
Aanbestedingsleidraad generiek zaaksysteem (incl. DMS en RMA)

Namens gemeente Hulst:



Begeleid door InnoviQ / Telengy:



Onderwerp : Aanbestedingsleidraad generiek zaaksysteem (incl. DMS en RMA)
Kenmerk : HUL220224
Datum : 24 februari 2022
Status : Definitief
Versie : v.1.0.

Inhoudsopgave

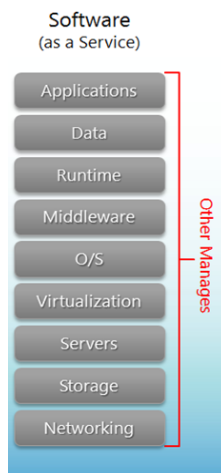
| | |
|--|-----------|
| Begrippenlijst..... | 5 |
| 1 De Opdracht..... | 7 |
| 1.1 Algemeen..... | 7 |
| 1.2 De Overeenkomst..... | 7 |
| 1.3 Clustering en percelen..... | 8 |
| 1.4 Wachtkamerconstructie..... | 8 |
| 1.5 De organisatie..... | 8 |
| 1.6 Situatiebeschrijvingen..... | 9 |
| 1.6.1 Huidige situatie..... | 9 |
| 1.6.1.1 Excellence-suite van Excellence..... | 9 |
| 1.6.1.2 Corsa DMS van BCT..... | 11 |
| 1.6.2 Toekomstige situatie..... | 12 |
| 1.6.2.1 Digitaal en zaakgericht werken..... | 12 |
| 1.6.2.2 Uitgangspunten generiek Zaaksysteem..... | 12 |
| 1.7 Scope-bepalingen..... | 14 |
| 1.7.1 Scope van de Opdracht..... | 14 |
| 1.7.2 Scope van de Oplossing..... | 14 |
| 1.7.3 Scope van de transitie / migratie..... | 15 |
| 1.8 Communicatie..... | 16 |
| 2 Planning en inlichtingen..... | 17 |
| 2.1 Voorgenomen planning..... | 17 |
| 2.2 Stellen van vragen door Inschrijvers..... | 17 |
| 2.3 Nota van Inlichtingen..... | 18 |
| 2.4 Opening van Inschrijving..... | 18 |
| 3 Voorschriften Inschrijving..... | 19 |
| 3.1 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving..... | 19 |
| 3.2 Verbod onderling overleg tussen Inschrijvers..... | 19 |
| 3.3 Aan te leveren stukken bij de Inschrijving..... | 19 |
| 3.4 Aan te leveren stukken bij voorlopige gunning..... | 19 |
| 3.5 Storingen TenderNed..... | 20 |
| 3.6 Gestanddoeningstermijn Inschrijving..... | 20 |
| 3.7 Prijsstelling en facturering..... | 20 |
| 3.8 Algemene voorwaarden..... | 20 |
| 3.9 Vertrouwelijkheid..... | 21 |
| 3.10 Intellectueel eigendom..... | 21 |
| 3.11 Inschrijvingsvergoeding..... | 21 |

| | | |
|------------|---|----|
| 3.12 | Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking | 21 |
| 3.13 | Ongeldige Inschrijvingen | 22 |
| 3.14 | Tegenstrijdigheden en / of bezwaren..... | 22 |
| 3.15 | Klachtenprocedure | 22 |
| 3.16 | Advisering Wet BIBOB | 22 |
| 3.17 | Originele taal en toepasselijk recht | 22 |
| 3.18 | Manipulatieve, irreële of strategische Inschrijving | 23 |
| 4 | Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen | 24 |
| 4.1 | Algemeen..... | 24 |
| 4.2 | Uitsluitingsgronden | 24 |
| 4.3 | Combinatievorming en onderaanneming..... | 25 |
| 4.3.1 | Zelfstandige Ondernemer | 25 |
| 4.3.2 | Een Combinatie..... | 25 |
| 4.3.3 | Hoofd- en onderaanneming..... | 25 |
| 4.4 | Aanvullende Geschiktheidseisen | 26 |
| 4.4.1 | Financiële zekerheidsstelling | 26 |
| 4.4.2 | Technische bekwaamheid..... | 26 |
| 4.4.2.1 | Referentie technische bekwaamheid..... | 26 |
| 4.4.2.2 | Verplichte certificeringen of gelijkwaardig | 26 |
| 4.4.3 | Geldigheidsproduct ServiceLevelAgreement..... | 27 |
| 5 | Programma van Eisen | 28 |
| 5.1 | Algemeen..... | 28 |
| 5.2 | Programma van Eisen..... | 28 |
| 6 | Beoordeling en gunning..... | 29 |
| 6.1 | Beoordelingsprocedure | 29 |
| 6.2 | Gunningscriteria | 29 |
| 6.2.1 | Gunningscriterium prijs | 29 |
| 6.2.2 | Puntentoekenning prijscomponent..... | 30 |
| 6.2.3 | Gunningscriteria kwaliteit..... | 31 |
| 6.2.4 | Puntentoekenning kwaliteitscomponenten | 31 |
| 6.3 | Gunning en uitsluiting | 32 |
| 6.4 | Overeenkomsten en voorbehoud | 33 |
| 7 | Bijlagen | 34 |
| Bijlage 01 | Inschrijfformulier | 34 |
| Bijlage 02 | Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)..... | 34 |
| Bijlage 03 | Prijzen- en tarievenblad | 34 |
| Bijlage 04 | Detailuitwerking scope-bepalingen | 34 |
| Bijlage 05 | Programma van Eisen | 34 |

| | | |
|-------------|---|----|
| Bijlage 06 | Programma van Wensen..... | 34 |
| Bijlage 07 | Hoofdovereenkomst (concept)..... | 34 |
| Bijlage 08 | Verwerkersovereenkomst (concept) | 34 |
| Bijlage 09 | Wachtkamerovereenkomst (concept) | 34 |
| Bijlage 10a | Informatie-uitvraag marktconsultatie generiek zaaksysteem | 34 |
| Bijlage 10b | Verslaglegging marktconsultatie generiek zaaksysteem..... | 34 |
| Bijlage 11a | GIBIT 2020 Inleiding | 34 |
| Bijlage 11b | GIBIT 2020 Artikelen | 34 |
| Bijlage 11c | Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen (v.2021-1) | 34 |

Begrippenlijst

| Begrip | Betekenis |
|-----------------------------------|---|
| Aanbestedende Dienst | De instantie die de aanbestedingsprocedure start, uitvoert en afrondt met een (voorlopig) Gunningsbesluit voor haarzelf en / of de deelnemers die zij in de procedure vertegenwoordigd. |
| Aanbestedingsleidraad / Leidraad | Dit document, waarin de Aanbestedende Dienst zijn Eisen en Gunningscriteria heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren. |
| Aanbestedingsdocumenten | Alle documenten in de aanbestedingsprocedure die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de onderhavige Europese aanbestedingsprocedure. |
| Combinant | De aan een Combinatie deelnemende Ondernemer. |
| Combinatie | Een Samenwerkingsverband van twee of meer Ondernemers die gezamenlijk een Inschrijving doen voor een Overeenkomst. |
| Derde | Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van de Opdracht. |
| Document Management Systeem (DMS) | Een informatie verwerkend systeem ter ondersteuning van Document Management. Document Management is het proces dat zich binnen organisaties richt op het zinvol, bruikbaar en veilig opslaan van nuttige informatie. Een DMS ondersteunt dit proces met moderne software-oplossingen al dan niet geïntegreerd met oplossingen voor het digitaliseren (scannen), printen, bewerken, verspreiden, opslaan (archiveren), zoeken, opvragen en vernietigen van documenten. |
| Eis | Een criterium waaraan een Inschrijver, een dienst of levering moet voldoen teneinde aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende Dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen aan één of meer Eisen leidt tot uitsluiting van de procedure. |
| Geschiktheidseis | Geschiktheidseisen zien toe op de competenties die concreet nodig zijn om de betreffende Opdracht goed te kunnen uitvoeren en betreffen de eisen waaraan een Inschrijver minimaal dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Geschiktheidseisen kunnen betrekking hebben op de financiële en economische draagkracht, de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. |
| GIBIT | Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT, versie 2020 (zie eveneens de bijlagen). |
| Gunningscriterium / -criteria | Een door de Aanbestedende Dienst beschreven criterium ten aanzien van de gevraagde dienst of levering. Met de beantwoording van een Gunningscriterium wordt een deelscore behaald. Het totaal van de deelscores op de Gunningscriteria vormt de eindscore van de Inschrijving. |
| Gunningsbesluit / -beslissing | De keuze van de Aanbestedende Dienst voor de Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten. |
| Inschrijver | Een Ondernemer die een Inschrijving indient op basis van deze Leidraad. |
| Inschrijving (Offerte) | Het geheel van de aanbieding van de Inschrijver en alle aanvullende informatie die door de Aanbestedende Dienst in deze Aanbestedingsleidraad (en haar bijlagen) is opgevraagd en door Inschrijver bij de Aanbestedende Dienst is ingediend. |
| Klant Contact Systeem (KCS) | Een informatie verwerkend systeem ter ondersteuning van klantinzage, zaak- en / of dossierinzage en klantcontacten. De ondersteuning van deze klantcontacten is vaak in een Zaaksysteem en / of Document Management Systeem geïntegreerd of sterk verweven met deze oplossingen. |
| Nota van Inlichtingen | De schriftelijke (geanonimiseerde) reactie van de Aanbestedende Dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen. |
| Ondernemer / Onderneming | De organisatie die bij de Aanbestedende Dienst de Aanbestedingsdocumenten opvraagt. |
| Opdracht | Het verzoek van de Opdrachtgever tot uitvoering van werkzaamheden, zoals omschreven in deze Aanbestedingsleidraad en alle wijzigingen daarop in de Nota van Inlichtingen en de Overeenkomst. |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Opdrachtgever | De instantie die de opdrachtgevende partij in de Overeenkomst is / zal zijn. |
| Opdrachtnemer | De Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de Opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren. Dit kan een dienstverlener of een leverancier zijn. |
| Oplossing (ICT-oplossing) | Het als Software as a Service (SaaS) beschikbaar stellen en implementeren van een Zaaksysteem (ZS) met geïntegreerd Document Management Systeem en Records Management (DMS / RMA) inclusief vervanging van bestaande koppelingen, conform de door de gemeente Hulst daaraan te stellen voorwaarden en eisen. |
| Overeenkomst | Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd, conform de (concept-)Overeenkomst als in de bijlage bijgesloten. |
| Programma van Eisen | Onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten waarin de Eisen zijn gedefinieerd. |
| Programma van Wensen | Onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten waarin de Wensen zijn gedefinieerd. |
| Records Management Application (RMA) | Records Management is het identificeren, klasseren, archiveren, bewaren en soms vernietigen van records. Het Records Management betreft het deel van het management dat verantwoordelijk is voor de efficiënte en systematische controle over het aanmaken, ontvangen, onderhoud, gebruik en de beschikbaarheid van records, met inbegrip van het proces van het bemachtigen en in stand houden van bewijs en informatie over bedrijfsactiviteiten en transacties in de vorm van records. |
| Samenwerkings verband | Een Combinatie van Ondernemers in de hoedanigheid van Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht. |
| Software as a Service (SaaS) | <p>Het beschikbaar stellen van de Oplossing als een dienst. In bijgaande figuur is weergegeven voor welke lagen in de architectuur de Inschrijver verantwoordelijk is in termen van techniek, beheer, licenties en bijbehorende kosten.</p> <p>Ten aanzien van de laag 'networking' blijft de verantwoordelijkheid van Inschrijver beperkt tot de netwerkaspecten binnen haar eigen infrastructuur. Het configureren van een veilige verbinding tussen de Hulst-infrastructuur en die van Inschrijver is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. De gemeente Hulst is ten aanzien van de SaaS-Oplossing uitsluitend verantwoordelijk voor het functionele beheer.</p> <p>Onder deze definitie passen ook systemen die door de Inschrijver worden gehost. In het plaatje hiernaast is met "Other manages" de Inschrijver bedoeld.</p> |
| |  |
| Verwerkers-overeenkomst | De Overeenkomst die tussen de gemeente en de Opdrachtnemer wordt gesloten in verband met de verwerking van (gevoelige) persoonsgegevens (de standaard via VNG Realisatie / IBD). |
| Wachtkamerovereenkomst | De overeenkomst die door de Aanbestedende Dienst in een reguliere Overeenkomst omgezet kan worden met de op positie twee gerankte Inschrijver / Inschrijving in de aanbestedingsprocedure, indien de reguliere Overeenkomst met de gegunde partij voortijdig wordt beëindigd. |
| Wens | Een aspect dat als (open) vraag is gemarkeerd waaraan een dienst of levering kan voldoen teneinde beter aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende Dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen aan één of meer Wensen leidt niet tot uitsluiting van de procedure. |
| Zaaksysteem (ZS) | Een informatie verwerkend systeem ter ondersteuning van zaakgericht werken. De GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA) hanteert de definitie: 'zaakgericht werken is een vorm van procesgericht werken waarbij de informatie die tijdens een bedrijfsproces wordt ontvangen of gecreëerd, samen met informatie over de procesuitvoering, wordt vastgelegd bij een zaak en uniform kan worden ontsloten naar alle betrokkenen'. |

1 De Opdracht

1.1 Algemeen

De gemeente Hulst (hierna ook wel te noemen de gemeente dan wel de Opdrachtgever) is voornemens een Opdracht te verstrekken voor de vervanging van het Zaaksysteem met geïntegreerd Document Management Systeem en Records Management Application (hierna ook wel te noemen ZS, DMS en RMA). De gemeente maakt momenteel gebruik van Zaaksysteem Excellence Suite van Excellence en de Document Management Systemen Alfresco (onderdeel van de Excellence Suite) en Corsa DMS van BCT. De in gebruik zijnde Excellence Suite is binnenkort end-of-life. Het onderliggende contract met Excellence komt te vervallen op 30 juni 2023. Aangezien verdere verlenging aanbestedingsrechtelijk en organisatorisch niet wenselijk is, dient het Zaaksysteem (incl. DMS en RMA) Europees te worden aanbesteed. Deze openbare aanbesteding is gebaseerd op de Aanbestedingswet 2012, laatst gewijzigd 1 juli 2016.

Deze Aanbestedingsleidraad geeft onder andere nadere informatie over:

- De context- en situatiebeschrijvingen
- Het verloop van de aanbestedingsprocedure;
- De Eisen waaraan de (inhoud van de) Inschrijving dient te voldoen;
- De beoordelingsprocedure;
- De Gunningscriteria.

De gemeente Hulst laat zich bij deze aanbestedingsprocedure door twee adviesbureaus begeleiden. InnoviQ begeleidt de procesmatige / procedurele kant van de aanbestedingsprocedure. Telengy levert inhoudelijk advies en ondersteuning aan de aanbestedingsprocedure generiek Zaaksysteem. Ook de hieraan voorafgaande marktconsultatie is door deze partijen begeleid (zie bijlagen 10a en 10b voor de informatie-uitvraag en de verslaglegging van de voorgegane marktconsultatieprocedure).

1.2 De Overeenkomst

De gemeente Hulst is voornemens om een Overeenkomst aan te gaan met één Opdrachtnemer voor het implementeren, beheren en onderhouden van een Zaak-, Klant Contact Systeem en Digitaal Loket. Het beoogde nieuwe systeem, verder benoemd als een generiek Zaaksysteem, biedt één zo integraal mogelijke Oplossing voor de benodigde onderdelen / modules, waarbij de functionaliteiten van Zaaksysteem (ZS), Klant Contact Systeem (KCS), Digitaal Loket, Document Management Systeem (DMS) en Records Management Application (RMA) zo optimaal mogelijk zijn geïntegreerd. De Oplossing moet gemakkelijk te gebruiken en te beheren zijn.

De Oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem dat tevens mag bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten, maar één Opdrachtnemer en één aanspreekpunt voor de gehele combinatie gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst dient te hebben. De Oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden. Hierbij dient technisch beheer volledig meegeleverd te worden. Het functioneel beheer van de Oplossing geschiedt door de gemeente Hulst zelf.

Middels deze aanbesteding wenst de gemeente één Opdrachtnemer te contracteren conform de scope, Eisen en Wensen gesteld in deze Aanbestedingsleidraad en in de bij dit document verstrekte bijlagen.

- De gemeente Hulst is voornemens een Overeenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor een gegarandeerde periode van 5 (vijf) jaar;
- De Overeenkomst gaat zo spoedig mogelijk in, maar uiterlijk op 1 juli 2022, alvorens de start van de implementatie van de Oplossing;
- De Overeenkomst kan eenzijdig door de gemeente Hulst 4-maal (viermaal) optioneel worden verlengd voor de duur van 2 (twee) jaar. De maximale looptijd van de Overeenkomst (incl. verlengingen) kan hiermee oplopen tot 13 (dertien) jaar;
- De Overeenkomst eindigt van rechtswege na afloop van de termijn waarvoor deze is aangegaan;
- Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst met de hiervoor bedoelde duur van 2 (twee) jaar wil verlengen, zal hij dat uiterlijk 6 (zes) maanden voor het einde van de (al dan niet verlengde) Overeenkomst schriftelijk mededelen.

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

De concept Hoofdovereenkomst op basis van de GIBIT 2020 is als bijlage 07 aan deze Leidraad toegevoegd. Let op: artikel 3 van deze Hoofdovereenkomst bevat een aantal afwijkingen ten opzichte van de GIBIT 2020 om deze meer proportioneel te laten zijn op deze Opdracht / Overeenkomst. Dientengevolge is de inhoud van de Hoofdovereenkomst leidend boven de hierop van toepassing verklaarde GIBIT 2020 voorwaarden.

1.3 Clustering en percelen

Er is wel sprake van clustering van volgtijdelijk uit te voeren ongelijksoortige Opdrachten. Het betreft:

- Het leveren van de Oplossing;
- Het implementeren van de Oplossing;
- Het beheren van de Oplossing (incl. technisch (applicatie-)beheer);
- Het onderhouden van de Oplossing;
- Het uitvoeren van de transitie / migratie / conversie.

De Opdracht wordt niet onnodig samengevoegd en niet opgedeeld in percelen omdat de ervaring heeft geleerd dat dit grote organisatorische gevolgen en risico's veroorzaakt voor de Aanbestedende Dienst, terwijl het verminderen van deze risico's nu juist mede doelstelling is van deze aanbesteding.

Deze gevolgen en risico's betreffen o.a. hoge implementatie-, integratie-, en migratiekosten en verstoringen of belemmeringen van de dienstverlening en bedrijfsvoering wanneer de verantwoordelijkheid voor de onderdelen van de Opdracht bij verschillende dienstverleners wordt belegd. Tevens zou een verdere opdeling in percelen de verdeling van verantwoordelijkheden en de eigen regievoering hierop onnodig complex maken.

Gezien de samenstelling van de relevante markt en de mogelijkheid om als Samenwerkingsverband de Opdracht te verwerven, is de toegang tot de Opdracht voor het midden – en kleinbedrijf voldoende gewaarborgd. De gevraagde beheerde Oplossing is breed in de markt beschikbaar en leidt niet tot (on)bedoelde uitsluiting, zo heeft ook de voorgedane marktconsultatie uitgewezen.

1.4 Wachtkamerconstructie

Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook voortijdig tot een einde komt, heeft Opdrachtgever het recht om de Inschrijvers die tijdens de aanbestedingsprocedure in de ranking op een positie stonden waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor gunning van de Opdracht, alsnog in aanmerking te laten komen voor de Opdracht (op volgorde van ranking bij definitieve gunning).

Opdrachtgever zal in dit verband in elk geval met de Inschrijver die in de ranking als nummer 2 is geëindigd een Wachtkamerovereenkomst aangaan, waarvoor een concept in bijlage 09 is aangehecht. Dit laat onverlet dat als nummer 2 om welke reden dan ook niet in aanmerking zou komen voor (latere) gunning van de Opdracht, ook andere Inschrijvers (in volgorde van ranking) voor de Opdracht in aanmerking kunnen komen.

Opdrachtgever heeft niet de plicht om bij een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst gebruik te maken van deze 'wachtkamer'-mogelijkheid. Het staat haar eveneens vrij om een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten.

1.5 De organisatie

De gemeente Hulst richt zich met haar circa 250 medewerkers op de eigen bedrijfsvoering en gemeentelijke dienstverlening aan haar burgers en bedrijven. Meer informatie over de gemeente Hulst kunt u vinden op de website van de gemeente Hulst: www.gemeentehulst.nl.

1.6 Situatiebeschrijvingen

1.6.1 Huidige situatie

Onderstaand beschrijven wij de huidige situatie (IST) van het digitaal zaakgericht werken en het gebruik van het huidige Zaakstelsel en het hieraan gerelateerde beheer van de gemeente Hulst.

1.6.1.1 Excellence-suite van Excellence

Sinds 2013 werkt de gemeente Hulst met het Zaakstelsel van Excellence: de Excellence Suite. De Excellence Suite wordt door Excellence als Software as a Service (SaaS) aangeboden. Hierbinnen maakt de gemeente Hulst gebruik van twee omgevingen: een acceptatie-omgeving voor het testen van vernieuwingen en aanpassingen en een productieomgeving. De Excellence Suite is een verzameling van componenten. De gemeente Hulst maakt gebruik van de volgende componenten:

- Het digitaal loket, inclusief:
 - de producten- en dienstencatalogus (PDC) van de leverancier Sdu;
 - Vraag- en antwoordcombinatie van de leverancier Sdu;
 - digitale formulieren van Excellence;
 - internetkassa (Ingenico), DigiD, eHerkenning en eIDAS;
 - Samenwerkende catalogi;
- Een Klant Contact Systeem (KCS), inclusief kennisbank van Excellence;
- Het Zaakstelsel, inclusief zaaktypecatalogus (ZTC) van Excellence;
- Een Digikoppeling / Servicebus van de leverancier JNet / Enable-U;
- Een Operational Data Store (=databasekopie) voor rapportage en managementinformatie. Voor rapportages en analyses wordt door de gemeente Hulst Cognos v11.1.7 FP3 gebruikt;
- 'Ellen ruimt op'-app (werkvoorraad afhandelen op mobiele devices);
- Alfresco Document Management Systeem (DMS) voor de opslag van documenten.

De opslag van documenten vindt plaats in het Corsa DMS van de leverancier BCT en in het DMS Alfresco (onderdeel van de Excellence Suite). De Excellence Suite is met behulp van de standaard Zaak- en Document Services gekoppeld aan Corsa DMS. Zaakinformatie wordt opgeslagen in de Excellence Suite; de bijbehorende documenten worden opgeslagen in het Corsa DMS of in het Alfresco DMS.

In totaal zijn er 80 zaaktypen geïmplementeerd in het Zaakstelsel Excellence Suite met Corsa als DMS. Er zijn 32 zaaktypen geïmplementeerd in het Zaakstelsel Excellence Suite met Alfresco als DMS.

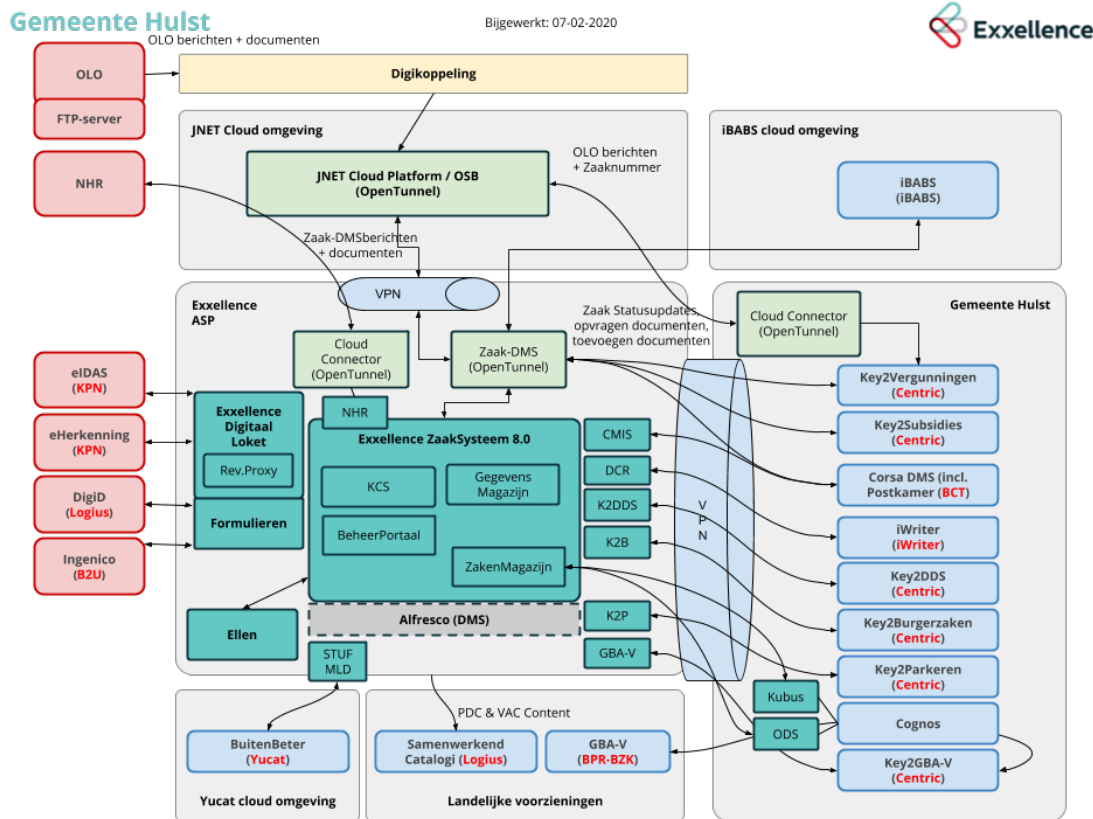
In totaal zijn er 112 zaaktypen geïmplementeerd in Excellence Suite en zijn er 98 andere zaaktypen geïmplementeerd in Corsa DMS. Een complete lijst is terug te vinden in bijlage 04.

Daarnaast kent de Excellence Suite de volgende koppelingen met andere (vak)applicaties:

- ZS-DMS v1.1 koppeling met Suite4Omgevingsdiensten (Key2Vergunningen) (incl. aansluiting op OLO);
- ZS-DMS koppeling met Centric Leefomgeving (in het kader van de Omgevingswet, Key2Vergunningen wordt vervangen);
- ZS-DMS v1.1 koppeling met Key2Parkeren (incl. aansluiting op NPR / SHPV / RDW) (wordt in 2022 vervangen door Centric Parkeren);
- ZS-DMS v1.1 koppeling met Key2Subsidies;
- Backoffice-koppeling met Key2Burgerzaken voor de producten:
 - Uittreksel GBA;
 - Binnengemeentelijke verhuizing;
 - Vervolginschrijving;
 - Emigratie;
 - Naamgebruik;
 Key2Burgerzaken wordt in 2022 vervangen door Centric Burgerzaken;
- ZS-DMS v1.1 koppeling met Corsa DMS;
- StUF BG v2.04 met Key2DDS;
- StUF BG v2.04 met Key2GBA-V;
- Koppeling met Key2BAG en Key2Financiën (enkel tonen van documenten);
- Koppeling met iWriter online (wordt in 2022 vervangen door Xential);

- Koppeling met BuitenBeter app;
- 2-weg koppeling met iBabs;
- KvK API voor NHR-bevragingen.

Voor een compleet overzicht, zie onderstaand schema.



Het functioneel beheer van de Excellence Suite wordt uitgevoerd door twee functioneel applicatiebeheerders.

Het digitaal loket (Excellence Suite)

De gemeente Hulst biedt haar producten en diensten voor haar burgers, bedrijven en andere betrokkenen digitaal aan via de website. Op de website staat alle informatie over de producten en diensten. Voor de producten en diensten die digitaal beschikbaar zijn wordt de bezoeker doorgeleid naar het digitale loket. Het (digitale) loket is een onderdeel van de Excellence Suite en is de omgeving waarbinnen de digitale dienstverlening volledig afgehandeld wordt. Naast de producten en diensten is er ook een overzicht van veel gestelde vragen en de daarbij behorende antwoorden. Dit laatste wordt binnen het loket aangeduid met kennisbank.

De informatie op de website en binnen het loket is volledig identiek omdat deze informatie gevuld wordt vanuit één bron: SduConnect van Sdu. De content voor de producten en diensten (PDC) en de Vraag-Antwoord Combinatie (VAC) wordt in die omgeving beheerd en wordt elke nacht – op basis van XML - volledig geautomatiseerd ingelezen in de website en in het loket.

Binnen het digitale loket zijn bij de producten en diensten digitale (aanvraag)formulieren beschikbaar. Deze formulieren kunnen door de klanten online ingevuld worden. Om het een en ander veiliger en efficiënter te maken zijn er in dit kader verschillende mogelijkheden voor de gebruiker om zich bij het loket aan te melden (authenticeren). Hierbij moet gedacht worden aan DigiD, eHerkenning en eIDAS. Wanneer een gebruiker hiervan gebruik kan - of moet - maken wordt het digitale formulier al deels voor-ingevuld middels prefill. Om dit laatste mogelijk te maken is er vanuit het digitale loket een koppeling naar het lokale datadistributiesysteem (Key2DataDistributie) via een VPN-verbinding. Het beheer van de digitale formulieren wordt uitgevoerd door twee formulierenbouwers.

Tot slot is er binnen het loket een zogenaamde internetkassa van Ingenico beschikbaar. Hiermee kunnen klanten meteen de bestelde producten of diensten betalen.

De content van het digitale loket wordt zoals eerder aangegeven gevuld en beheerd vanuit de omgeving SduConnect. De digitale formulieren zijn onderdeel van de Excellence Suite en worden gemaakt en beheerd vanuit de beheeromgeving. De gemeente Hulst heeft 2 medewerkers in dienst die zich onder andere bezighouden met het beheer van de digitale formulieren. De ontwikkeling van nieuwe formulieren gaat via de OTAP-methodiek. Hierbij worden de nieuwe formulieren eerst ontwikkeld en volledig getest in de acceptatie-omgeving. Pas na volledig akkoord worden de nieuwe formulieren geëxporteerd vanuit de acceptatie-omgeving en geïmporteerd in de productie-omgeving. Het gehele proces van maken en beheren van formulieren wordt in het kader van de verplichte (jaarlijkse) DigiD-beveiligingsassessments gedocumenteerd. Producten of diensten die via het digitale loket aangevraagd zijn worden automatisch geregistreerd binnen het Excellence KCS. Daarbinnen vindt de verdere afhandeling door de medewerkers plaats. De indiener wordt in beginsel middels e-mail op de hoogte gehouden van de voortgang.

1.6.1.2 Corsa DMS van BCT

De gemeente Hulst gebruikt als centrale Document Management Systeem het Corsa DMS van leverancier BCT. In beginsel werd het Corsa DMS enkel ingezet voor de registratie van inkomende post: de kenmerken van het ingekomen poststuk werden geregistreerd, een ontvangstbevestiging werd verzonden en het ingekomen poststuk werd fysiek de organisatie ingestuurd. In een later stadium is gestart met het scannen van ingekomen poststukken. Vanaf toen werden de gedigitaliseerde poststukken middels Corsa DMS binnen de organisatie gedistribueerd naar de diverse behandelaars. De behandelaar kan vanuit zijn werkvoorraad de stukken (digitaal) behandelen.

Voor de digitale distributie en afhandeling van ingekomen poststukken is Corsa DMS ingericht. Hiermee kunnen documenten (scans of e-mail) worden geregistreerd en worden gekoppeld aan een dossier. Voor de workflow wordt gebruik gemaakt van Corsa Case. Binnen Corsa Case zijn hiervoor meerdere zaaktypen beschikbaar. Deze zaaktypen kunnen vanuit de i-Navigator worden ingelezen inclusief de documenttypen, onderwerpen, resultaattypen (bewaartermijnen), vertrouwelijkheden en anders zaaktype-eigenschappen.

Eindgebruikers werken met de webversie: MyCorsa NxT. Binnen deze interface kan met behulp van één zoekvraag op snelle wijze (à la Google) door zowel de inhoud van de documenten als door de metadata worden gezocht. Hiervoor wordt tijdens het digitaliseren van het document de inhoud van het document meteen ge-OCR'd. Hiervoor gebruikt BCT de software ABBYY FineReader.

Corsa Case wordt ook ingezet bij de handtekening / stempel van DigEplan (integratie Corsa – DigEplan), grondzaken, planologische procedures, vooroverleg en zaakgericht archiveren.

De Corsa-omgeving kent de volgende koppelingen:

- Excellence Suite;
- Key2DataDistributie van Centric IT Solutions (personen en handelsregister);
- de iWriter sjabloongenerator (wordt Xential);
- documentenkoppeling Key2Financien en Key2BAG van Centric IT Solutions;
- module ETL (t.b.v. management- en stuurinformatie Cognos);
- DigEplan (versie 5, SaaS);
- i-Navigator van Sdu;
- Word365 / Outlook365.

Voor het digitaliseren van de (post)stukken wordt gebruik gemaakt van een apart werkstation (Windows 10): de scan PC. Op deze scan PC is een A3-scanner (Fujitsu fi-6770) aangesloten. Naast de hardware wordt op de scan PC gebruik gemaakt van de Corsa Server Based Capture-software (SBC). De verwerking van de gescande documenten vindt plaats op een server zodat de gebruiker op de eigen werkplek via Corsa Capture Centre kan afhandelen. Binnen Corsa Capture Centre worden de volgende inputcontroles uitgevoerd om met het oog op vervanging de authenticiteit van documenten te behouden:

- Klopt het aantal documenten?
- Zijn alle pagina's juist gescand?
- Moeten er pagina's worden geroteerd?
- Moet de volgorde van de pagina's worden aangepast?
- Komen er lege pagina's voor?
- Zijn de bijlages correct aangegeven?

Naast de lokaal aangesloten scanner kan eventueel ook gebruik gemaakt worden van een multifunctional (Konica Minolta) om documenten te scannen. De gescande documenten moeten dan wel voor verdere verwerking bij Corsa SBC aangeboden worden. Als de batch binnen Corsa SBC correct is wordt deze geëxporteerd naar een opgegeven locatie waar Corsa deze kan oppakken. De export zet voor Corsa DMS een tweetal zaken klaar:

- een gegevensbestand (csv en / of xml-formaat);
- een beeldbestand (tiff en / of pdf-formaat).

De huidige opslag in Corsa van de dossiers en documenten bedraagt 1 Tb.

De scan PC wordt – naast voor het scannen ten behoeve van Corsa - ook gebruikt voor het scannen van facturen ten behoeve van Key2Financien. Hiervoor wordt in plaats van de Corsa SBC-software gebruik gemaakt van DiS4all in Combinatie met ReadSoft van Centric.

1.6.2 Toekomstige situatie

Onderstaand beschrijven wij de gewenste situatie (SOLL) van het nieuwe generieke Zaaksysteem en het hieraan gerelateerde gebruik en beheer van de gemeente Hulst.

1.6.2.1 Digitaal en zaakgericht werken

Digitaal zaakgericht werken wordt de komende jaren een belangrijk instrument om de kwaliteit en doorlooptijd van de gemeentelijke dienstverlening te bewaken en informatie digitaal te verwerken. Daarnaast draagt digitaal zaakgericht werken bij aan het standaardiseren van werkprocessen, waardoor informatie beter vindbaar is. Het zaakgericht werken zal gemeente-breed worden geïmplementeerd om onderstaande doelen te behalen:

- Digitaal zaakgericht werken moet bijdragen aan het grip krijgen en houden op de kwaliteit van de bedrijfsvoering;
- Digitaal zaakgericht werken wordt ingezet als een proces georiënteerde wijze van werken, gericht op het leveren van het resultaat dat aansluit bij de behoefte van 'de klant';
- Digitaal zaakgericht werken maakt het voor 'de klanten' mogelijk om via alle mogelijke toegankelijke kanalen producten en diensten af te nemen en daarbij toegang te krijgen tot alle voor hen relevante informatie over de uitvoering van de processen van de gemeente Hulst;
- Digitaal zaakgericht werken is erop gericht om de processen van de gemeente Hulst optimaal te gebruiken en de processen naadloos op elkaar te laten aansluiten;
- Digitaal zaakgericht werken stuurt aan op optimale dienstverlening;
- Digitaal zaakgericht werken geeft inzicht in de voortgang van de processen en het verlenen van de diensten die de gemeente Hulst aanbiedt;
- Digitaal zaakgericht werken zorgt ervoor dat informatie over werkprocessen met elkaar gedeeld kan worden. De informatie is te allen tijde oproepbaar en is tijd- en plaatsafhankelijk beschikbaar;
- Digitaal zaakgericht werken is de basis om te voldoen aan wet- en regelgeving, zoals de nieuwe Archiefwet, Wet Open Overheid (Woo), Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en rechtmatigheid.

Om digitaal zaakgericht te kunnen werken, is er een systeem nodig wat dit ondersteunt, een zogenaamd generiek Zaaksysteem. Dit onderdeel van de leidraad geeft een overzicht van de vereiste functionaliteiten en de gewenste onderdelen die de gemeente Hulst graag terug zou willen zien in een nieuw Zaaksysteem.

1.6.2.2 Uitgangspunten generiek Zaaksysteem

De gemeente Hulst verwacht van een nieuw Zaaksysteem het volgende:

Ondersteuning bij het vastleggen, behandelen en afhandelen van zaken en klantcontacten.

De i-Navigator zal als Zaaktypecatalogus (ZTC) als uitgangspunt worden gebruikt bij het inrichten van alle zaaktypes in het Zaaksysteem. Uitgangspunt bij de procesondersteuning is een generieke inrichting van het zaaktype. Nieuwe zaken komen allereerst terecht in de werkvoorraad van de betreffende behandelgroep, alwaar toewijzing naar de werkvoorraad van de behandelend ambtenaar zal plaatsvinden.

Het geïntegreerde Klant Contact Systeem (KCS) dient het Klant Contact Centrum (KCC) en de overige medewerkers binnen de organisatie te ondersteunen bij het afhandelen van eenvoudige vragen over lopende zaken, behandeltermijnen, producten en diensten.

Ondersteuning bij het vormen, bewaren en beheren van zaakdossiers.

Een nieuw Zaaksysteem moet voor het creëren en beheren van digitale informatie voldoen aan NEN-ISO 16175-1:2020 (opvolger van NEN2082), zodat het beheer van informatie goed geborgd is. Naast documentcreatie vanuit de zaak moet het mogelijk zijn om relevante documenten vanuit de mail of een netwerkmap eenvoudig toe te voegen aan het zaakdossier. Voor zowel object- als subjectgegevens wordt verplicht gebruik gemaakt van informatie uit de (landelijke) basisregistraties. Uitgezonderd hierop is het gebruik van buitenlandse object- en subjectgegevens. Deze gegevens moeten wel binnen het Zaaksysteem in te voeren en te gebruiken zijn.

Het Zaaksysteem zal ook worden gebruikt voor de registratie van inkomende documenten en mails, de opslag en het (archief)beheer van dossiers en documenten, waarvan de voortgang en statussen van lopende zaken opgevraagd en ingezien kunnen worden. De procesafhandeling vindt dan plaats in het Zaaksysteem of in een gekoppelde vakapplicatie. In de DMS-omgeving van het Zaaksysteem moet het mogelijk zijn om op basis van de combinatie van zaaktypen en resultaattypen vernietiging van zaken inclusief documenten uit te voeren. Alle duurzaam te bewaren dossiers en documenten in het Zaaksysteem en het onderliggend DMS moeten uiteindelijk overgedragen kunnen worden naar een (regionaal) e-depot. Om te voldoen aan de nieuwe Wet Open Overheid (Woo) moet het mogelijk zijn om de documenten te kunnen anonimiseren. Voor de opslag en het (archief)beheer van dossiers en documenten van niet-gekoppelde vakapplicaties wordt gebruik gemaakt van (lokale) vakarchieven.

Eenvoudig ontsluiten van zaken, documenten en gegevens.

Via het digitale loket op de website van de gemeente kunnen burgers hun aanvraag indienen, waarna men deze via een Persoonlijk Internet Portaal (PIP) of via MijnOverheid kan volgen en de status van de aanvraag kan inzien. Met het oog op de ontwikkelingen rondom Common Ground, is het gewenst dat het nieuwe Zaaksysteem geschikt is voor het uitwisselen van informatie met andere systemen om samenwerking eenvoudiger, veiliger en efficiënter te maken. Het Zaaksysteem moet in het kader van efficiëntie ook voorzien zijn van een goede zoekmachine, zodat zaken en objecten gemakkelijk opgezocht kunnen worden door de gebruikers. Werkvoorraden moeten eenvoudig gepersonaliseerd gepubliceerd kunnen worden in een sociaal intranet.

Het nieuwe Zaaksysteem dient rekening te houden met informatieveiligheid en aan te sluiten op geldende en / of nieuwe wetgeving.

Door de i-Navigator in te zetten als beheertool, worden alle werkprocessen en bijbehorende metadata altijd up-to-date gehouden. Hierdoor wordt er voldaan aan de geldende regels omtrent archivering en ontstaat er een deugdelijk archief wat goed voorbereid is op een toekomstige aansluiting op een e-depot. Daarnaast dient het Zaaksysteem aan te sluiten bij nieuwe en / of veranderende wetgeving, zoals de Wet Open Overheid, de nieuwe Archiefwet, de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, de Wet Elektronisch publiceren en de Omgevingswet. Hierbij dient de informatiehuishouding zo te worden ingericht dat de (digitale) informatie duurzaam raadpleegbaar, toegankelijk en authentiek is en blijft. Ook informatieveiligheid speelt hierbij een belangrijke rol. Het nieuwe Zaaksysteem zal aan bepaalde beveiligingsnormen moeten voldoen waarmee de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van informatie gegarandeerd wordt. Afhankelijk van het bepaalde basisbeveiligingsniveau, worden de juiste beveiligingsnormen in kaart gebracht. In de praktijk kan dit bijvoorbeeld betekenen dat autorisaties en vereiste logging moeten worden ingericht om bij te dragen aan het juiste niveau van privacybescherming (AVG) en informatiebeveiliging (BIO). Een duidelijke en overzichtelijke autorisatiematrix moet hierover snel en actueel inzicht geven. Incidentenbeheer wordt gedocumenteerd in het meldingsysteem TOPdesk.

Gebruik van het Zaaksysteem

Om de invoer van het digitaal zaakgericht werken en de implementatie van een nieuw Zaaksysteem tot een succes te maken is goede begeleiding en ondersteuning voor de gebruikers van groot belang. Ook aan de inrichting van processen en de techniek zal aandacht besteed moeten worden. Een belangrijke Eis voor het nieuwe Zaaksysteem is bijvoorbeeld een koppeling met de Azure AD, waardoor single sign on (SSO) mogelijk is. In de nieuwe situatie worden de gebruikers zelf volledig verantwoordelijk voor de dossiervorming. Een goede

kwaliteitscontrole en het kunnen beantwoorden van vragen omtrent digitaal zaakgericht werken is daarbij essentieel. Iedere afdeling zal beschikken over een of meerdere ambassadeurs die op de hoogte zijn van alle ontwikkelingen binnen de organisatie met betrekking tot digitaal zaakgericht werken. Deze ambassadeurs zijn het eerste aanspreekpunt op de werkvloer voor de gebruikers als het gaat om het werken met het Zaaksysteem. Daarnaast zijn ook de medewerkers van Digitaal Informatie Beheer (DIB) opgeleid om de medewerkers te helpen bij dossiervorming en om zaken te archiveren volgens de richtlijnen van digitaal zaakgericht werken. Het proactief communiceren met procesverantwoordelijken is bovendien een belangrijk aspect om veranderingen / wijzigingen binnen werkprocessen tijdig inzichtelijk te maken waardoor het Zaaksysteem zo up-to-date mogelijk is en beschikt over de juiste informatie.

De data in het Zaak- en Klant Contact-systeem moet voor het genereren van kwaliteits-, sturings- en managementrapportages benaderbaar / beschikbaar zijn voor de standaard BI-tools.

Gebruik van het digitaal loket

Er dient een digitaal loket beschikbaar gesteld te worden waarbinnen de producten en diensten van de gemeente Hulst aangeboden kunnen worden aan haar klanten. Tevens moeten alle aanvragen volledig digitaal door de medewerkers afgehandeld kunnen worden. Voor de synchronisatie en eenduidigheid van informatie blijft SduConnect de bron voor zowel het loket als de website. Wat geldt voor de PDC geldt ook voor de Vraag-Antwoord Combinatie (VAC / kennisbank). Ook dient het mogelijk te zijn om digitale formulieren te maken die voor de klanten eenvoudig maar efficiënt zijn. Daarbij moet authenticatie via DigiD, eHerkenning en eIDAS mogelijk zijn. Om betalingen te kunnen doen is een internetkassa gewenst. Communicatie met de indiener kan in beginsel via e-mail lopen maar de wens is om hiervoor aan te sluiten op de Berichtenbox van MijnOverheid.nl en / of een PIP als de Berichtenbox tekortschiet in de informatievoorziening en / of in die gevallen dat via de PIP meer informatie beschikbaar gesteld kan worden.

De gemeente Hulst acht het wenselijk om alle producten en diensten binnen één loket aan te bieden. Enerzijds zorgt dit voor eenduidigheid en duidelijkheid richting de klanten, anderzijds dienen koppelingen slechts eenmalig ingericht te worden. Bijkomend voordeel is dat audits in het kader van informatiebeveiliging (DigiD) maar op één omgeving uitgevoerd moeten worden. Meerdere loketten vanuit vakapplicaties die worden gehost in een SaaS-omgeving is niet gewenst vanuit gebruikersvriendelijkheid, herkenbaarheid en kosten.

1.7 Scope-bepalingen

Onderstaand wordt de scope van respectievelijk de Opdracht, de Oplossing en de transitie / migratie nader uitgewerkt. Voor de gehele scope, maar specifiek de detailuitwerking van de scope van de beoogde Oplossing wordt eveneens verwezen naar bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen.

1.7.1 Scope van de Opdracht

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

De aan te besteden Opdracht betreft:

- het als Software as a Service (SaaS) ter beschikking stellen van de Oplossing voor 250 gebruikers;
- het technisch implementeren van de Oplossing inclusief de benodigde koppelingen;
- het organisatorisch implementeren van de Oplossing, in samenwerking met de gemeente;
- het migreren van de data vanuit het huidige zaaksysteem (en DMS'en) naar de nieuwe Oplossing;
- het opleiden van key-users/functioneel beheerders (maximaal 10) van de Oplossing;
- het (technisch) beheer en onderhoud van de Oplossing inclusief de benodigde koppelingen.

1.7.2 Scope van de Oplossing

Met de aanschaf van een generiek Zaaksysteem wil de gemeente Hulst haar dienstverlening aan burgers en haar interne dienstverlening en bedrijfsvoering verbeteren. Het Zaaksysteem ondersteunt het gehele proces van aanvraag / registratie tot en met archivering en vernietiging c.q. overbrenging van zaken en documenten. Dit betekent dat alle medewerkers zaken moeten kunnen aanmaken, behandelen en afhandelen met behulp van ingerichte generieke zaaktypen, documentsjablonen, resultaattypen en behandeltermijnen.

In het Zaaksysteem staat centrale regie op de doorlooptijd en de kwaliteit van processen voorop. Het Klant Contact Systeem is het portaal voor het contact met de burgers. Behandelaars hebben inzicht in alle lopende en afgesloten zaken (een integraal klantbeeld), uiteraard afhankelijk van ingestelde autorisaties. Rondom het klantbeeld zijn alle relevante zaken te zien.

Daarnaast biedt het portaal de mogelijkheid om de KCC-medewerkers te ondersteunen in hun werkzaamheden. Denk hierbij aan het zoeken van allerlei soorten informatie (productinformatie, veel gestelde vragen (FAQ), belscripts, contacthistorie etc.) en het registreren van eenvoudige handelingen (zoals vragen, klachten, terugbelnotities en meldingen).

Het Zaaksysteem moet ook functionaliteit bevatten voor het aanmaken en beheren van objecten om object gerelateerde informatie te koppelen (objectregistratie). Objecten en zaken moeten aan elkaar gekoppeld kunnen worden.

Vanwege de integraliteit van klanten en zaken worden het Zaaksysteem (ZS), het Digitaal Loket, het Klant Contact Systeem (KCS), het Document Management Systeem (DMS) en de Records Management Application (RMA) samen aanbesteed. Een nadere omschrijving van functionaliteiten voor het Document Management-, Zaak- en Klantcontactstelsel is toegevoegd in bijlage 04, welke informatie eveneens kaderstellend is voor de Opdracht.

Naast de realisatie van het generiek Zaaksysteem dient de Opdrachtnemer voor de afgesloten en openstaande / lopende zaken en dossiers in het huidige zaaksysteem Excellence Suite, de benodigde datamigraties vanuit de Document Management Systemen Corsa DMS en Alfresco en het Zaaksysteem Excellence Suite te verzorgen op zodanige wijze dat alle informatie, tabellen en zaakdossiers van afgesloten en lopende zaken binnen deze systemen worden overgezet naar de nieuwe Oplossing, met behoud van de koppeling op zaak-id naar de gekoppelde vakapplicaties (Centric Leefomgeving, Key2Subsidies en Centric Burgerzaken).

De Oplossing ondersteunt het verwerken / registreren van gescande (ingekomen) poststukken. Deze documenten zijn in het Zaaksysteem beschikbaar als document inkomend, alwaar de verdere registratie en koppeling aan een zaaktype kan plaatsvinden. Deze registratie wordt voorgelegd aan de beoogde behandelaar ter acceptatie. Indien geaccepteerd wordt de zaak gestart c.q. de documenten geplaatst in de bestaande zaak.

De Oplossing voorziet in een gebruiksvriendelijk, modern en gestandaardiseerde Oplossing op basis van een Software-as-a-Service (SaaS) Oplossing, die voldoet aan de eisen van deze tijd. De Oplossing dient te worden geïntegreerd in de infrastructuur van de gemeente Hulst en dient naadloos samen te werken met de onderdelen van deze informatiehuishouding onder behoud van functionaliteit voor de beoogde digitale dienstverlening en gegevensuitwisseling. De volledige ICT-infrastructuur van de gemeente Hulst is ondergebracht bij Provide Managed Services, die het systeem-, netwerk-, database- en technisch applicatiebeheer voor haar rekening neemt. Opdrachtnemer levert de juiste koppelvlakken c.q. API's inclusief benodigde configuratie en ondersteuning bij de aangeboden Oplossing. De beoogde architectuur is volledig gebaseerd op de GEMMA-2 standaard (Gemeentelijk Model Architectuur, een standaard van VNG Realisatie).

Vanwege wettelijke Eisen zal in de Gunningsfase van de aanbieder worden geëist dat:

1. De aanbieder gebruik maakt van datacenters die zich bevinden in de EER en minimaal van het niveau Tier 3 of gelijkwaardig is;
2. Indien data op basis van wettelijke Eisen door Nederlands bevoegd gezag wordt gevorderd de leverancier terstond de gemeente hierover informeert en niet zonder toestemming van de gemeente Hulst levert;
3. Indien data op basis van wettelijke Eisen door niet-Nederlands bevoegd gezag wordt gevorderd de leverancier terstond de gemeente hierover informeert en niet zonder toestemming van de gemeente Hulst levert.

1.7.3 Scope van de transitie / migratie

Onderstaand beschrijven wij de transitiefase (van IST naar SOLL) voor de implementatie van een nieuw generiek Zaaksysteem van de gemeente Hulst. Onderdeel van de aan te bieden dienstverlening zijn ook de volgende werkzaamheden:

1. Het implementeren van alle gevraagde en benodigde koppelingen;

2. Ondersteunen bij het generiek implementeren van ongeveer 300 door de gemeente Hulst te benoemen zaaktypen (op basis van i-Navigator);
3. Ondersteunen bij het specifiek implementeren van de zaaktypen 'Bestuurlijke besluitvorming', 'Projecten', 'Contracten' en 'MOR-melding';
4. Migratie van de lopende zaakdossiers uit het Zaaksysteem Excellence en de DMS'en Corsa en Alfresco;
5. Trainingen (incl. documentatie) voor 10 trainers ('train de trainer' voor opleiding gebruikers);
6. Trainingen (incl. documentatie) voor 2 functioneel applicatiebeheerders;
7. Trainingen (incl. documentatie) voor de 2 formulierenbouwers;
8. Trainingen (incl. documentatie) voor DIB-medewerkers voor het uitvoeren van RMA, het informatiebeheer en kwaliteitscontrole in de omgeving;
9. Ondersteunen bij de uitrol van het Zaaksysteem (floorwalking);
10. Tijdens de transitie mag de continuïteit van de ICT-dienstverlening niet in gevaar komen en moeten alle bedrijfsprocessen van de gemeente ongestoord doorlopen;
11. Opdrachtnemer dient na afloop van het nieuwe contract mee te werken om data en bijbehorende gemeentelijke bedrijfsapplicaties te migreren naar een dan nieuwe dienstverlener, conform artikel 22 van GIBIT (Gemeente Inkoopvoorwaarden bij IT);
12. Parallel aan de implementatie wordt een Gegevensbeschermingseffectrapportage (hierna genoemd: "DPIA") uitgevoerd. Alle benodigde / noodzakelijke wijzigingen n.a.v. de uitgevoerde DPIA moeten worden doorgevoerd.

De gemeente Hulst beoogt de transitiefase in maximaal 12 maanden (1 juli 2022 tot en met 30 juni 2023) uit te kunnen voeren.

1.8 Communicatie

Als Aanbestedende Dienst treedt op:

Gemeente Hulst
Postbus 49
4560 AA Hulst

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

Contactpersoon voor deze aanbesteding is de heer J. Scheele (Controller van de gemeente Hulst). Indien er een storing is in TenderNed is hij te bereiken via j.scheele@gemeentehulst.nl of +31 (0)6 51 52 59 06.

Het is tijdens de aanbestedingsprocedure, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan op een andere wijze dan via TenderNed te communiceren met de Opdrachtgever. Vragen en /of opmerkingen die niet via TenderNed aan de gemeente zijn gericht, worden niet in behandeling genomen. Elke poging tot beïnvloeding van de bij deze aanbesteding betrokken medewerkers kan ertoe leiden dat de desbetreffende Inschrijving terzijde wordt gelegd. De Inschrijver dient zich eveneens in alle gevallen te onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die betrokkenen bij deze aanbesteding kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde kan tot gevolg hebben dat diens Inschrijving terzijde wordt gelegd.

De regie over de te sluiten Overeenkomst zal worden gevoerd door het afdelingshoofd Bedrijfsvoering, de heer M. Marin, van de gemeente Hulst of de door hem aangewezen perso(o)n(en).

2 Planning en inlichtingen

2.1 Voorgenomen planning

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

| Openbare Europese Aanbesteding: | |
|---|---------------------------------------|
| Publicatie Aanbestedingsleidraad | 24 februari 2022 |
| Sluitingsdatum indienen vragen I | 14 maart 2022 om 9.00 uur |
| Publicatie Nota van Inlichtingen I | 23 maart 2022 |
| Sluitingsdatum indienen vragen II | 1 april 2022 om 9.00 uur |
| Publicatie Nota van Inlichtingen II | 4 april 2022 |
| Sluitingsdatum indienen Inschrijving | 19 april 2022 om 12.00 uur |
| Opening van Inschrijvingen | 19 april 2022 |
| Publicatie proces-verbaal opening | 20 april 2022 |
| Presentaties door Inschrijvers | 4 mei 2022, 10 mei 2022 (11 mei 2022) |
| Publicatie voornemen tot gunning | 20 mei 2022 |
| Publicatie definitieve gunning | 10 juni 2022 |
| Ondertekening Overeenkomst | Uiterlijk 30 juni 2022 |
| Ingang van Overeenkomst | Uiterlijk 1 juli 2022 |

2.2 Stellen van vragen door Inschrijvers

De Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad (inclusief alle hieraan gerelateerde bijlagen) procedurele of inhoudelijke vragen te stellen. Deze vragen kunnen tot uiterlijk maandag 14 maart 2022 voor 9.00 uur via TenderNed worden gesteld. Na de uiterste datum tot het stellen van vragen, is het niet meer mogelijk om vragen te stellen, behoudens de gevallen als omschreven in 2.3 (onduidelijkheden na de beantwoording).

Elke vraag dient separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar de aanbestedingsdocumenten en zonder bedrijfsgegevens te noemen. De vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens (geanonimiseerd) als Nota van Inlichtingen op TenderNed worden gepubliceerd.

Indien een Ondernemer technische problemen ervaart of vragen heeft over de werking van TenderNed, dan kan tijdens kantooruren contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed via telefoonnummer 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

2.3 Nota van Inlichtingen

De gemeente Hulst zal in de vorm van een Nota van Inlichtingen de op correcte wijze ingediende verzoeken en vragen met bijbehorende antwoorden in geanonimiseerde vorm bekend maken bij de Inschrijvers via TenderNed. De Aanbestedende Dienst kan tevens middels de Nota van Inlichtingen de Offerteaanvraag wijzigen tot uiterlijk 10 dagen voor het sluitingstijdstip van de Inschrijvingen.

Let op: ingevolge de Aanbestedingswet 2012 kan een Inschrijver verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Onderneming (vertrouwelijke vraag). Hiertoe dient de Inschrijver bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten **en zijn verzoek te motiveren**.

Indien de Aanbestedende Dienst een dergelijk verzoek afwijst laat zij dit aan de desbetreffende Inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de Inschrijver de vraag toch beantwoord wil hebben dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, als niet individuele vraag.

Eventuele resterende onduidelijkheden en aanvullende verduidelijkende vragen dienen wederom via TenderNed gesteld te worden. De sluitingsdatum hiervoor is vrijdag 1 april 2022 om 9.00 uur. De gemeente Hulst zal geen nieuwe vragen in behandeling nemen. De beantwoording van de aanvullende vragen zal gepubliceerd worden in de tweede Nota van Inlichtingen.

De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleren boven eerder gepubliceerde documenten. Mededelingen, toezeggingen of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, die niet in een Nota van inlichtingen zijn vastgelegd en via TenderNed zijn gecommuniceerd, zijn niet bindend voor de Aanbestedende Dienst.

2.4 Opening van Inschrijving

Wanneer de uiterste inschrijfdatum is verstreken, te weten dinsdag 19 april 2022 om 12.00 uur, zal de kluis in TenderNed worden geopend en worden alle tijdig ingezonden Inschrijvingen ingezien. Hiervan zal een proces-verbaal worden opgemaakt, dat wordt gepubliceerd via TenderNed.

3 Voorschriften Inschrijving

3.1 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving

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

De Inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat **uiterlijk dinsdag 19 april 2022 voor 12.00 uur (sluitingstijdstip)** zijn Inschrijving digitaal is ingediend via TenderNed. Voor dit sluitingstijdstip geldt de digitale klok die wordt getoond in TenderNed.

Het indienen van varianten is in het kader van deze aanbesteding niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

De ingediende Inschrijvingen worden digitaal bewaard in de aanbiedingskluis. De Aanbestedende Dienst kan deze aanbiedingskluis niet eerder openen dan na het sluitingstijdstip. Na het sluitingstijdstip kan er niets meer worden ingediend.

3.2 Verbod onderling overleg tussen Inschrijvers

Het is Inschrijver niet toegestaan om onderling te overleggen met andere Inschrijver(s) over de inhoud van zijn Inschrijving. Het is Inschrijver tevens niet toegestaan op enige wijze met andere Inschrijver(s) te overleggen of afspraken te maken die de prijsvorming / concurrentie kunnen beïnvloeden. Deze verboden gelden op straffe van het terzijde leggen van de desbetreffende Inschrijving.

Van een concern, holding of een groep mogen slechts meerdere Ondernemingen inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), indien zij – indien van toepassing – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern, holding of een groep) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

Indien bovenstaande situatie van toepassing is dient de Inschrijver op verzoek van de Aanbestedende Dienst uiterlijk binnen 5 werkdagen een verklaring in te dienen, waaruit blijkt dat de Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld en de vertrouwelijkheid in acht is genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern / holding / groep behorende Inschrijvers.

3.3 Aan te leveren stukken bij de Inschrijving

Inschrijver dient onderstaande documenten bij de Offerte / Inschrijving bij te voegen:

| Checklist gevraagde gegevens (bij Inschrijving) | |
|---|---|
| 1 | Eén ingevuld en door een rechtsgeldig persoon ondertekend Inschrijfformulier (bijlage 01) |
| 2 | Eén / meer ingevuld(e) en door een rechtsgeldig persoon ondertekend(e) UEA('s) (bijlage 02) |
| 3 | Eén / meer uittreksel(s) handelsregister (+ evt. volmacht) ter validatie rechtsgeldigheid ondertekening |
| 4 | Eén ingevuld en door een rechtsgeldig persoon ondertekend Prijzen- en tarievenblad (bijlage 03) |
| 5 | Eén uitwerking van 4 (vier) selectiecriteria, conform het Programma van Wensen (bijlage 06) |
| 6 | Eén ServiceLevelAgreement (SLA), minimaal conform het Programma van Eisen (bijlage 05) |

3.4 Aan te leveren stukken bij voorlopige gunning

Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving en het ondertekenen van bijlage 01 in geval van voorlopige gunning onderstaande documenten binnen 5 werkdagen aan Aanbestedende Dienst ter verificatie aan te (kunnen) leveren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig kunnen aanleveren van de betreffende bewijsmiddelen en houdt zelf rekening met de doorlooptijden van het aanvragen hiervan.

| Checklist gevraagde gegevens (bij voorlopige gunning) | |
|---|---|
| 1 | Eén kopie van een ISO 27001-certificaat of vergelijkbaar (zie aanbestedingsleidraad, § 4.4.2.) |
| 2 | Eén kopie van een ISO 9001:2008 / 2015-certificaat of vergelijkbaar (zie aanbestedingsleidraad, § 4.4.2.) |
| 3 | Eén kopie van een NEN-ISO 16175-1:2020-certificaat of vergelijkbaar (zie aanbestedingsleidraad, § 4.4.2.) |
| 4 | Eén / meer aansprakelijkheidsverzekeringopolissen- of certificaten (zie aanbestedingsleidraad, § 4.4.1.) |
| 5 | Eén Gedragsverklaring Aanbesteden (www.justis.nl) (zie aanbestedingsleidraad, § 4.2.) |
| 6 | Eén Verklaring Afdracht Belastingen/Sociale Premies (Belastingdienst) (zie aanbestedingsleidraad, § 4.2.) |

3.5 Storingen TenderNed

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

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

3.6 Gestanddoeningstermijn Inschrijving

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

3.7 Prijsstelling en facturering

Inschrijver dient bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad volledig in te vullen en bij de Inschrijving in te dienen als separaat document. Voor de prijzen gelden de volgende voorwaarden:

1. Inschrijvers kunnen één keer een Inschrijving uitbrengen. De prijs wordt opgegeven in euro's, exclusief BTW. Voor onderdelen waar daadwerkelijk geen kosten mee samenhangen, wordt € 0,00 ingevuld¹. Negatieve bedragen zijn niet toegestaan.
2. De offerteprijs moet op een integrale kostprijs gebaseerd zijn. Dit houdt in dat alle kosten voor de levering van het product en de dienstverlening volgens het Programma van Eisen en uitwerkingen van het Programma van Wensen, met hierop als enige uitzondering het kwaliteitscriterium Kansen- en risicodossier, hierin zijn meegenomen. De gemeente Hulst accepteert geen andere kosten dan vermeld in het prijzen- en tarievenblad.

Voorwaarden voor de facturen in verband met de Opdracht zijn:

1. Facturen mogen pas verzonden worden na levering en acceptatie van de prestatie, conform het facturatieschema zoals opgenomen in de Hoofdovereenkomst (bijlage 07).
2. Rekeningen en eventuele bijlagen bij voorkeur als XML- én pdf-bestand, eventueel alleen in pdf sturen naar facturen@gemeentehulst.nl.
3. Het referentienummer dat later wordt verstrekt en de contactpersoon van de gemeente Hulst dienen vermeld te worden bij de adressering op de factuur. Het ontbreken van deze gegevens kan zorgen voor vertraging in de betaling.

3.8 Algemene voorwaarden

Door Inschrijving stemt de Inschrijver in met de aanbestedingsprocedure en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, alsmede met (de inhoud) van de Aanbestedingsdocumenten. De Hoofdovereenkomst op basis van de GIBIT versie 2020 is als bijlage 07 bijgevoegd en maakt integraal deel uit van deze aanbesteding.

¹ Dit met inachtneming van het bepaalde in § 3.18, waarin is aangegeven dat niet manipulatief, irreëel of strategisch ingeschreven mag worden.

Let op: artikel 3 van deze Hoofdovereenkomst bevat een aantal afwijkingen ten opzichte van de GIBIT 2020 om deze meer proportioneel te laten zijn op deze Opdracht / Overeenkomst. Dientengevolge is de inhoud van de Hoofdovereenkomst leidend boven de hierop van toepassing verklaarde GIBIT 2020 voorwaarden.

Andere voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Bij het indienen van de Inschrijving, stemt de Inschrijver in met de inhoud van de Hoofdovereenkomst en de hierop van toepassing zijnde Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2020 (GIBIT 2020). Het niet accepteren van deze voorwaarden leidt tot uitsluiting.

3.9 Vertrouwelijkheid

Van Inschrijvers wordt verwacht vertrouwelijkheid in acht te nemen ter zake van alle vertrouwelijke informatie welke hen bekend is of wordt van de gemeente. De informatie welke hem / haar ter beschikking staat, zal hij / zij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn / haar personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de Inschrijving. Inschrijver kan de genoemde informatie eveneens delen met de door haar in te schakelen partners, onderaannemers en hulppersonen. In een dergelijk geval blijft Inschrijver verantwoordelijk voor het nakomen van de geheimhoudingsplicht door genoemde derden.

Anderzijds zal de gemeente alle door de Inschrijvers in het kader van deze aanbesteding ingediende documenten vertrouwelijk behandelen en niet openbaar maken aan derden, tenzij de gemeente daartoe in rechte wordt gedwongen en / of voor zover de gemeente die gegevens in het kader van de motivering van de Gunningbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig heeft en / of wanneer er een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat. Een en ander ter beoordeling van de gemeente.

3.10 Intellectueel eigendom

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Aanbestedende Dienst niets uit de Aanbestedingsstukken worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Inschrijver verklaart zich hiermee akkoord door indienen van zijn Inschrijving.

Ontvangen Inschrijving, ingediende documenten en/of correspondentie zullen na afloop van de aanbestedingsprocedure niet aan Inschrijver worden geretourneerd. De Inschrijvers verlenen op voorhand een gebruiksrecht aan de gemeente Hulst om de resultaten en producten van de aanbestedingsprocedure te mogen gebruiken, onder andere ten behoeve van publicaties en overige communicatiedoelinden.

3.11 Inschrijvingsvergoeding

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

3.12 Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking

Onvolledig of onjuist beantwoorde vragen c.q. ingediende documenten kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname. De gemeente behoudt zich evenwel het recht voor verduidelijking en / of aanvulling van de Inschrijving van Inschrijver te verlangen, waaraan Inschrijver vervolgens binnen de alsdan door de gemeente gestelde termijn dient te voldoen.

De gemeente Hulst kan besluiten de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, uit te nodigen voor een gesprek over zijn Inschrijving, verificatie van gegevens en bespreking van de eventueel te sluiten Overeenkomst. Dit verificatiegesprek staat los van de bewijsstukken die de gemeente ter controle van de uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen opvraagt.

Blijkt tijdens het gesprek met de Inschrijver dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt, dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Overeenkomst, dan zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. In gevallen als deze zal in de regel besloten worden een verificatiegesprek met de tweede Inschrijver te voeren.

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

3.13 Ongeldige Inschrijvingen

Een Inschrijving is ongeldig als deze:

- niet volledig is ingevuld en / of bijlagen ontbreken;
- niet rechtsgeldig is ondertekend (bijlage 01 Inschrijfformulier, bijlage 02 UEA en bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad);
- onder een voorwaarde is ingediend;
- als variant is ingediend;
- anderszins niet voldoet aan de vereisten in de Aanbestedingsleidraad (incl. bijlagen).

In geval van een ongeldige Inschrijving wordt de desbetreffende Inschrijving terzijde gelegd.

In geval van een ongeldige Inschrijving die echter eenvoudig kan worden hersteld, waarbij de mededinging tussen de Inschrijvers niet nadelig wordt beïnvloed, dan kan de Aanbestedende Dienst de desbetreffende Inschrijver daartoe verzoeken. Eenvoudig herstel is aan de orde bij een kennelijke vergissing, zoals ontbrekende NAW-gegevens. Als deze Inschrijver niet of te laat gebruik maakt van de geboden herstelkans, dan wordt de desbetreffende Inschrijving alsnog terzijde gelegd.

Indien blijkt dat één of meerdere documenten is ondertekend door een persoon die op het moment van Inschrijving daartoe niet bevoegd was dan kan Aanbestedende Dienst de betreffende Inschrijver in de gelegenheid stellen dit ondertekeningsgebrek te herstellen. Dit herstel dient te gebeuren binnen een termijn van 2 werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van het herstelverzoek via TenderNed. In geval dat ondertekening niet tijdig is hersteld zal de Inschrijving als ongeldig ter zijde worden gelegd.

3.14 Tegenstrijdigheden en / of bezwaren

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

3.15 Klachtenprocedure

Een klacht over deze aanbesteding(sprocedure) kan digitaal worden gemeld via info@gemeentehulst.nl onder vermelding van 'Klacht aanbesteding generiek Zaaksysteem'. De klacht wordt behandeld conform de klachtenregeling procedure van Gemeente Hulst.

Een klacht bevat in ieder geval:

- Het kenmerk van deze aanbesteding en de Contactpersoon van de Aanbestedende Dienst;
- een zo nauwkeurig mogelijke, concrete omschrijving van de klacht;
- de contactgegevens van de Ondernemer / klager.

De Aanbestedende Dienst zal de klacht met spoed behandelen, waarbij wordt gestreefd naar afhandeling binnen twee weken. Gedurende een klachtbehandeling loopt de aanbesteding door. De Aanbestedende Dienst kan zo nodig de planning aanpassen.

3.16 Advisering Wet BIBOB

De Aanbestedende Dienst kan advies vragen aan het Landelijk Bureau Bibob, dat op verzoek een integriteitsbeoordeling uitvoert en advies uitbrengt op grond van de Wet Bibob.

3.17 Originele taal en toepasselijk recht

Alle correspondentie en communicatie in het kader van deze aanbesteding en uit deze aanbesteding voortvloeiende Opdrachten tussen Inschrijver en de gemeente dienen uitsluitend in de Nederlandse taal te geschieden. Deze aanbesteding wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de rechtbank Zeeland – West Brabant, vestiging Middelburg.

3.18 Manipulatieve, irreële of strategische Inschrijving

Het indienen van een manipulatieve, strategische of irreële Inschrijving is niet toegestaan en kan tot uitsluiting leiden. Dit brengt in elk geval met zich mee dat een Inschrijving, die geen reëel beeld geeft van de waarde van de gevraagde Gunningscriteria, niet is toegestaan. De prijzen per onderdeel dienen reëel en marktconform te zijn (kortingen daargelaten). Kortingen dienen eveneens per onderdeel reëel te zijn en mogen aldus niet gebruikt worden om de beoordelingssystematiek te doorkruisen c.q. met het doel punten te scoren die niet overeenstemmen met de feitelijke Inschrijving (manipulatie). Wanneer er bij het openen van de Inschrijving twijfel bestaat over de realiteit van de ingediende prijzen dan kan aan de betreffende Inschrijver gevraagd worden om nader toe te lichten dat de ingediende prijzen (per onderdeel) reëel zijn voor de Opdracht.

4 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

4.1 Algemeen

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

4.2 Uitsluitingsgronden

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient volledig, ondertekend door een rechtsgeldig vertegenwoordiger en naar waarheid te worden ingevuld en toegevoegd te worden aan de Inschrijving (bijlage 02 UEA). Het niet of niet naar waarheid invullen van het UEA leidt tot uitsluiting. Door het ondertekenen van het UEA gaat Inschrijver akkoord met:

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

Om de rechtmatige ondertekening van het door de Inschrijver ingediende UEA te controleren moet de Inschrijver een Uittreksel Handelsregister (specifiek voor Nederland: uittreksel van de Kamer van Koophandel) bij de Inschrijving voegen. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving, en dient de naam te bevatten van de ondertekenaar van de Inschrijving (specifiek: bijlage 01 Inschrijfformulier, bijlage 02 UEA en bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad). Eventueel dienen hiertoe meerdere uittreksels geleverd te worden, zodat eenduidig herleidbaar is dat de ondertekening van de Inschrijving (UEA) door de ondertekenaar rechtsgeldig is. Eventueel kan hierbij tevens gebruik worden gemaakt van een volmacht. Deze Eis geldt ook voor alle eventuele deelnemers aan een Samenwerkingsverband.

De Inschrijver dient een complete Inschrijving in, waarbij alle bescheiden zoals genoemd in paragraaf 3.3 worden gevoegd bij de Inschrijving. Om de verdere juistheid van het door de Inschrijver ingediende Inschrijving en UEA te controleren moet de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, op het eerste verzoek van de gemeente Hulst aanvullend en per ommekeer de bewijsmiddelen in paragraaf 3.4. aanleveren.

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

- Ten aanzien van een Verklaring Afdracht Belastingen en Sociale Premies van de Belastingdienst geldt: Inschrijver kan door middel van deze verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond IIIB, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), op hem niet van toepassing is. Deze Eis geldt voor alle eventuele deelnemers aan een Samenwerkingsverband. Inschrijver(s) lever(t)(en) bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

Inschrijver(s) dien(t)(en) deze aanvullende bewijsmiddelen per ommekeer, doch uiterlijk binnen 7 dagen via TenderNed aan te leveren aan de gemeente. Voor zover blijkt dat Inschrijver(s) niet in staat is / zijn (tijdig) bewijsmiddelen te overleggen en uitsluiting alsnog volgt, staat het de gemeente vrij om de eerstvolgende gegadigde, die op grond van de selectiecriteria niet voor gunning in aanmerking kwam, alsnog uit te nodigen om bewijsmiddelen te overleggen en voor zover er geen sprake is van uitsluitingsgronden en deze Inschrijver in staat is gebleken te voldoen aan de Geschiktheidseisen en andere Eisen tot gunning over te gaan.

4.3 Combinatievorming en onderaanneming

De Aanbestedingswet geeft de ruimte om een Samenwerkingsverband te vormen, bijvoorbeeld met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen en / of dat ze gezamenlijk de Opdracht kunnen uitvoeren. Dit betekent dat het indienen van de Inschrijving kan worden gedaan door een 'zelfstandige Onderneming', een 'Combinatie van Ondernemingen' of in de vorm van 'hoofd- en onderaanneming'.

4.3.1 Zelfstandige Ondernemer

De Inschrijving kan worden ingediend door een zelfstandige Onderneming.

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

4.3.2 Een Combinatie

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

De Inschrijver dient in zijn Inschrijving duidelijk te vermelden (conform bijlage 02 UEA) welke activiteiten door welke van de leden van de Combinatie worden uitgevoerd. De Inschrijver dient aan te geven wie de leiding heeft en penvoerder is, en dus aanspreekpunt voor de Opdrachtgever zal zijn tijdens de aanbesteding en de eventuele uitvoering van de Opdracht. Een bijgevoegde aanbiedingsbrief is hiervoor het meest geschikt.

Indien een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dient ieder lid van de Combinatie alle bewijsmiddelen naast het UEA in te dienen als ware het een zelfstandige Inschrijver als genoemd in paragraaf 4.4.1. ingevolge welke alle tot de Combinatie behorende Ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele Opdracht.

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

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

4.3.3 Hoofd- en onderaanneming

Wanneer de Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van onderaannemers, benoemt Inschrijver in zijn Inschrijving alle door hem in te schakelen onderaannemers en geeft expliciet aan voor welk onderdeel van de Opdracht de betreffende onderaannemers zullen worden ingeschakeld. Een bijgevoegde aanbiedingsbrief is hiervoor het meest geschikt. Na Inschrijving mogen onderaannemers alleen worden ingeschakeld en / of vervangen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht. Hij is aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Onderaannemers behoeven zodoende geen UEA en uittreksel(s) handelsregister te overleggen. Wel dienen zij vermeldt te worden op de UEA van de hoofdaannemer.

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

4.4 Aanvullende Geschiktheidseisen

4.4.1 Financiële zekerheidsstelling

Inschrijver dient in het bezit te zijn van in ieder geval de volgende aansprakelijkheidsverzekeringen:

- Een bewijs van een verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid, conform GIBIT 2020, artikel 13.3 en 14;
- Een bewijs van een verzekering tegen beroepsrisico's, conform het aangepaste GIBIT 2020-artikel 13.4: *[De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan tien maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.]* en 14;

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

4.4.2 Technische bekwaamheid

4.4.2.1 Referentie technische bekwaamheid

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

De gemeente Hulst acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een Oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren en onderhouden van een zaaksysteem (inclusief een geïntegreerd DMS en RMA) voor de in de Opdrachtscope genoemde hoofdfunctionaliteiten, inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde koppelingen. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van één meest passende referentie aan. De referentie is niet ouder dan 3 jaar vanaf de inschrijffdatum.

Indien de Inschrijver, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, een referentieopdracht heeft uitgevoerd in een samenwerkingsverband van ondernemingen, wordt de Opdracht slechts als referentieopdracht aangemerkt indien de Inschrijver kan aantonen dat hij, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, (1) daadwerkelijk en (2) voor de onderhavige Opdracht relevante expertise (kerncompetentie) aan de door het samenwerkingsverband uitgevoerde referentieopdracht heeft geleverd.

Indien het samenwerkingsverband waarin de betreffende partij heeft gezeten een duidelijke werkverdeling heeft gehad en de Inschrijver, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, de voor de onderhavige Opdracht relevante discipline(s) (kerncompetentie(s)) zelf heeft uitgevoerd, dan zal de betreffende Opdracht als referentieopdracht aan de Inschrijver worden toegerekend.

Inschrijver geeft met het indienen van deze referentie akkoord aan de gemeente Hulst, of daartoe door hen aangewezen derden, direct en zonder tussenkomst van Inschrijver, bij de referent informatie in te winnen ten aanzien van de aldaar uitgevoerde leverings- en implementatieopdracht. In geval van onvolledigheden en / of onduidelijkheden is de gemeente Hulst niet verplicht om aan Inschrijver aanvullende informatie te verzoeken of met de referent in contact te treden en gerechtigd om de Inschrijving als ongeldig terzijde te leggen. Inschrijver dient de referentie op te voeren in het Inschrijfformulier (bijlage 01).

4.4.2.2 Verplichte certificeringen of gelijkwaardig

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

- Inschrijver dient in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.
- Inschrijver beschikt over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen

en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht. Indien de Inschrijver niet beschikt over genoemde certificaten, dient de Inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen in.

- De Oplossing dient gecertificeerd te zijn conform NEN-ISO 16175-1:2020. De Oplossing voldoet aan NEN-ISO 16175-1:2020 en is hiervoor actueel gecertificeerd ten aanzien van de door de Inschrijver aangeboden versie(s) van alle onderdelen van de Oplossing. De volledige aangeboden Oplossing blijft NEN-ISO 16175-1:2020 (of een toekomstige opvolger hiervan) gecertificeerd gedurende de gehele looptijd. Inschrijver levert hiervan bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

Let op: Indien de Inschrijver zich ten aanzien van een aangeleverd certificaat beroept op de gelijkwaardigheid aan de gevraagde certificeringsnorm in één van de Geschiktheidseisen, dient de gelijkwaardigheid ten minste te volgen uit een bij de Inschrijving verstrekte verklaring van de desbetreffende certificerende instelling.

4.4.3 Geldigheidsproduct ServiceLevelAgreement

De gemeente Hulst wil bij de beoordeling van de Inschrijving voldoende zekerheid hebben dat de service die de Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde Eisen. Om deze reden dient de Inschrijver de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement (SLA) in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:

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

Deze ServiceLevelAgreement is een geldigheidsproduct en dient compliant te zijn aan alle gestelde Eisen. Dit betekent dat, als tijdens de beoordeling van de Inschrijving blijkt dat de SLA niet aan de gestelde Eisen (zie bijlage 05 Programma van Eisen) voldoet, sprake is van een ongeldige Inschrijving. Op dat moment zal de Inschrijving dus terzijde worden gelegd en van verdere beoordeling worden uitgesloten.

In geval dat de SLA afwijkt op de gestelde Eisen en in overleg tussen partijen blijkt dat deze eenvoudig kan worden hersteld, waarbij de mededinging tussen de Inschrijvers niet nadelig wordt beïnvloed, dan kan de Aanbestedende Dienst de desbetreffende Inschrijver daartoe verzoeken. Eenvoudig herstel is aan de orde bij een kennelijke vergissing, zoals ontbrekende gegevens of onbedoelde afwijkingen. Als deze Inschrijver niet of te laat gebruik maakt van de geboden herstellmogelijkheid, dan wordt de desbetreffende Inschrijving alsnog terzijde gelegd.

5 Programma van Eisen

5.1 Algemeen

Door indiening van de Offerte / Inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te zijn met alle uitgangspunten van het Programma van Eisen (bijlage 05). Het niet voldoen aan de gestelde Eisen is een uitsluitingsgrond en houdt in dat de Inschrijving niet in behandeling wordt genomen.

Door het rechtsgeldig ondertekenen van bijlage 01 Inschrijfformulier verklaart Inschrijver (onder meer) akkoord te zijn met de uitgangspunten van het Programma van Eisen (bijlage 05). Het niet voldoen aan de gestelde Eisen is een uitsluitingsgrond en houdt in dat de Inschrijving niet in behandeling wordt genomen.

5.2 Programma van Eisen

Het Programma van Eisen is als bijlage 05 Programma van Eisen bijgevoegd op deze Aanbestedingsleidraad.

6 Beoordeling en gunning

6.1 Beoordelingsprocedure

De ingediende Inschrijvingen worden getoetst op volledigheid, Inschrijvingsvereisten, Geschiktheidseisen en eventuele uitsluitingsgronden. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan het Programma van Eisen. Als de Inschrijver heeft verzuimd om aan één of meerdere minimumeisen te voldoen, kan dit leiden tot directe afwijzing, voor zover daar in alle redelijkheid en billijkheid geen herstel op mogelijk is.

De Inschrijver wiens Inschrijving niet voor verdere beoordeling in aanmerking komt, zal dit per brief medegedeeld worden. Indien Inschrijver het met de betreffende beslissing niet eens is, heeft hij op straffe van verval van recht om dit in een later stadium alsnog te doen, de mogelijkheid om binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van genoemde brief in rechte op te komen tegen de beslissing door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Zeeland – West Brabant, locatie Middelburg.

Uitsluitend Inschrijvingen die niet zijn uitgesloten als voornoemd, zullen worden beoordeeld op de feitelijke inhoud op grond van de Gunningscriteria. De te hanteren gunningmethodiek is de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV). Het toepassen van Beste PKV is een methode om extra kwaliteit te honoreren. De Opdrachtgever beoordeelt de Inschrijving niet alleen op laagste prijs, maar ook op andere criteria. In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de Gunningscriteria en gunningmethodiek.

6.2 Gunningscriteria

In onderstaande tabel staan de te hanteren Gunningscriteria met vermelding van de maximaal te behalen waarde per Gunningscriterium. De Inschrijver met het in totaal hoogst behaalde aantal punten, komt voor voorlopige gunning in aanmerking.

| Gunningscriterium | Waarde |
|---|------------|
| Prijs (o.b.v. bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad) | 30 |
| Prijscomponent: Totale inschrijfsom aanbidding | 30 |
| Kwaliteit (o.b.v. bijlage 06 Programma van Wensen) | 70 |
| Kwaliteitscomponent: Schriftelijke uitwerking implementatieplan | 10 |
| Kwaliteitscomponent: Schriftelijke uitwerking integraliteit | 20 |
| Kwaliteitscomponent: Schriftelijke uitwerking partnership | 10 |
| Kwaliteitscomponent: Schriftelijke uitwerking kansen- en risicodossier | 5 |
| Kwaliteitscomponent: Demo gebruikers- & beheerdersvriendelijkheid, script A: Generieke functionaliteit van het zaakgericht werken | 10 |
| Kwaliteitscomponent: Demo gebruikers- & beheerdersvriendelijkheid, script B: Eerstelijns ondersteuning door KCC | 10 |
| Kwaliteitscomponent: Demo gebruikers- & beheerdersvriendelijkheid, script C: Inrichting van zaaktypes door functioneel beheer | 5 |
| Totaal aantal te behalen punten | 100 |

6.2.1 Gunningscriterium prijs

De gemeente Hulst wenst ten eerste inzicht te krijgen in de totale kosten voor het gebruik van de totale Oplossing gedurende de gehele potentiële looptijd (13 jaar) van de Overeenkomst, behoudens jaarlijkse indexering o.b.v. GIBIT 2020. Onder het gebruik (Total Costs of Usage) worden alle kosten verstaan die Inschrijver moet maken waardoor Opdrachtgever het gebruiksrecht verkrijgt voor de gehele potentiële looptijd van de Overeenkomst, waarmee invulling gegeven wordt aan de Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde Eisen en Wensen. Let op: met hierop als enige uitzondering de uitwerking van het kwaliteitscriterium Kansen- en risicodossier.

Let op: Alle incidentele kosten rondom de implementatie en transitie worden beschouwd in dit bedrag opgenomen te zijn. Ten aanzien van de betaling van deze incidentele kosten: deze kunnen wel direct na uitvoering van werkzaamheden, en acceptatie hiervan door de gemeente, worden gefactureerd en behoeven niet in de jaarlijkse kosten verrekend en aldus jaarlijks mee gefactureerd te worden.

De gemeente Hulst wenst ten tweede inzicht te krijgen in de verschillende te hanteren tarieven van het in te zetten personeel gedurende de gehele potentiële looptijd (13 jaar) van de Overeenkomst. Opgave van deze tarieven geeft geen enkele verplichting tot afname en dient om een vergelijking te kunnen maken tussen de verschillende Inschrijvingen. De op dit prijzen- en tarievenblad opgegeven tarieven zijn wél de tarieven die maximaal voor de verleende diensten in rekening kunnen / mogen worden gebracht, behoudens de in de jaarlijkse indexering van deze tarieven o.b.v. GIBIT 2020. Let op: de gespecificeerde dienstverlening van de beschreven Opdracht dient in de bovenstaande opgave van de Total Costs of Usage meegenomen te worden. Het betreft hier aldus enkel opgave van de uurtarieven die door Inschrijver gehanteerd worden voor dienstverlening aanvullend op de beschreven Opdracht.

Inschrijvers dienen bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving in te dienen. Aan de hand van het Prijzen- en tarievenblad wordt het prijscomponent 'Totale inschrijfsom aanbidding' beoordeeld (D83 in het Prijzen- en tarievenblad), waarbij een maximaal aantal punten van 30 behaald kan worden.

Let op: De gecalculeerde prijs per medewerker (cel D40 in het Prijzen- en tarievenblad) is tevens de maximale prijs per medewerker in geval van op- en afschalen binnen de Opdracht voor minder dan 20% (aldus +50 & -50 medewerkers ten opzichte van 250 medewerkers als basisaantal medewerkers voor deze Opdracht).

Let op: het plafondbedrag voor het subtotaal Total Costs of Usage (D69 in het Prijzen- en tarievenblad) betreft €800.000 exclusief BTW. Indien dit plafondbedrag wordt overstegen wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

6.2.2 Puntentoekenning prijscomponent

Aan de prijscomponent 'Totale inschrijfsom aanbidding' (D83 in het Prijzen- en tarievenblad), die de Inschrijver opgeeft bij de Inschrijving, wordt een score toegekend, zoals weergegeven in onderstaande tabel:

| Totale inschrijfsom aanbidding | Punten |
|--------------------------------|--------|
| € 1.100.000,00 | 0 |
| € 1.075.000,00 | 1,5 |
| € 1.050.000,00 | 3 |
| € 1.025.000,00 | 4,5 |
| € 1.000.000,00 | 6 |
| € 975.000,00 | 7,5 |
| € 950.000,00 | 9 |
| € 925.000,00 | 10,5 |
| € 900.000,00 | 12 |
| € 875.000,00 | 13,5 |
| € 850.000,00 | 15 |
| € 825.000,00 | 16,5 |
| € 800.000,00 | 18 |
| € 775.000,00 | 19,5 |
| € 750.000,00 | 21 |
| € 725.000,00 | 22,5 |
| € 700.000,00 | 24 |
| € 675.000,00 | 25,5 |
| € 650.000,00 | 27 |
| € 625.000,00 | 28,5 |
| € 600.000,00 | 30 |

De score van Gunningscriterium prijs wordt vanzelfsprekend niet eerder gedeeld met het beoordelingsteam nadat de Gunningscriteria kwaliteit zijn beoordeeld. De score van Gunningscriterium prijs (en alle informatie op het Prijzen- en tarievenblad, zoals door de Inschrijver ingevuld) wordt ná totale beoordeling van de kwaliteit bekend gemaakt. Pas dan zal de eindscore per Inschrijver bekend zijn.

6.2.3 Gunningscriteria kwaliteit

De Gunningscriteria kwaliteit worden beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat uit circa negen beoordelaars (waaronder Afdelingshoofd Bedrijfsvoering, Afdelingshoofd Publieke Dienstverlening, Teamleider Informatievoorziening, Teamleider KCC, Adviseur Informatiebeheer, 2 Functioneel beheerders zaaksysteem, 2 formulierenbouwers). Let op: de samenstelling is indicatief en kan eenzijdig zonder verdere communicatie naar Inschrijvers worden bijgesteld. Adviseurs van Telengy en InnoviQ maken geen deel uit van het beoordelingsteam.

De Inschrijvers krijgen individueel een beoordeling aan de hand van rapportcijfers per Gunningscriterium kwaliteit zoals hieronder beschreven. De beste Inschrijver, zijnde de Inschrijver die het meeste punten heeft behaald op kwaliteit, kan maximaal 70 punten halen voor de Gunningscriteria kwaliteit. Afhankelijk van de behaalde rapportcijfers zal het werkelijk aantal punten per Inschrijver bepaald worden.

Alle kwaliteitsonderdelen worden individueel beoordeeld door leden van het beoordelingsteam en er zal vervolgens in consensus per Gunningscriterium kwaliteit een eindoordeel bepaald worden. Dit eindoordeel is bepalend voor de eindscore van het aantal punten per kwaliteitscriterium per Inschrijver / Inschrijving.

Voor de uitwerking van de Gunningscriteria wordt verwezen naar bijlage 06 Programma van Wensen. Het betreft de Gunningscriteria: Implementatieplan, Integraliteit, Partnership, Kansen- en risicodossier en Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid.

Voor Implementatieplan, Integraliteit, Partnership en Kansen- en risicodossier volstaan uitwerkingen op schrift door de Inschrijver, conform het gestelde in bijlage 06 Programma van Wensen. Let op: Folders, brochures en internetverwijzingen worden niet gezien als onderdeel van de Inschrijving en zullen daarom niet beoordeeld worden.

Voor Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid voorziet Inschrijver in een presentatie / demonstratie waarin 3 demonstratiescripts worden beoordeeld, conform het gestelde in bijlage 06 Programma van Wensen. In bijlage 06 Programma van Wensen zijn tevens de demonstratiescripts opgenomen voor dit Gunningscriterium.

6.2.4 Puntentoekenning kwaliteitscomponenten

De leden van het beoordelingsteam kennen ieder afzonderlijk een rapportcijfer van 4 tot en met 9 toe aan de diverse uitwerkingen van kwaliteitscomponenten van de Inschrijvingen. Het uiteindelijke rapportcijfer per Gunningscriterium kwaliteit zal op basis van consensus in het beoordelingsteam tot stand komen. Deze cijfers worden als volgt omgerekend voor de uiteindelijke scorebepaling en het behaalde aantal punten:

| Oordeel | Rapportcijfer | Score (factor) | Omschrijving |
|-------------|---------------|----------------|--|
| Onvoldoende | 4 | 0 (0) | De uitwerking van het Gunningscriterium is volstrekt onvolledig en / of sluit niet aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is niet overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds is vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling. |
| Matig | 5 | 2 (0,2) | De uitwerking van het Gunningscriterium is op onderdelen onvolledig en / of sluit slechts voor een deel aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is nauwelijks overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds is vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling. |
| Voldoende | 6 | 4 (0,4) | De uitwerking van het Gunningscriterium is volledig en / of sluit aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds is vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling. |

| | | | |
|----------------|---|---------|---|
| Ruim voldoende | 7 | 6 (0,6) | De uitwerking van het Gunningscriterium is meer dan volledig en / of sluit goed aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is aansprekelijk en overtuigend. De uitwerking kent bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds wordt vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling. |
| Goed | 8 | 8 (0,8) | De uitwerking van het Gunningscriterium is meer dan volledig en / of sluit goed aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is aansprekelijk, overtuigend en specifiek en / of meetbaar. De uitwerking kent diverse bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds wordt vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling. |
| Zeer goed | 9 | 10 (1) | De uitwerking van het Gunningscriterium is maximaal volledig en / of sluit naadloos aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is aansprekelijk, overtuigend, specifiek en / of meetbaar en doeltreffend. De uitwerking kent veel bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds wordt vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling. |

De score voor de beoordeling (zie de derde kolom) wordt gedeeld door tien, leidend tot een factor (zie eveneens de derde kolom) waarmee de maximaal te behalen score per Gunningscriterium kwaliteit wordt vermenigvuldigd. Dit leidt tot een aantal punten per Gunningscriterium kwaliteit per Inschrijver / Inschrijving.

Rekenvoorbeelden:

Stel Inschrijver 1 scoort op het onderdeel Implementatieplan (maximaal te behalen punten: 10) het rapportcijfer 6. Dan correspondeert dit rapportcijfer met een score van 4 en een factor van 0,4. De totale score wordt dan 4 punten (0,4 X 10).

Stel Inschrijver 2 scoort op het onderdeel Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid, demonstratiescript 1, (maximaal te behalen punten: 10) het rapportcijfer 8. Dan correspondeert dit rapportcijfer met een score van 8 en een factor van 0,8. De totale score wordt dan 8 punten (0,8 X 10).

Let op: Er geldt een zogenaamde treshold op het onderdeel gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid (op basis van een presentatie / demonstratie): dit onderdeel moet met een consensusbeoordeling van een voldoende worden afgesloten (dus een 6, 7, 8 of 9), anders volgt terzijdelegging van de Inschrijving.

6.3 Gunning en uitsluiting

Per Inschrijver worden de behaalde punten voor het Gunningscriterium prijs en de Gunningscriteria kwaliteit opgeteld. Waar nodig wordt er tot slot rekenkundig afgerond op een heel getal. De Inschrijver met het in totaal hoogst behaalde aantal punten, komt voor voorlopige gunning in aanmerking.

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

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

Voor deze Inschrijver(s) bestaat de mogelijkheid, op straffe van verval van het recht dit in een later stadium alsnog te doen, in rechte op te komen tegen het Gunningsvoornemen door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Zeeland – West Brabant, locatie Middelburg. De termijn hiervoor is gesteld op 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de voorlopige Gunningsbeslissing. De dagvaarding dient binnen de periode van 20 dagen te worden betekend aan de gemeente. Bij het aanvragen van een datum voor

de mondelinge behandeling van het kort geding dient rekening gehouden te worden met de verhinderdata van (de advocaat van) de gemeente.

6.4 Overeenkomsten en voorbehoud

De Onderneming / Combinatie aan wie gegund wordt, gaat de Overeenkomsten met de gemeente aan die als bijlage bij deze Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd (te weten bijlage 07 Hoofdovereenkomst (concept) met daarbij behorende GIBIT 2020 en bijlage 08 Verwerkersovereenkomst (concept)). Deze Overeenkomsten zullen na definitieve gunning worden getekend. Met de Onderneming / Combinatie die op de tweede positie is geëindigd wordt de Wachtkamerovereenkomst gesloten (zie bijlage 09 Wachtkamerovereenkomst (concept)).

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

De Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig is gegund kan daaraan, gezien de mogelijkheid van beroep van afgewezen Inschrijvers tegen de voorlopige Gunningsbeslissing, geen rechten ontleen aangaande het daadwerkelijk verstrekken van de Opdracht. Aanbestedende dienst heeft in voorkomende gevallen het recht om een voorlopige gunningsbeslissing in te trekken, een herbeoordeling uit te voeren en desgewenst een nieuwe Gunningsbeslissing te nemen.

7 Bijlagen

In aparte documenten bij deze Aanbestedingsleidraad bijgevoegd:

| | |
|--------------------|--|
| Bijlage 01 | Inschrijfformulier |
| Bijlage 02 | Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) |
| Bijlage 03 | Prijzen- en tarievenblad |
| Bijlage 04 | Detailuitwerking scope-bepalingen |
| Bijlage 05 | Programma van Eisen |
| Bijlage 06 | Programma van Wensen |
| Bijlage 07 | Hoofdovereenkomst (concept) |
| Bijlage 08 | Verwerkersovereenkomst (concept) |
| Bijlage 09 | Wachtkamerovereenkomst (concept) |
| Bijlage 10a | Informatie-uitvraag marktconsultatie generiek zaaksysteem |
| Bijlage 10b | Verslaglegging marktconsultatie generiek zaaksysteem |
| Bijlage 11a | GIBIT 2020 Inleiding |
| Bijlage 11b | GIBIT 2020 Artikelen |
| Bijlage 11c | Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen (v.2021-1) |