuele redenen om niet te vernietigen, en kan deze vernietigingen uitvoeren. Het Systeem kan de verklaring van vernietiging, die de directie moet tekenen, voor de Record Manager genereren. En na ondertekening kan de Record Manager deze verklaring toevoegen aan de (set van) Vernietigingslijst(en).
- Eis 91 Het is mogelijk om een niet in behandeling genomen melding langer dan de in voorgaande eisen gestelde termijn te bewaren, indien het bewaren van de gegevens kan leiden tot een nieuwe beoordeling over de noodzaak van ondersteuning.
- Eis 92 De vernietiging vindt plaats middels anonimisering, zoals in Bijlage 18: Anonimisering beschreven is.
- Eis 93 Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan een BIA (risicoanalyse) en DPIA. Eventuele aanvullende eisen vanuit de BIA en/of DPIA zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee maanden realiseren.
- Eis 94 De gegevens van de verschillende Labels moeten strikt gescheiden zijn qua autorisaties. Daarbij moet het wel mogelijk zijn eenzelfde medewerker te autoriseren tot meerdere Labels, of ze totaal te bevragen voor managementinformatie.
- Eis 95 Middels autorisaties (op rolniveau) moet het mogelijk zijn (al dan niet) toegang te geven tot functionaliteiten (componenten), werk/beheerprocessen of categorieën gegevens.
- Eis 96 Middels autorisaties (op rolniveau) moet het mogelijk zijn (al dan niet) toegang te geven tot (inzage) van gegevens. Dit voornamelijk ter afscherming van persoonsgegevens.
- Eis 97 Het Systeem moet voor medewerkers van Opdrachtgever via SSO (Single Sign On) te benaderen zijn (conform ADFS/SAML-standaard; gebruik van Azure AD).
- Eis 98 Het Systeem moet voor externe ketenpartners via TFA (Two Factor Authentication) te benaderen zijn. Het Systeem moet de gebruiker de keuze geven uit Microsoft/Google Authenticator of het ontvangen van een SMS-code.
- Eis 99 Het Systeem moet een gebruiker bij inloggen op de hoogte brengen van het feit dat er gewerkt wordt met vertrouwelijke gegevens en alle acties gelogd worden en daar toestemming voor vragen. Zonder toestemming kan de gebruiker niet met het Systeem werken.
- Eis 100 Het inlogscherf moet de melding tonen dat het Systeem alle succesvolle en niet succesvolle pogingen om in te loggen registreert.
- Eis 101 Het Systeem blokkeert een gebruiker na drie (3) achtereenvolgende foutieve authenticatiepogingen. Na een door Functioneel beheer instelbare tijd

(standaard: 30 minuten) deblokkeert het Systeem het account van de gebruiker automatisch. Ook kan de Functioneel beheerder een account deblokkeren.

- Eis 102 Het Systeem kent een sessie-timeout van 120 minuten. Na 120 minuten inactiviteit logt het Systeem een gebruiker automatisch uit.
- Eis 103 Het Systeem moet alle toegang tot het Systeem (registraties en raadplegingen) op zodanige wijze en detailniveau loggen conform NEN7513 dat het Systeem audittrails kan genereren waarmee inzichtelijk wordt wie wanneer toegang heeft gehad tot welke gegevens. Dit zowel vanuit de client gezien (welke medewerkers hebben wanneer een bepaald clientdossier ingezien/bewerkt) als vanuit de medewerkers (welke dossiers heeft een medewerker in een op te geven periode ingezien/bewerkt).
- Eis 104 De Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan codereviews.

*Specifieke eisen ten aanzien van SaaS-hosting:*

- Eis 105 Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan penetratietests. Dit houdt onder andere in het ter beschikking stellen van een omgeving en accounts. De eerste penetratietest zal plaats vinden voorafgaand aan de in productie name van het Systeem. Alle bevindingen uit deze eerste penetratietest dienen door Opdrachtnemer verholpen te zijn voordat acceptatie plaats zal vinden. Opdrachtnemer zal bevindingen uit opvolgende penetratietests binnen twee maanden verhelpen. Kosten voor het inhuren van de derde partij voor het uitvoeren van de penetratietests zijn voor Aanbestedende Dienst. Kosten voor de uitvoer en het herstel van eventuele bevindingen zijn voor Opdrachtnemer.
- Eis 106 De partij die de hosting verzorgt treedt op als verwerker volgens een door de Opdrachtgever opgestelde verwerkingsovereenkomst met de Opdrachtgever.
- Eis 107 De partij die de hosting verzorgt heeft een gecertificeerd ISMS op basis van ISO27001 en NEN7510.
- Eis 108 De partij die de hosting verzorgt laat zelf regelmatig audits beveiligingstests (zoals white box tests / penetratietests) uitvoeren en rapporteert hierover aan de Opdrachtgever.

*Verdere technische beveiligingsmaatregelen:*

- Eis 109 Toegang tot het Systeem is alleen mogelijk via beveiligde verbindingen (TLS).
- Eis 110 Gegevensopslag vindt dubbel plaats op fysiek gescheiden locaties binnen de Europese Unie. Doorgifte aan derde landen en internationale organisaties van deze opgeslagen gegevens sluit Inschrijver expliciet uit.

**Wens 20.** Voorziet het Systeem in een mogelijkheid dat cliënten en/of zorgaanbieders/leveranciers (op termijn) kunnen inloggen via DigiD en Eherkenning en zo (een deel van) de gegevens van hun dossier kunnen raadplegen?

## 6. Technische eisen

- Eis 111 Het Systeem is een webbased applicatie en dient geschikt te zijn voor de browser Chrome vanaf versie 87, Edge vanaf versie 74, Safari vanaf versie 10 en Firefox vanaf versie 52 (64 bits).
- Eis 112 Het Systeem bevat geen VBScript, ActiveX, Flash, Silverlight componenten.

Eis 113 Het Systeem voldoet aan de standaarden van de Pas toe of leg uit lijst van het forum standaardisatie; concreet ondersteunt het Systeem -waar van toepassing- de verplichte open standaarden Digikoppeling, Digitoegankelijk, DKIM, DMARC, DNSSEC, HTTPS, HSTS, IPv4 en IPv6, NEN-ISO/IEC 27001, NEN-ISO/IEC 27002, NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0, ODF, OpenAPI, PDF (NEN-ISO), REST-API Design Rules, SAML 2.0, SPF, STARTTLS en DANE, StUF, TLS 1.2/1.3 (bij connecties tussen systemen: 2-zijdige TLS), sFTP/FTPS, XML.  
Toegang tot de (meta)data is mogelijk via een of meer van de aanbevolen open standaarden, in ieder geval via CMIS.

Eis 114 De leverancier past een vorm van secure software development toe waarbij de leverancier minimaal de OWASP Top 10 2021 risico's actief bestrijdt.

**Wens 21.** Leverancier dient in maximaal 1 A4 toe te lichten hoe Inschrijver hieraan voldoet.

Eis 115 Leverancier levert voor acceptatie van het Systeem een complete set documentatie en houdt deze documentatie up to date gedurende het contract. Onderdeel van de documentatie zijn handleidingen voor alle typen gebruikers, een compleet, beschreven datamodel en een overzicht van velden op het scherm en waar deze in het datamodel terug te vinden zijn.

## 7. Eisen aan servicelevels en onderhoud

Eis 116 Opdrachtgever wil afspraken nader vastgelegd hebben in een SLA. Opdrachtnemer dient, na voorlopige gunning, zijn versie van de SLA in. In samenspraak met de Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een definitieve versie opstellen.

Eis 117 In deze SLA dient onder andere beschreven te worden:

- onderhoud aan de applicatie beschreven (vensters, spoed, gepland etc.);
- Back-up en recovery, retentie (bewaarplicht) en archivering;
- rapportages, escalaties, overlegstructuur en frequentie en governance;
- - In geval van koppelingen (bijvoorbeeld ADFS en SBV-Z): wijze waarop opdrachtgever continu de beschikbaarheid en juiste werking van het koppelvlak monitort;
- workaroud bij uitval van de hostingomgeving.

Eis 118 Op het prijzenblad dient Inschrijver te werken met een standaard SLA tijdens **Kantoortijden** voor de periode van 3 jaar en de jaren daarna. Binnen deze tijden kunnen gebruikers ook bellen met vragen voor ondersteuning. Buiten de Kantoortijden moet Inschrijver bereikbaar zijn voor incidenten die productie-verstorend zijn. Geplande onbeschikbaarheid (down-time) van het Systeem dient altijd buiten de Bloktijden te vallen.

Eis 119 Op het prijzenblad dient Inschrijver onder "Extra mogelijkheden" de kosten op te nemen voor een SLA/onderhoudscontract tijdens **Bloktijden** voor de periode van 3 jaar en de jaren daarna.

Eis 120 Op het prijznblad dient Inschrijver onder "Extra mogelijkheden" de kosten op te nemen voor een SLA/onderhoudscontract van 7 dagen in de week, 24 uur per dag (**24x7**) voor de periode van 3 jaar en de jaren daarna.

Eis 121 Op het prijznblad dient Inschrijver als optie de prijs voor een Cloud Escrow regeling op te nemen.

- Eis 122 De Beschikbaarheid van het Systeem op niveau BBN2 met:
- Beschikbaarheid tijdens Kantoortijden: minimaal 99,6%
  - Beschikbaarheid tijdens Bloktijden: minimaal 98,0%
  - Beschikbaarheid buiten Bloktijden: minimaal 96,1%
  - Aantal storingen korter dan drie minuten: maximaal twee (2) per maand
  - Aantal storingen langer dan drie minuten: maximaal een (1) per twee (2) maanden
  - MTBF (storingsvrije interval): minimaal 100 dagen
  - Reparatietijd: maximaal 4 uur
  - Geen SPOF (Single Point of Failure)
- Met dus een jaarlijks toegestane ongeplande downtime tijdens kantoortijden van maximaal 8 uur en 6 minuten.
- Eis 123 Reactietijd Servicedesk bij storingen is maximaal 10 minuten.
- Eis 124 Het maximaal verlies van data bij calamiteiten is 1 uur.
- Eis 125 De maximale tijd om de dienst te herstellen in geval van calamiteiten is 4 uur.
- Eis 126 De maximale oplostijd bij een kritische storing is 4 uur (prio1)
- Eis 127 Het Systeem reageert vlot, ook als het aantal cliënten of gebruikers groeit. Voor de reactietijd (tussen het drukken op een knop en het tonen van een volgend scherm) geldt:

Actie	Satiesfied	Tolerated	Frustrated
Inloggen	0-7 sec	7-10 sec	Meer dan 10 sec
Dossier starten	0-1 sec	1-2 sec	Meer dan 2 sec
Dossier zoeken, Betrokkene zoeken	0-2 sec	2-4 sec	Meer dan 4 sec
Vervolgschermen Dossiers	0-1 sec	1-3 sec	Meer dan 3 sec
Notificatie tonen	0-1 sec	1-2 sec	Meer dan 2 sec
Rapportage draaien	0-10 sec	10-20 sec	Meer dan 20 sec

Op basis van bovenstaande acties en grenswaarden is de Apdex te berekenen:

$$Apdex = \frac{Satisfied + Tolerated}{2 \cdot Total\ Samples}$$

Deze moet minimaal 0,85 zijn. Leverancier levert de metingen en Apdex-score maandelijks mee in de SLA-rapportages.

- Eis 128 Voor telefonische ondersteuning 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup>-lijns door de Servicedesk mag Inschrijver geen extra kosten in rekening brengen.
- Eis 129 Bij mogelijke geschillen gedurende de gehele looptijd (dus niet alleen tijdens uitfasering/exit) zal leverancier de dienstverlening continueren.

## 8. Eisen aan migratie

Eis 130 Leverancier migreert de gegevens uit de bestaande applicatie naar het (nieuwe) Systeem. Vervolgens vernietigt (anonimiseert) het Systeem alle Dossiers ouder dan 5 jaar.

Aantallen:

- 41.034 trajecten, waarvan 30.133 afgerond en 12.648 voor 2017;
- 16.634 cliëntdossiers (5.755 aangemaakt voor 2017).

Bij deze trajecten horen ook processen die ondertussen niet meer bestaan. Leverancier komt bij de migratie met een voor Opdrachtgever acceptabele oplossing om vervuiling van het Systeem te voorkomen zonder relevante gegevens te verliezen.

Eis 131 Leverancier evert, na gunning en voorafgaand aan de migratie, een migratieplan met op veldniveau een IST/SOLL overzicht. Opdrachtgever dient dit migratieplan goed te keuren. En na afloop (van iedere migratie) ter accordering van Opdrachtgever een migratierapport met in ieder geval totaalstellingen voor het aantal records en de numerieke records binnen de datasets, plus checksums voor de tekstvelden.

## 9. Eisen aan uitfasering/exit

Eis 132 Leverancier levert voor acceptatie van Systeem in productie een exit-plan met daarin de acties die leverancier uitvoert bij beëindiging van het contract. Hierin geen Leverancier in ieder geval aan dat de klant beschikking krijgt over de ruwe data uit het Systeem. Met behulp van de documentatie met betrekking tot het datamodel moet Opdrachtgever zondermeer de migratie naar een ander systeem kunnen (laten) uitvoeren. Leverancier zorgt dat deze documentatie en exit-plan altijd up-to-date zijn en deelt iedere bijgewerkte versie actief met Opdrachtgever.

Eis 133 In het exit-plan staat ook de wijze waarop diensten worden gestopt en gegevens worden overgedragen en vernietigd bij beëindiging van het contract.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

## Bijlage 7: Opgave prijzen en tarieven

In Bijlage 8: Prijzenblad dient u de door u aangeboden prijzen op te geven. U dient de in deze bijlage opgenomen tabellen zonder voorwaarde of voorbehoud in te vullen. U dient daarbij alle berekeningen uit te voeren zoals aangegeven in de tabellen. U mag in de tabellen of in het voor de tabellen gebruikte format geen enkele wijziging aanbrengen. Alle door u in de tabel opgegeven prijzen zijn exclusief BTW. U kunt geen andere kosten in rekening brengen dan de door u in de tabellen van deze bijlage opgegeven kosten. Tot slot dient u deze bijlage rechtsgeldig te ondertekenen.

NB: Voor alle prijzen kunt u het prijsniveau aanhouden zoals dat geldt ten tijde van het sluiten van de overeenkomst. Eventuele prijsindexaties (conform het gestelde in de GIBIT-2020) kunt u bij het invullen van de prijzensheet achterwege laten.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

## **Bijlage 8: Prijzenblad**

- separate bijlage -

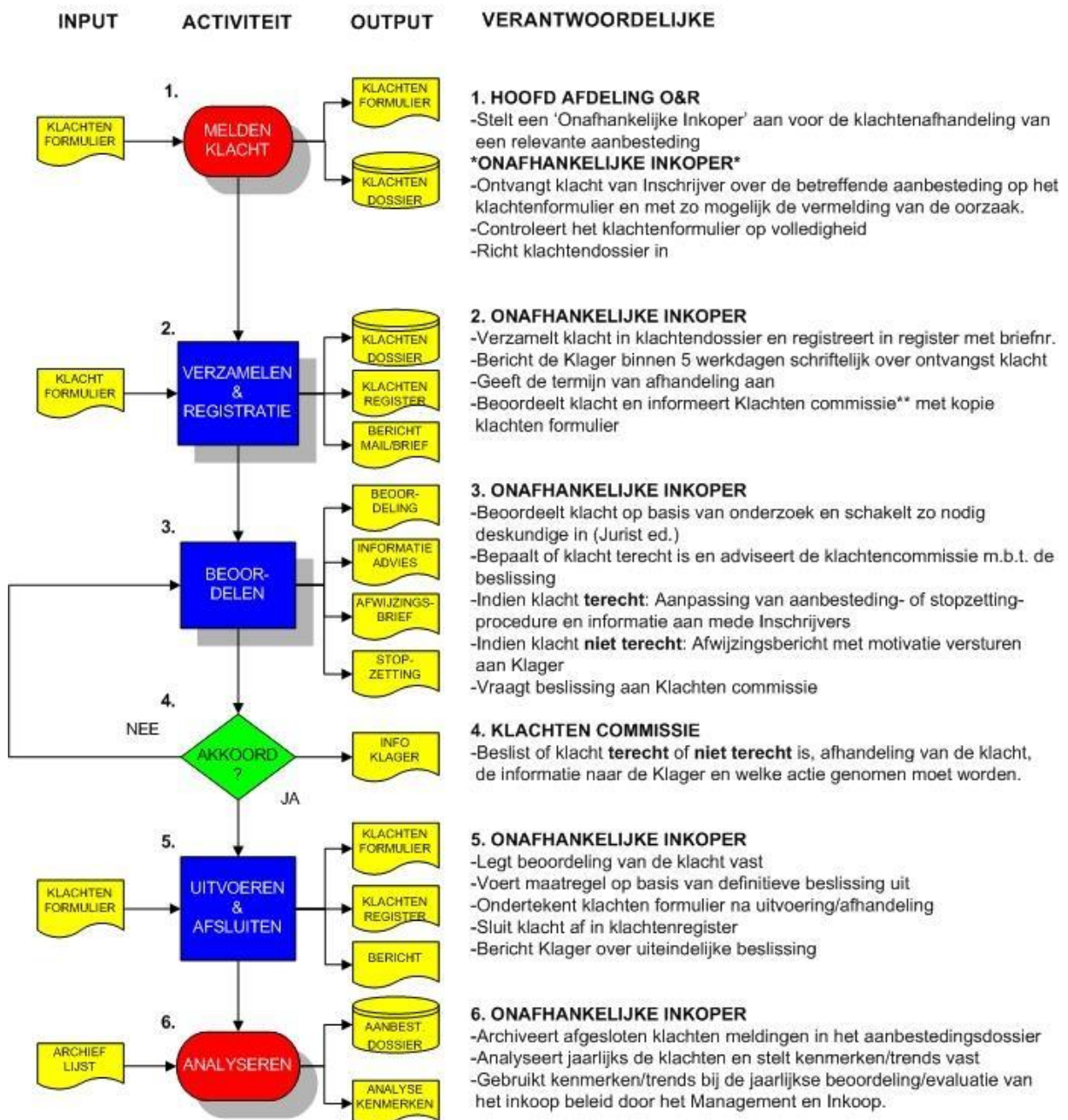
## **Bijlage 9: Concept overeenkomst**

- separate bijlage -

# Bijlage 10: Klachtenprocedure en klachtenformulier

## 0.1 Procedure Klachten t.b.v. (EU) Aanbestedingen

Revisie Datum: 12-02-2013



\*Onafhankelijke Inkoper: Inkoper die niet betrokken is bij desbetreffende aanbesteding

\*\*Klachten Commissie: Bestaat uit Manager M&L en Hoofd afdeling O&R

## Klachtenformulier

Bedrijfsnaam .....	Datum .....
Contactpersoon .....	Briefnummer .....
Straat .....	Nr.: .....
Postcode .....	Plaats: .....
Telefoon .....	Aanbest. ....
Aanbesteding .....	Kenmerk .....

## Afhandeling klacht

(onafhankelijke inkoper:)

## Omschrijving klacht

Mogelijke oorzaak:

## Klacht behandeling (In te vullen door onafhankelijke inkoper)

- **UIT:** Bevestiging klacht d.d.: \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_. Afhandeling: \_\_\_\_\_ weken  
Registratie briefnummer:
- **UIT:** Informatie aan Klachten commissie d.d.: \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_.
- **Betrokken deskundigen:**
- **Resultaat onderzoek,** zie blad 2

Beoordeling op basis van onderzoek (In te vullen door onafhankelijke inkoper)

Voorlopige beoordeling met advies aan Klachten commissie:

- Klacht **terecht**: Advies aan Klachten commissie d.d.
- Klacht **niet terecht**: Concept afwijzingsbrief d.d.

Beslissing Klachten commissie

- Klacht **terecht**:  
Informatie naar Klager en te nemen maatregelen/acties:
- Klacht **onterecht**: Definitieve afwijzingsbrief verstuurd d.d. \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_  
  
Bericht aan Klager over uiteindelijke beslissing d.d. \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

Opvolging maatregelen

Uitgevoerd op d.d. \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

Voor akkoord onafhankelijke inkoper en afgesloten op: \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_  
Naam:..... Handtekening

Notities m.b.t. klachtonderzoek


## **Bijlage 11: GIBIT 2020**

- Separate bijlage -

## **Bijlage 12: GIBIT 2020 Toelichting per artikel**

- Separate bijlage -

## **Bijlage 13: Veiligheidsregio ICT Kwaliteitsnormen 2020-1**

- Separate bijlage -

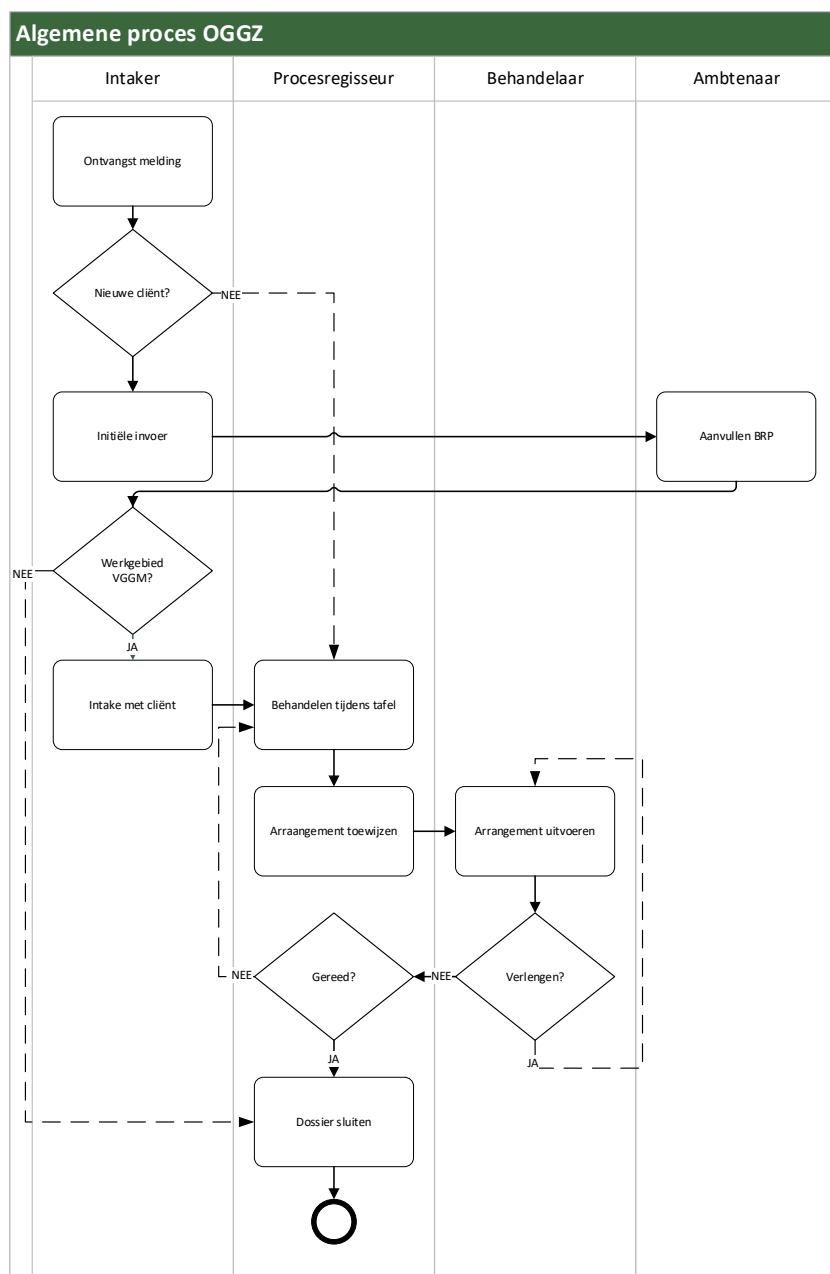
## **Bijlage 14: Verwerkersovereenkomst**

- Separate bijlage -

## Bijlage 15: Casus voor de demo

Onderstaand de casus zoals wij deze tijdens de demo gepresenteerd willen hebben. Inschrijver zal zelf een oplossing moeten verzinnen voor het verstrijken van de termijnen zodat Inschrijver dit binnen de demo kan tonen. Verder zal Opdrachtgever aan het begin van de demo een (beperkte) aanpassing aan het proces aanvragen die we nog tijdens de demo willen zien. Dit om de flexibiliteit van het systeem te kunnen beoordelen.

Als eerste een afbeelding van het algemene proces. Per Label kunnen hier uitzonderingen op zijn. Onder de afbeelding staat de specifieke casus uitgeschreven, inclusief fictieve namen. Waar geen namen gegeven zijn mag Inschrijver zelf iets verzinnen.



De Intaker ontvangt een e-mail van "Woonvereniging Arnhem Thuis" met een melding over een geplande uithuiszetting van "Bert Lut" in verband met huurachterstand. De Intaker voert deze gegevens in. Het Systeem meldt dat Betrokkene al bekend is. Betrokkene is namelijk onverzekerd, heeft al een beroep gedaan op ondersteuning en zit al in een traject en daarmee in het Systeem.

De Intaker voegt de nieuwe situatie toe aan Betrokkene.

De Procesregisseur krijgt een bericht dat er een update is van Betrokkene en bekijkt de wijziging. Op basis hiervan besluit de Procesregisseur om het arrangement "Financiële ondersteuning" en een Behandelaar van "Beter met geld" aan het dossier toe te koppelen.

De Behandelaar krijgt een bericht dat er een nieuw dossier is en ziet deze in de persoonlijke werkvoorraad terug. De Behandelaar pakt het dossier op en voert de ZRM-matrix in, waarbij deze geholpen wordt doordat de meest recente versie al vooraf ingevuld is. Daarna gaat de Behandelaar (fictief) aan de slag met Betrokkene.

Iedere maand krijgt de Behandelaar een herinnering in het Systeem dat er een update gewenst is.

Na drie maanden is het arrangement afgelopen. De Behandelaar wil verlengen, krijgt toestemming en legt dit vast in het Systeem waarbij de Behandelaar ook de ZRM bij moet werken.

Na nog eens twee maanden meldt de Behandelaar dat het dossier gesloten kan worden. Hiervoor werkt Behandelaar ook de ZRM weer bij.

De Procesregisseur beoordeelt het dossier, waaronder de ZRM, en sluit het dossier zodat deze niet meer zichtbaar is voor de Behandelaar en na de bewaartermijn op de vernietigingslijst komt. Omdat het andere proces ook gereed is komt de Betrokkene op dat moment ook op de vernietigingslijst.

Na een jaar ziet de Procesregisseur het dossier op de vernietigingslijst staan. De Procesregisseur wil deze vernietiging stuiten en voert een reden en een termijn van drie maanden in, waardoor het dossier beschikbaar blijft voor de Procesregisseur.

De Record Manager ziet het dossier en de Betrokkene niet op vernietigingslijst, maar wel op de "stuitingslijst".

Na nog eens drie maanden gaat de Procesregisseur wel akkoord met de vernietiging.

Vervolgens ziet de Record Manager het dossier en de Betrokkene op de vernietigingslijst staan (en niet meer op de stuitingslijst). Met het Systeem wordt een document gegenereerd waarmee de directie goedkeuring kan geven.

De Record Manager uploadt het ondertekende document en start de vernietiging. Hierna zijn het dossier en de Betrokkene geanonimiseerd.

## **Bijlage 16: Beoordeling gebruikersvriendelijkheid UI**

- Separate bijlage -

## **Bijlage 17: Procesarchitectuur aanbesteding Clientvolgsysteem AGZ**

- Separate bijlage -

## Bijlage 18: Anonimisering

Op het moment dat er een verzoek komt om een Dossier te vernietigen dan wel als na de bewaartermijn de Dossiers vernietigd worden, dan vindt onderstaande anonimisering plaats. In het resterende Dossier zal het Systeem automatisch de reden van vernietiging (Vernietigingslijst of individueel verzoek – vanuit recht op vergetelheid AVG) opnemen.

Onderstaand is nog niet volledig uitgewerkt. Bij de daadwerkelijke implementatie van het nieuwe CVS AGZ zal de VGGM samen met de leverancier een nieuw overzicht opstellen met de werkwijze per veld. Deze definitieve werkwijze neemt Leverancier vervolgens op in de documentatie.

Er wordt uitgegaan van een minimale set op te slaan gegevens in het systeem en daar dan ook nog eens de minimale subset van aan gegevens op te bewaren na anonimisatie.

In tekst:

- Alle bijlagen en tekstvelden worden leeg gemaakt, met uitzondering van de naam (dat worden willekeurige tekens) om het mogelijk te houden om 'outliers' te filteren bij analyses.
- Postcode gaat naar de eerste drie cijfers (wijkniveau)
- Persoonlijke datums (geboorte/overlijden) gaan naar de eerste van de maand.
- Proces datums (start en einde traject) gaan naar de eerste van het kwartaal
- De inhoud van keuzelijsten blijven bewaard.

NB. Bedrijfsgegevens en overleden personen vallen niet onder de AVG, maar voor het gemak, de consistentie en de transparantie vernietigen we de persoonsgegevens van overleden personen ook. En bij de bedrijfsgegevens bewaren we enkel de naam van de ketenpartner.

### Voorbeeld

#### Persoon

Veld	Nieuwe waarde
BSN nummer	Leeg
RSIN nummer	Leeg
Geboortedatum	Eerste van de maand
Datum overlijden	Eerste van de maand
Postcode	Eerste 3 cijfers (wijkniveau)
Straat	Leeg
Huisnummer	Leeg
Huisnummer extensie	Leeg
Achternaam	Random letters
Voornamen	Random letters
Initialen	Random letters

Tussenvoegsel	Leeg
Bijnaam	Leeg
E-mail	Leeg
Geslacht	[behouden, is keuzelijst]
Burgerlijke staat	Leeg
Vorig adres	Leeg
Doelgroep MO	[behouden, is keuzelijst]

## 10 Trajecten

Veld	Nieuwe waarde
<b>Naam ketenpartner</b>	[behouden, is bedrijfsnaam uit keuzelijst]
<b>Naam behandelaar ketenpartner</b>	Random letters
<b>Ketenpartner informatie velden</b>	Verwijderen
<b>Arrangement</b>	[behouden, is keuzelijst]
<b>Startdatum arrangement</b>	Eerste van het kwartaal
<b>Einddatum arrangement</b>	Eerste van het kwartaal
<b>Reden verlenging</b>	Leeg
ZRM-matrix	[behouden, is keuzelijst]
<b>Ketenpartner analyse</b>	Leeg
<b>Bijlagen</b>	Verwijderen
<b>Actie - omschrijving</b>	Leeg

## **Bijlage 19: Scoretabel wensen**

- Separate bijlage -