



Europese openbare aanbesteding

Integrale Oplossing voor het Sociaal Domein

Gemeente Hilversum

Aanbestedingsleidraad

Zaaknummer 1039549

Gemeente Hilversum

Auteur : Concern Inkoop gemeente Hilversum
Datum : 5 november 2021
Versie : Definitief 1.0
Zaaknummer : 1039549
TenderNed : 335596

Optimus



Een belangrijke schakel in onze dienstverlening binnen het Sociaal Plein Hilversum

INHOUD

Inhoud	3
BEGRIPPENLIJST.....	7
Standaardbegrippen.....	7
Opdracht-specifieke begrippen.....	8
1 INFORMATIE OVER DE OPDRACHT.....	12
1.1 Algemeen.....	12
1.2 Beschrijving Aanbestedende dienst	12
1.3 Sociaal Plein Hilversum.....	13
1.4 Gewenste situatie vanuit verschillende perspectieven.....	14
1.5 Overzicht huidige ICT omgeving.....	19
1.5.1 Het datacenter.....	19
1.5.2 Ethernet technisch opzet	19
1.5.3 VSI-omgeving.....	20
1.5.4 VDI-omgeving	20
1.5.5 E-mailservers	20
1.5.6 Oracle	20
1.5.7 Transitie.....	21
1.5.8 (Framework) Software binnen de VSI, VDI, en Back-up.....	21
1.6 Doel van de aanbesteding	22
1.7 Omschrijving en omvang van de Opdracht	22
1.7.1 Kengetallen.....	25
1.7.2 Samenvoeging en percelen	27
1.7.3 Varianten	27
1.8 Overeenkomst en duur	27
2 PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORWAARDEN VAN DEZE AANBESTEDING.....	28
2.1 Algemeen.....	28
2.2 Aanbestedingsprocedure en motivering.....	28
2.3 Planning	28
2.4 Communicatie	29
2.5 Vragen en Nota van Inlichtingen	29
2.6 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	30
2.7 Wachtkamerregeling	30
2.8 Indienen Inschrijving en uitgangspunten met betrekking tot de Inschrijving.....	30
2.8.1 Digitaal inschrijven	30

2.8.2	Gebruikerstest/demonstratie.....	31
2.8.3	In te dienen documenten	31
2.8.4	Ondertekening.....	33
2.8.5	Algemene Eisen aan de Inschrijving	33
2.8.6	Gestanddoening	34
2.8.7	Concept Overeenkomst en Algemene voorwaarden	34
2.8.8	Verwerkersovereenkomst	35
2.8.9	Aanvulling of wijziging van de Inschrijving	35
2.9	Voorwaarden aanbesteding	35
2.9.1	Algemene eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure.....	35
2.9.2	Voorkennis en belangenverstrengeling.....	36
2.9.3	Instemming voorwaarden aanbesteding	37
2.9.4	Kostenvergoeding.....	37
2.9.5	Voorbehouden.....	37
2.10	Na de Inschrijving	37
2.10.1	Algemene uitgangspunten	37
2.10.2	Opening kluis	38
2.10.3	Stappenplan beoordeling Inschrijvingen.....	38
2.10.4	Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervaltermijn	39
2.10.5	Verificatiegesprek.....	40
3	EISEN AAN DE INSCHRIJVER	41
3.1	Algemeen.....	41
3.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	41
3.2.1	Invullen UEA	41
3.2.2	Gedragsverklaring Aanbesteden	42
3.2.3	Verklaring belastingdienst.....	43
3.3	Uitsluitingsgronden	43
3.3.1	Verplichte uitsluitingsgronden	43
3.3.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	43
3.3.3	Uitsluiting	44
3.4	Geschiktheidseisen.....	44
3.4.1	Financiële en economische draagkracht	44
3.4.2	Technische en beroepsbekwaamheid	44
3.4.3	Certificeringen	45
3.4.4	Beroepsbevoegdheid.....	46
3.5	Uitvoeringsvoorwaarden.....	46

3.5.1	Social return	46
3.6	Deelname in samenwerking met andere ondernemingen	47
3.6.1	Eén Inschrijving.....	47
3.6.2	Combinatie	47
3.6.3	Onderaanneming.....	48
3.7	Beroep op derde(n)	49
3.8	Holding of moedermaatschappij.....	50
3.9	Verificatie gegevens UEA.....	51
3.9.1	Bewijsstukken.....	52
3.9.2	Bewijsstukken wachtkamercontractant.....	52
3.9.3	Screening gedurende de Overeenkomst.....	53
4	EISEN, WENSEN EN GUNNINGSCRITERIA	54
4.1	Algemeen.....	54
4.2	Programma van Eisen en Wensen.....	54
4.2.1	Eisen	54
4.2.2	Wensen.....	54
4.2.3	Leeswijzer programma van Eisen en Wensen	54
4.2.4	Eisen en Wensen algemeen	55
4.2.5	Functionaliteiten	59
4.2.6	Gebruiksgemak.....	60
4.2.7	Werkvoorraad.....	62
4.2.8	Management informatie	63
4.2.9	Processen.....	65
4.2.10	Inwonersportaal / digitaal loket	66
4.2.11	Registratie.....	67
4.2.12	Documenten en archivering	68
4.2.13	Boeking, berekeningen, administratie en betalingen	70
4.2.14	Functionaliteiten Jeugd	73
4.2.15	Functionaliteiten Wmo.....	74
4.2.16	Functionaliteiten Inkomen	75
4.2.17	Functionaliteiten Werk & Re-integratie	76
4.2.18	Functionaliteiten BBZ	77
4.2.19	Fraudebestrijding	78
4.2.20	Functioneel beheer	80
4.2.21	Privacy	82
4.2.22	Technisch beheer	84

4.2.23	Beschikbaarheid en performance	93
4.2.24	Security en architectuur	94
4.2.25	Gegevensuitwisseling	96
4.2.26	Authenticatie en autorisatie.....	98
4.2.27	Migratie en conversie	98
4.2.28	Opties	100
4.3	Gunningscriteria	102
4.3.1	Tarieven	102
4.3.2	Kwalitatieve Gunningscriteria	102
5	BEOORDELING EN GUNNING.....	109
5.1	Gunningscriteria	109
5.2	Beoordelingsmethodiek	109
5.2.1	Prijsstelling	109
5.2.2	Kwaliteit.....	110
5.2.3	Beoordelingsteam	111
5.3	Gunning	111
6	BIJLAGEN	112
	Invulbijlagen	112
	Overige Bijlagen.....	112

BEGRIPPENLIJST

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal gebruikte begrippen hieronder gedefinieerd. Deze begrippen worden in de Aanbestedingsleidraad met een hoofdletter geschreven. Naast de standaardbegrippen, zijn er ook Opdracht specifieke begrippen. Die staan in een aparte tabel.

Standaardbegrippen

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Gemeente Hilversum / Opdrachtgever.
Aanbestedingsleidraad	Dit document, waarin de Aanbestedende dienst zijn Eisen en Gunningscriteria heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012 542, zoals gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, Stb. 2016 241, ook wel afgekort als “Aanbestedingswet” of “Aw”.
Bijlage(n)	Aanhangsels van de Aanbestedingsleidraad die integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsleidraad en aanbestedingsstukken.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van twee of meer Inschrijvers (combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving doen.
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.
Gunningscriterium	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 en Wensen vormt de eindscore van de Inschrijving.
Geschiktheidseis	Een Eis waarmee de Aanbestedende dienst controleert of de Inschrijver geschikt/bekwaam is om de Opdracht uit te voeren. Een Inschrijver moet tenminste aan de Geschiktheidseisen voldoen om deel te mogen nemen aan de verdere procedure.
Inschrijver	Een Ondernemer die een Inschrijving indient op basis van deze Aanbestedingsleidraad.
Inschrijving	Het geheel van de aanbieding van de Inschrijver en alle aanvullende informatie die door de Aanbestedende dienst in deze Aanbestedingsleidraad is opgevraagd en door Inschrijver bij de Aanbestedende dienst is ingediend.
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	Een leverancier of een dienstverlener.
Opdracht	Het onderwerp van deze aanbesteding.
Opdrachtgever	Gemeente Hilversum.
Leverancier	De Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de Opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren. Dit kan een dienstverlener of een leverancier zijn.

Overeenkomst	Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Leverancier waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd, conform de concept Overeenkomst als bijgesloten.
Wens	Een door de Aanbestedende dienst beschreven aspect ten aanzien van de gevraagde dienst of levering, waarmee beter aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende dienst kan worden voldaan. Met het voldoen aan Wensen wordt een deelscore behaald. Het totaal van de deelscores op de Wensen en Gunningscriteria vormt de eindscore van de Inschrijving. Het niet voldoen aan één of meer Wensen leidt niet tot uitsluiting van de procedure.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet

Opdracht-specifieke begrippen

Begrip	Definitie
Adviseur Kwaliteit	Coördinator en/of senior medewerker binnen het team
Administratief dossier	Een subdossier binnen het dossier dat de set van gegevens ten behoeve van de administratieve en financiële verwerking bevat.
ASP	ASP staat voor Application Service Provider. ASP's zijn aanbieders die software via Internet ter beschikking stellen aan organisaties.
Consulent	Medewerker binnen de afdeling Sociaal Plein, van de Gemeente Hilversum.
DAP	DAP staat voor Dossier Afspraken en Procedures. Dit document wordt gekoppeld aan een Service Level Agreement (SLA). In de SLA staan de serviceafspraken die een leverancier maakt met de klant over de serviceverlening (zie het artikel SLA). Waar de SLA in gaat op de servicenormen van de serviceverlening, gaat de DAP in op de administratie organisatie rond de serviceverlening zoals welke procedures worden uitgevoerd, welke rapportages worden geleverd en welke rollen / personen zijn betrokken in de communicatie van de klant en de leverancier.
DAT-informatie	DAT-informatie zijn gegevens die aanduiden dat de inwoner ondersteuning binnen het sociaal domein ontvangt. Medewerkers beschikken over DAT-informatie als zij zien welke voorzieningen actief zijn en wie de gemeentelijke contactpersoon daarvan is. Alle andere gegevens binnen het dossier noemen we WAT-informatie.
Dossier	Het geheel van alle gegevens die binnen de Oplossing gekoppeld zijn aan een inwoner. Binnen dit dossier spreken we op basis van onze processen en het doel van de gegevensverwerking over verschillende typen subdossiers waartoe medewerkers op basis van hun rol wel/geen rechten hebben.
DLP/Digitaal Leef Plein	Het DLP of Digitaal Leef Plein is een samenwerkingsverband in de regio Gooi en Vechtstreek. Voor de inkoop en contractmanagement van de Wmo en Jeugd maakt de Gemeente Hilversum voor een groot gedeelte gebruik van het DLP (Digitaal Leef Plein). Ook de betalingen en factuurafhandeling van de zorgaanbieders worden daarom gedeeltelijk via de regio geregeld.
Common Ground	Zie https://vng.nl/samen-organiseren/common-ground

Enkelvoudige en meervoudige vragen van bewoners	Er is sprake van een enkelvoudige vraag als een inwoner één ondersteuningsvraag heeft of meerdere ondersteuningsvragen heeft die niet met elkaar samenhangen. Er is sprake van een meervoudige vraag als er bij de inwoner of het gezin sprake is van met elkaar samenhangende ondersteuningsvragen waarvoor coördinatie/regie nodig is.
Externe regie	Regie over multi-probleem-huishoudens, vaak in samenwerking met organisatie buiten de gemeente.
Front- en backoffice	Met het begrip 'front-office' doelen we op de medewerkers die in direct contact staan met inwoners en/of hun netwerk. Met 'back-office' doelen wij op de medewerkers die administratieve en/of financiële werkzaamheden uitvoeren en hierbij geen direct contact met inwoners hebben.
Gezinsdossier	Een dossier van gezinsleden, jeugdigen of mensen die een groep vormen en binnen de Oplossing aan elkaar gekoppeld worden.
GIBIT	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT, versie GIBIT 2020.
Inhoudelijk dossier	Een subdossier binnen het dossier dat de set van inhoudelijke gegevens over de ondersteuningsbehoefte bevat. Dit inhoudelijk dossier kan zelf ook weer bestaan uit subdossiers, zoals de gegevens rondom het ondersteuningsplan/gezinsplan of inhoudelijk plan/regieplan.
(Integrale) Oplossing	De Integrale Oplossing is hetzelfde als de Oplossing. In de Oplossing worden gegevens integraal geregistreerd en ontsloten, conform het principe eenmalig beheerd, meervoudig gebruikt. De Oplossing bevat zowel een portaal, frontoffice als backoffice functionaliteit, waarbij functionaliteiten en gegevens gedeeld worden, waardoor de Oplossing voor de eindgebruiker één samenhangend geheel is. De Oplossing moet een zo compleet mogelijk integraal klantbeeld geven, zodat iedereen die ermee werkt optimaal wordt ondersteund in de volle breedte van hun activiteiten binnen het Sociaal Domein. De Oplossing moet het complete klantbeeld inzichtelijk kunnen maken. De Integrale Oplossing maakt in ieder geval deel uit van de ICT-Prestatie.
Inwoner	We gebruiken het woord 'Inwoner' voor ieder met een ondersteuningsvraag op basis van de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet (sociaal domein). Hoewel het begrip een wat individualistische insteek impliceert, zien we de inwoner ook breder als onderdeel van de belangrijke relaties in zijn of haar leven (zoals het gezin of netwerk). Als we spreken over samenhangende ondersteuningsvragen van de inwoner, dan kan dat dus ook gaan om samenhangende ondersteuningsvragen binnen een gezin of het netwerk van de inwoner.
Jeugdige(n)	De jongere(n), onder de 18 jaar, met een ondersteuningsvraag op basis van de Jeugdwet.
Ketenpartners	Ketenpartners zijn dienstverleners uit aanpalende domeinen (welzijn, politie, onderwijs etc.) waarmee de eigen activiteiten worden afgestemd

	omdat zij eerder of later een rol spelen in een vraag van de inwoner of gezin.
Klantmanager(s)	Medewerker(s) binnen het Sociaal Domein (afdeling Sociaal Plein) die taken uitvoeren voor de teams Inkomen & Werk en Participatie.
Medewerker(s)	Als we het in dit stuk hebben over 'medewerker(s)', 'we' of 'de organisatie' doelen we op alle medewerkers die binnen het Sociaal Domein (afdeling Sociaal Plein) die taken uitvoeren voor Gemeente Hilversum.
Native SaaS Cloud Native SaaS	Software-as-a-Service (SaaS) die is ontwikkeld, ontworpen en geïmplementeerd als cloud-native applicaties. D.w.z.: er is geen installatie van soft- en/of hardware nodig in het IT-domein van Opdrachtgever t.b.v. het functioneren van de applicatie dan wel het uitvoeren van de dienst nu en in de toekomst. De oplossing is volledig Cloud native ontworpen. D.w.z. de oplossing draait in (een container in) het/ de datacentrum(s) van Leverancier volledig gescheiden van andere "klant-omgevingen" en met alle noodzakelijke software die voor deze Oplossing nodig is om deze te laten functioneren. De Oplossing beschikt over een webbased interface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, voor de meest gangbare browsers in de markt.
Ondersteuningsplan (gericht op het toewijzen naar voorzieningen)	Een plan waarin staat verwoord welke vragen er zijn, welke doelen er gesteld zijn en welke voorziening op basis hiervan toegewezen wordt. Dit plan wordt samen met de betrokken inwoner(s) en indien nodig hun netwerk (bv. gezin, mantelzorgers, andere hulpverleners) opgesteld.
Opleidingsomgeving	Een extra omgeving die tijdens opleidingen en migraties gebruikt kan worden, voor bijvoorbeeld raadplegen of trainingen.
On-premise	On-premise betekent dat de software die een bedrijf gebruikt, geïnstalleerd is op servers en computers in het eigen bedrijfspan. On-premise voor deze gevraagde Oplossing wil zeggen: de Oplossing draait (met uitzondering van het gevraagde inwoner portaal) volledig binnen de infrastructuur van Opdrachtgever. Het inwonerportaal wordt wel gehost vanuit het netwerk van Leverancier en middels dit netwerk beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.
PDF	Formaat documentpublicatie conform de verplichte standaard gepubliceerd op: https://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/pdf-nen-iso .
Productieomgeving	Hierin worden de nieuwe softwareproducten uitgerold. De Productie-omgeving is de omgeving waarin de nieuwe softwareproducten functioneel en actief moeten zijn. De in de voorgaande omgevingen uitgevoerde stappen moeten zo veel mogelijk garanderen dat nieuw ontwikkelde software geen fouten bevat die de productiegegevens kunnen corrumperen.
Regievoering	Regievoering houdt in dat de benodigde ondersteuning tijdig en (indien nodig) in samenhang met andere ondersteuning in het sociaal domein of ketenpartners wordt ingezet, wordt gemonitord en waar nodig wordt bijgesteld. De regisseur monitort het proces en de voortgang op acties en doelen.
SaaS	Software-as-a-Service (SaaS) is een model waarbij softwaretoepassingen via internet worden aangeleverd, dus als service.

	D.w.z.: er is geen installatie van soft- en/of hardware nodig in het IT-domein van Opdrachtgever t.b.v. het functioneren van de applicatie dan wel het uitvoeren van de dienst nu en in de toekomst. De oplossing is volledig Cloud native ontworpen. D.w.z. de oplossing draait in (een container in) het/ de datacentrum(s) van Leverancier volledig gescheiden van andere “klant-omgevingen” en met alle noodzakelijke software die voor deze Oplossing nodig is om deze te laten functioneren. De Oplossing beschikt over een webbased interface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, voor de meest gangbare browsers in de markt.
Sociaal Plein	De afdeling binnen de Gemeente Hilversum die zich bezig houdt met de uitvoering van de wetgeving op het gebied van het Sociaal Domein. De teams die onder het Sociaal Plein vallen, zijn: Wmo, Jeugd, Inkomen en Werk & Participatie. Mogelijk zal op termijn de naam van de afdeling ‘Sociaal Plein’ veranderen in de naam ‘ Sociaal Domein’.
Test-/Acceptatie omgeving	Een omgeving waarin de softwareproducten getest worden en bij positief resultaat door de gebruikers en beheerders geaccepteerd. Bij eventuele onvolkomenheden worden de softwareproducten niet geaccepteerd (no-go) en terug gestuurd naar de ontwikkelaar (Leverancier).
Vertegenwoordiger /gezagsdrager	Persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.
Verwerkersovereenkomst	De Overeenkomst die tussen de gemeente en de Leverancier wordt gesloten in verband met de verwerking van (gevoelige) persoonsgegevens (de standaard via VNG).
Zorgaanbieder	Een zorgaanbieder is een organisatie die uitvoering geeft aan voorzieningen in het kader van o.a. de Jeugdwet en Wmo. Dit kunnen zorgaanbieders zijn waarmee de gemeente of het DLP (samenwerking in de regio) een raamovereenkomst heeft afgesloten, maar ook zorgaanbieders waarmee de inwoner zelf een overeenkomst aangaat in het kader van de PGB.

1 INFORMATIE OVER DE OPDRACHT

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad van de Europese aanbesteding van een Integrale ICT-Oplossing voor het Sociaal Domein van de gemeente Hilversum (ook wel Aanbestedende dienst).

De geraamde waarde van de onderhavige Opdracht is hoger dan de drempelwaarde voor aanbestedingen voor leveringen en diensten voor decentrale overheden, conform de Europese Richtlijn 2014/24/EU. Deze richtlijn is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving door middel van de (gewijzigde) Aanbestedingswet die op 1 juli 2016 in werking is getreden. De onderhavige Europese aanbesteding wordt uitgevoerd volgens de openbare procedure. Alle documenten worden openbaar gepubliceerd op www.tenderned.nl.

- | | |
|--------------|--|
| Hoofdstuk 1: | In dit hoofdstuk staat informatie over de Opdracht, zoals doelstelling van de aanbesteding, omschrijving van de Opdracht, looptijd en een beschrijving van de gewenste situatie. |
| Hoofdstuk 2: | In dit hoofdstuk staat informatie over de aanbestedingsprocedure, zoals de planning, de wijze van vragen stellen, het indienen van de Inschrijving en de voorwaarden. |
| Hoofdstuk 3: | In dit hoofdstuk staan de uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen en alles over deelname in samenwerking met anderen. |
| Hoofdstuk 4: | In dit hoofdstuk staan de Wensen en Eisen waaraan moet worden voldaan en de Gunningscriteria waarop wordt beoordeeld. |
| Hoofdstuk 5: | In dit hoofdstuk staat de weging en score van de Gunningscriteria en de beoordelingsmethodiek. |
| Bijlagen: | Hier zijn de invulbijlagen en overige Bijlagen opgenomen. |

1.2 Beschrijving Aanbestedende dienst

De gemeente Hilversum 'mediastad in het groen', is bekend van de architecten Dudok en Duiker en het Instituut voor Beeld en Geluid. Hilversum is de grootste stad in 't Gooi, omgeven door bos en heide en heeft 90.883 inwoners op een oppervlakte van 46,19 km².

De ambtelijke organisatie telt circa 700 medewerkers verdeeld over zes afdelingen:

- Openbare Ruimte
- Publiekszaken
- Sociaal Plein
- Interne Dienstverlening
- Interne Advisering
- Beleid en Ontwikkeling

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd voor de afdeling Sociaal Plein (Sociaal Domein). Deze afdeling is verantwoordelijk voor de uitvoering van o.a. de Participatiewet, Jeugdwet en de Wmo. Mogelijk zal de naam 'Sociaal Plein' op termijn worden vervangen door 'Sociaal Domein'.

De gemeente Hilversum luistert aandachtig naar de vraagstukken die haar burgers, bezoekers en bedrijven aan de orde stellen. We zoeken actief de dialoog op met onze inwoners en partners. We helpen hen om oplossingen te vinden. Soms door in coproductie samen te werken, en soms door de regie te voeren. Zo werken we aan een zelfredzame samenleving. Die samenleving verandert echter steeds sneller. Van ons wordt verwacht dat wij effectief en tijdig kunnen inspringen op nieuwe Eisen en Wensen.

Onze kernwaarden zijn: klantgericht werken, initiatief nemen, samenwerken en samenlevingsgericht werken. De Gemeente Hilversum kiest ervoor om zich te blijven ontwikkelen, zodat wij nu en in de toekomst toegerust zijn voor de (nieuwe) taken waar we als gemeente voor staan.

Naast de ambtelijke organisatie zijn ook de volgende (bestuurs)organen opgenomen: Raad, College van B&W, Griffie, commissies. Voor meer informatie over de gemeente Hilversum verwijzen wij u graag naar: <http://www.hilversum.nl>. De gemeente Hilversum staat ambtelijk onder leiding van een gemeentesecretaris en twee concerndirecteuren.

Organisatievisie “Met elkaar verbonden en goed geregeld”

Wij willen als organisatie met twee benen stevig in de samenleving staan. Open en nieuwsgierig aan de ene kant, robuust en betrouwbaar aan de andere kant. We kiezen bewust voor de juiste rol in elke situatie en zijn realistisch in de afspraken die we maken. We verbinden ons met elkaar, met ons bestuur en met de wereld om ons heen. Wij willen een organisatie zijn, die de basis op orde heeft, maar flexibel is en maatwerk levert als de samenleving dat vraagt “Met elkaar verbonden en goed geregeld”.

1.3 Sociaal Plein Hilversum

Het sociaal domein is volop in beweging, er zijn steeds weer nieuwe uitdagingen, ook op landelijk niveau. De gemeente Hilversum is ambitieus en wil inwoners zo goed mogelijk helpen, maar heeft tegelijkertijd te kampen met financiële uitdagingen; er is volop aandacht voor kosten en doorlooptijden binnen het sociaal domein.

Werken in het sociaal domein betekent werken in de schijnwerpers; het belang van een goede uitvoering is groot, voor zowel inwoners, bestuur als de gehele samenleving. ICT speelt hierbij een steeds belangrijkere rol, vandaar dat we ons ICT-landschap verder ontwikkelen. Het Sociaal Plein investeert in data gestuurd werken zodat ze o.a. betere stuurinformatie krijgen.

Beleid en uitvoering zijn in de gemeente Hilversum gescheiden en de afdeling die zich bezig houdt met de uitvoering van het sociaal domein heet het Sociaal Plein. De verwachting is dat het beleid en uitvoering in 2022 worden samengevoegd.

Medewerkers zetten zich maximaal in voor inwoners en bedrijven, met elkaar dragen ze bij aan het welzijn van mensen in de maatschappij. De afdeling Sociaal Plein heeft de volgende missie, visie en doelen geformuleerd:

Missie van de afdeling Sociaal Plein

Onze organisatie staat met twee benen stevig in de samenleving. Open en nieuwsgierig aan de ene kant, robuust en betrouwbaar aan de andere kant. We kiezen bewust voor de juiste rol in elke situatie en zijn realistisch in de afspraken die we maken. We verbinden ons met elkaar, met ons bestuur en met de wereld om ons heen.

Visie van de afdeling Sociaal Plein

De samenleving vraagt nadrukkelijk om een actieve en flexibele overheid. We moeten goed kunnen luisteren, netwerken en onderhandelen. En rechtmatig en betrouwbaar zijn. Flexibel, creatief en Oplossingsgericht en bewaker van het publiek belang. Improviseren en tegelijkertijd voorspelbaar handelen. Met elkaar zijn we een organisatie die de bureaucratie vertegenwoordigt maar ook netwerkpartner is. Die vernieuwend en efficiënt is.

Doelen van de afdeling Sociaal Plein zijn o.a.

- Inzicht in de uitgaven;
- Kostenbesparingen realiseren;
- Bedrijfsvoering continue verbeteren;
- Grip op werkvoorraad;
- Stabiele automatisering en effectief ondersteunende ICT.

Verbetermaatregelen

Medio 2020 werd de gemeente Hilversum geconfronteerd met snel oplopende kosten met betrekking tot de uitvoering van de Jeugdwet en Wmo. De gemeente zette KPMG in om onderzoek te doen naar achterliggende oorzaken en verbetermaatregelen. Er zijn inmiddels verschillende verbetermaatregelen ingevoerd met als doel om te sturen op kostenbeheersing op basis van tijdige en juiste informatie van zorgaanbieders. Deze context is relevant omdat het ons doel is om op basis van data uit de Oplossing maatregelen te kunnen nemen. Wij bezig met het verbeteren van de brondata en sturen op basis van dashboards. De teams werken steeds meer data-gestuurd en hebben de werkprocessen zoveel mogelijk gestandaardiseerd met mogelijkheid tot maatwerk.

Gemeente Hilversum streeft naar verbeterde ICT-inrichting voor het Sociaal Plein. Doel is om beter aan te sluiten op de dienstverleningsbehoefte van inwoners, proces en sturingsbehoefte van medewerkers en samenwerkingsbehoefte met ketenpartners en zorgaanbieders. Daarnaast moet de Oplossing de medewerkers zoveel mogelijk ondersteunen, waarbij het werkproces efficiënt en effectief is ingericht.

In deze aanbesteding gaan wij op zoek naar één Oplossing voor het Sociaal Plein, voor de uitvoering van de nieuwe Wet Inburgering, Jeugdwet, Wmo en de Participatiewet. Een integrale Oplossing die de processen goed ondersteunt, gebruiksvriendelijk, vernieuwend en efficiënt is. De nieuwe Oplossing zien we als een belangrijke stap om dit doel te behalen.

Teams binnen het Sociaal Plein

Van de medewerkers wordt verwacht dat ze naast rechtmatig en betrouwbaar, ook flexibel, creatief, oplossingsgericht en bewaker van het publiek belang zijn. Het Sociaal Plein bestaat uit de volgende teams (het aantal fte is ter indicatie):

- Team Werk & Participatie (35 fte)
- Team Jeugd (32 fte)
- Sociale Dienstverlening 1, team Inkomen (35 fte)
- Sociale Dienstverlening 2, team Wmo (25 fte)
- Sociale Dienstverlening 3 (25 fte) is een 'combinatie team' met de volgende onderdelen:
 - o Schuldhulpverlening
 - o Bureau zelfstandigen
 - o Bezwaar & Beroep
 - o Uitkeringsadministratie
 - o Inkomensadministratie

1.4 Gewenste situatie vanuit verschillende perspectieven

Het sociaal domein wordt in hoge mate gestuurd door de wettelijke verplichtingen vanuit o.a. de nieuwe Wet Inburgering, Jeugdwet, Wmo en de Participatiewet aangevuld met lokaal beleid.

Gemeente Hilversum werkt aan een ICT-landschap dat aansluit op de huidige en toekomstige behoefte. Vanuit de verschillende perspectieven, zoals inwoner, medewerker en ketenpartner, beschrijven wij de gewenste situatie voor de nieuwe integrale Oplossing.

Een belangrijk element van de aanbesteding is de interactie met betrokken medewerkers van het Sociaal Plein. Dit bestek is een co-creatie van de verschillende teams en is tot stand gekomen door samen veelvuldig de verbinding te zoeken.

Daarbij geldt dat ondersteuning op de volgende 7 thema's van essentieel belang is.

1. Interactie met de keten;
2. Dienstverlening vanuit het perspectief van de klant;
3. Klant in regie;
4. Klant in beeld;
5. Uitvoering;
6. Dashboard;
7. Enkelvoudige invoer en eenvoudig gegevens vergaren.

Voor zover het mogelijk was, zijn de thema's vertaald in Eisen en Wensen (zie hoofdstuk 4). Daar waar deze nu nog niet terug komen in Eisen of Wensen, bestaat een ontwikkelopgave waarvan de Aanbestedende Dienst van de Inschrijver verwacht dat hij daar bij de eigen doorontwikkeling van de Oplossing aandacht voor heeft.

De thema's en bijbehorende functionaliteiten worden in onderstaand overzicht nader geduid:

#	Thema	Bijbehorende functionaliteit(en)	Toelichting
1	Interactie in de keten	BERICHTENVERKEER	De uitwisseling van berichten met ketenpartners, klanten en leveranciers. Signaleringen (to do) voor medewerkers, ketenpartners en inwoners.
2	Dienstverlening vanuit het perspectief van de klant	PUBLICATIE EN COMMUNICATIE CONTENTMANAGEMENT VRAAGGELEIDING	Biedt eenduidige informatie langs alle kanalen over de dienstverlening van het totale sociaal domein. Informatie wordt samengesteld met de klant in gedachten, vanuit het perspectief van de klant . Zorgt voor een trefzekere routing van de klantvraag naar de juiste dienstverlening. Met name genoemde aanvragen leiden tot een automatische toekenning/levering . Bij de dienstverlening behoort ook de afhandeling van klachten, meldingen, doen van suggesties en het leveren van ideeën. We verzamelen 'klantfeedback' om vast te stellen of klanten een transparant en efficiënt klantproces ervaren.

3	De klant in de regie	SELF-SERVICES	Zelfregie. Klanten kunnen, in eerste instantie, zelf de weg vinden in het aanbod aan dienstverlening. Voor niet digivaardige inwoners zijn er alternatieve kanalen, zoals balie en telefoon. Een inwoner kan zelfstandig een aanvraag doen en kan de stand van zaken volgen . Onderdelen van selfservices zijn: voor ingevulde gegevens, toestemming geven en intrekken voor hergebruik gegevens. Uploaden documenten en gegevens.
4	De klant in beeld	BEELDVORMING MONITORING	Doel is een overzicht van de klant en -gezin : NAW, financiën, reeds geleverde dienstverlening, voorzieningen etc. Een en ander op basis van interne en externe bronnen. Klantenvolgsysteem
5	Uitvoering	OPERATIONALISERING DIENSTVERLENING BETALING EN INNING	Compacte ondersteuning van de werkprocessen van de teams, van vraag verhelderen tot en met leveren en opvolging van de uitgezette acties. Mogelijkheden tot raadplegen historie van gegevens en documenten.
6	Dashboard	INFORMATIEVERSTREKKING	Faciliteert de verstrekking van proces- keten- sturings- en verantwoordings informatie .
7	Enkelvoudige invoer en eenvoudig gegevens vergaren	KOPPELING	Koppelingen maken compacte werkprocessen mogelijk. De oplossing faciliteert gegevensstromen van en naar de Oplossing van Sociaal domein en andere domeinen. Van en naar DMS, zaakstelsel, externe bronnen etc.

Deze thema's zijn hieronder verder uitgewerkt vanuit de relevante perspectieven binnen het sociaal domein.

Perspectief van inwoners: de dienstverleningsbehoefte van de klant

- **Inwoners hebben toegang tot en regie op hun eigen gegevens.** We willen inwoners door middel van een inwonerportaal toegang geven tot statusinformatie over het proces en de gegevens die de gemeente registreert. Ook willen we daarbij de mogelijkheid bieden om signalen of wijzigingen door te geven en interactie te faciliteren. Vanuit de AVG heeft de inwoner recht op inzicht in de basis-set van zijn eigen gegevens. Dit willen we via het inwonerportaal mogelijk maken.

- **Digitale dienstverlening voor iedereen toegankelijk, ook voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn.** Dat betekent dat de digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk is: informatie is makkelijk vindbaar en actueel, op maat en consistent. We streven naar digitale dienstverlening waar het kan, en persoonlijk contact waar nodig en gewenst.
- **Inwoners hoeven hun verhaal maar één keer te vertellen.** We helpen inwoners altijd verder bij het vinden van de juiste contactpersoon en als de inwoner hier behoefte aan heeft vindt een warme overdracht plaats. We willen ons ICT-landschap zodanig inrichten dat informatie over lopende dienstverleningsvragen in het sociaal domein makkelijk te raadplegen zijn, rekening houdend met de rechtspositie van de inwoner.

Perspectief van medewerkers: de procesbehoefte

- **Kunnen beschikken over een proportioneel klantbeeld voor regievoering en dossiervorming.** Medewerkers hebben een overzichtelijke werkvoorraad en beschikken in één oogopslag over de gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van hun taken. Daarnaast worden medewerkers ondersteund om hun taken binnen de wettelijke of gestelde termijnen af te handelen. We kunnen regiefunctionaliteit sociaal domein breed inzetten. Medewerkers die in direct contact staan met inwoners kunnen, indien nodig, om een inwoner goed te helpen sociaal domein breed samenwerken en gegevens uitwisselen. We hebben de ambitie het proces zo in te richten om één aanspreekpunt te hebben voor de inwoner bij meervoudige problematiek. Hierbij houden we rekening met de privacywetgeving en sluiten we aan op de wet Aanpak meervoudige problematiek (Wams) die naar verwachting eind 2022 in werking treedt.
- **Gegevens worden enkelvoudig geregistreerd, meervoudig gebruikt.** Het is helder welke gegevens worden vastgelegd en met welk doel. We zetten in op maximale herbruikbaarheid van gegevens, zodat medewerkers zo min mogelijk tijd kwijt zijn aan registreren. De gegevens die we vastleggen sluiten aan op onze sturingsbehoefte en de kwaliteit (actualiteit en betrouwbaarheid) van de vastlegging kan worden geborgd.
- **Maatwerk in dienstverlening, in control op processen.** Ons applicatielandschap moet kunnen inspelen op deze behoefte door verschillende werkwijzen, methodieken en processen te ondersteunen. De administratieve verwerking van ons proces moet tegelijkertijd gestructureerd en gestandaardiseerd worden vormgegeven in de Oplossing. Het is van belang dat medewerkers de kennis en mogelijkheid hebben om de Oplossing, samen met beheerders, op basis van de visie in te richten. Veranderingen in werkprocessen moeten doorgevoerd kunnen worden in de Oplossing. We willen (systeem-)controles kunnen integreren in onze manier van werken en verwachten dat “logische” controles worden uitgevoerd door functies in het ICT-landschap.

Perspectief vanuit de uitvoering: afdeling Sociaal Plein

- **Onderscheidt bij inrichting van de uitvoering van verschillende wettelijke taken.** Op dit moment zijn de processen in het sociaal domein vanuit de wetten en producten ingericht. De processen kunnen dus per wet (Participatie, Jeugd, Wmo, Inburgering), type hulpvraag (enkelvoudig, meervoudig, natura of persoonsgebonden budget) en product (van huishoudelijke hulp, bijstand, beschermd wonen etc.) van elkaar verschillen. In sommige gevallen heeft dit een wettelijke reden, zo schrijft de Jeugdwet procesmatig andere stappen voor dan de Wmo. In andere gevallen heeft het meer een inhoudelijke reden. We willen onderscheid kunnen blijven maken als dit van belang is voor het uitvoeren van de wettelijke taak.
- **Standaardisering en ontschotting in integrale Oplossing.** Wij zien het werken met één integrale Oplossing als een kans om processen vanuit een gezamenlijke visie meer gestandaardiseerd – en minder vanuit de schotten - in te richten. We willen toe naar één manier van werken binnen de processen. We doorlopen immers voor het toekennen van een voorziening altijd dezelfde

stappen (melding, gesprek, beslissen/toekennen, uitvoeren zorg, facturatie en beëindiging). Een belangrijke ontwikkeling die we voor ogen hebben is het realiseren van een gezamenlijk proces voor sociaal domein brede regievoering. Een proces waarin we samen met de inwoner kunnen bepalen wie welke rol heeft (met bijbehorende autorisaties) als we op basis van de DAT-informatie concluderen dat regie nodig is.

Perspectief van medewerkers: de sturingsbehoefte

- **Wij beschikken over dashboards voor monitoring, signalering en rapportage.** We werken op basis van prestatie-indicatoren, waarin we steeds meer werken met een vaste set van “dashboards” waarmee medewerkers, managers en bestuur - ieder vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - over de juiste gegevens beschikken. Om hiertoe te komen hebben we gestandaardiseerde gegevenssets nodig die eenvoudig toegankelijk zijn.

Perspectief van ketenpartners, zorgaanbieders en buurgemeenten: de samenwerkingsbehoefte

- **Wij kunnen op een veilige manier gegevens uitwisselen met ketenpartners.**
De Gemeente Hilversum maakt onderdeel uit van het samenwerkingsverband ‘Regio Gooi en Vechtstreek’. Regio Gooi en Vechtstreek is het samenwerkingsverband van de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdemeren. Het uitgangspunt bij de samenwerking is: *“Wat met elkaar beter lukt en meerwaarde heeft, dat doen we samen. Iedere dag werken we aan een duurzame, gezonde en veilige regio. Voor inwoners, met gemeenten.”* Regio Gooi en Vechtstreek is een uitvoeringsorganisatie op het gebied van o.a. de GGD, gezamenlijke inkoop en contractbeheer van zorg (Digitaal Leef Plein (DLP), Veilig Thuis en de ambulancedienst.

Naast de samenwerkingsverbanden zijn er situaties waarbij de Gemeente Hilversum soms ook zelf de uitvoeringsrol op zich neemt en coördineert met bijvoorbeeld met huisartsen, scholen en politie. Voor een goede samenwerking en afstemming is het soms nodig om gegevens met elkaar uit te wisselen. Ons uitgangspunt is dat dit altijd beveiligd en met toestemming gebeurt, zodat inwoners kunnen rekenen op een zorgvuldige omgang met gegevens.

- **Wij kunnen ‘accountant-proof’ dienstverlening uitvoeren voor buurgemeenten**
De Gemeente Hilversum voert de BBZ uit voor een aantal buurgemeenten. Daarnaast zijn de corona maatregeling zoals de Tozo ook door de Gemeente Hilversum voor de buurgemeenten uitgevoerd. De data van de inwoners van de verschillende gemeenten moeten apart worden bijgehouden in de Oplossing, op een manier dat het voldoet aan de eisen die de accountant en de archiefinspectie. Daarnaast moet het eenvoudig zijn om, per gemeente, rapportages te maken van o.a. de geleverde diensten en indien nodig gegevens of dossiers onderling uit te wisselen en administraties te splitsen (multi tenant).

Perspectief vanuit de I-keten

- **Wij zijn realistisch in de verwachting rondom de realisatie van Common Ground.** Gemeente Hilversum staat achter het gedachtegoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. De komende jaren wil Gemeente Hilversum stap voor stap groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. We begrijpen dat er nu nog volop in ontwikkeling is, zeker op het vlak van het sociaal domein. Wij verwachten dat de Oplossing op basis van deze visie wordt ontwikkeld en dat de wijzigingen en ontwikkelingen op het gebied van Common Ground onderdeel zijn van het aanbod en in de prijs zijn opgenomen.

Daarnaast verwachten wij dat als er onder invloed van Common Ground wijzigingen komen op de bestaande koppelvlakken we ervan uit gaan dat deze wijzigingen ook in de prijs opgenomen zijn.

- **I-visie**

De gemeente heeft een I-visie ontwikkeld, deze is opgenomen in Bijlage H.

- **Architectuur**

De gemeente ontwikkeld langs de lijnen die beschreven zijn in Bijlage I: “Architectuurprincipes gemeente Hilversum v1.0 publicatie 2020”.

Op dit moment leidt dat tot de volgende basisvoorzieningen waar de Oplossing gebruik van moet maken:

- Basisregistraties personen (BRP, RNI): communicatie mogelijk via Stuf-BG 3.10 en binnenkort Haal Centraal API's.
- Basisregistratie NHR: direct bij KvK via API of Stuf BG 3.10 uit bestaande Oplossing.
- Dossiervorming in bestaande zaaksysteem via Zaak en Documentservices of via ZGW API.

- **Cloud native Saas of On-premise**

Opdrachtgever geeft Leverancier de mogelijkheid om zijn oplossing zowel middels een Cloud of lokaal geïnstalleerde oplossing aan te bieden, met daarbij de volgende toelichting:

Cloud wil zeggen: Leverancier biedt de Oplossing als Software as a Service (SaaS) aan. D.w.z.: er is geen installatie van soft- en/of hardware nodig in het IT-domein van Opdrachtgever t.b.v. het functioneren van de applicatie dan wel het uitvoeren van de dienst nu en in de toekomst. De oplossing is volledig Cloud native ontworpen. D.w.z. de oplossing draait in (een container in) het/ de datacentrum(s) van Leverancier volledig gescheiden van andere “klant-omgevingen” en met alle noodzakelijke software die voor deze Oplossing nodig is om deze te laten functioneren.

On-premise wil zeggen: de Oplossing draait (met uitzondering van het gevraagde inwoner portaal) volledig binnen de infrastructuur van Opdrachtgever. Het inwonerportaal wordt wel gehost vanuit het netwerk van Leverancier en middels dit netwerk beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.

1.5 Overzicht huidige ICT omgeving

1.5.1 Het datacenter

Het datacenter van de gemeente Hilversum is verdeeld over een tweetal locaties. Deze twee locaties zijn middels gescheiden routes (via glas) verbonden. De gemeente beschikt over een redundante 10 Gb/s verbinding naar het internet en een redundante 1 Gb/s verbinding naar het GGI-netwerk.

De datacenters zijn redundant uitgevoerd en identiek aan elkaar. Voor wat betreft de applicatie- en werkpleksvergeving. Binnen het datacenter wordt er tevens gebruik gemaakt van de reguliere beveiligingsmaatregelen als een: DMZ, Firewall en loadbalancing functionaliteit. Koppelingen naar andere netwerken zijn altijd geencrypt.

1.5.2 Ethernet technisch opzet

Ieder datacenter heeft een eigen Ethernet netwerk logisch gezien vormt het datacenter over de twee sites een loop-vrij Layer2 domein, zo ingericht dat de mogelijkheid bestaat om servers, en vooral ook

virtuele servers, met behoud van hun IP-adres te verplaatsen tussen de beide datacenter sites (denk aan: vMotion). De aanwezige netwerken worden gebruikt voor het beschikbaar stellen van o.a. een: VSI (Virtuele server Integratie), VDI (Virtuele Desktop Integratie) en database omgeving. Omdat de gemeente een kleine ICT-organisatie heeft, host zij alleen applicatieservers t.b.v. interne services. Het hosten van Webservices t.b.v. extern gebruik door burger of ondernemers wordt niet toegestaan vanuit de datacenters.

1.5.3 VSI-omgeving

T.b.v. het aanbieden van applicatieservices maakt de gemeente gebruik van een gevirtualiseerde omgeving. De VSI-omgeving is redundant uitgevoerd en bestaat uit identieke hosts gelijk verdeeld over de twee datacenters. De omgeving is niet HA ingericht. De VSI-omgeving is op basis van VMware ESXi. Het beheer hiervan vindt plaats met VMware vCenter en VMware vSphere. Op deze omgeving draaien 230 VM's, verdeeld over vier hosts. Alle hosts zijn diskless en maken gebruik van het achterliggende storage netwerk in het betreffende datacenter. De VSI-omgeving staat los van de VDI-omgeving en kent zijn eigen VSI-storage netwerk.

1.5.4 VDI-omgeving

De huidige werkplekomgeving (VDI-omgeving) is gebouwd op basis van VMware Horizon view (7.1). De VDI-omgeving is redundant uitgevoerd en bestaat uit identieke hosts gelijk verdeeld over de twee datacenters. Alle hosts zijn diskless en maken gebruik van het achterliggende VDI-storage netwerk. Van deze omgeving maken nu ongeveer 650 concurrent users gebruik.

De werkplekomgeving bestaat uit hoofdzakelijk zero-clients met een Teradici chipset. Daast is er een beperkt aantal zero-client laptops in gebruik. Er zijn ongeveer 750 clients. En deel van de clients beschikt over 2 monitoren.

In de VDI-omgeving wordt gewerkt met linked klonen. Het beheer van het Parent/Golden image gebeurt met behulp van Ivanti Automation in combinatie met de Microsoft Deployment Toolkit en Ivanti Workspace control. Dit t.b.v. de bouw, configuratie en deployment van het image en Ivanti Workspace t.b.v. het beheer van de werkplekcontext.

1.5.5 E-mailservers

De gemeente maakt nog gebruik van vier fysieke Exchange servers. Echter ten tijde van schrijven is Team ICT bezig met de overstap van een On-premise naar een hybride Exchange mail omgeving.

De gemeente blijft haar eigen mail versturen, ontvangen en controleren op SPAM. Partijen die gebruik maken van onze e-mail omgeving dienen dan ook te (blijven) voldoen aan standaarden van het Forum standaardisatie op dit vlak.

1.5.6 Oracle

De Oracle omgeving is een aparte omgeving naast de VSI en VDI-omgeving. De Oracle omgeving bestaat uit een tweetal clusters evenredig verdeeld over twee datacenters. Ieder Cluster bestaat uit twee hosts. Alle hosts zijn diskless en maken gebruik van het achterliggende storage netwerk in het betreffende datacenter. De Oracle omgeving maakt gebruik van virtualisatie in dit geval met behulp van Oracle Virtual Manager in combinatie met Linux. In datacenter één draait de Productieomgeving. In datacenter twee de acceptatietestomgeving alsmede de uitwijkomgeving.

De Oracle omgeving maakt gebruik van de Oracle Enterprise editie versie 19 en beschikt slechts over een tweetal processor licenties. Processors waarop momenteel een deel van onze interne applicaties

draaien. De data op deze omgeving (in de databases) wordt beschermd middels Dataguard. Naast de Oracle databases services wordt er ook gebruik gemaakt van WebLogic binnen de omgeving. Ook hiervoor geldt dat er een: productie-, acceptatietest- en uitwijkomgeving aanwezig is.

1.5.7 Transitie

De gemeente is op dit moment bezig met de voorbereidingen om haar: VSI, VDI en Oracle omgeving (grotendeels) te vernieuwen in de eerste helft van 2022. De gebruikte oplossingen zijn nog niet in detail bekend. Zoals het er nu naar uitziet, zal de VSI-omgeving geen gebruik meer maken van een onderliggend storage netwerk (SAN). De storage zal gevirtualiseerd worden middels VMware vSan. Daarnaast zal deze omgeving HA worden ingericht.

De VDI-omgeving is dit moment nog op basis van VMware Horizon view, dit concept wordt losgelaten. De gemeente wil de overstap maken naar Citrix XenDesktop. Dit betekent tevens dat de zero clients vervangen worden door thin clients.

Ook de Oracle omgeving zal gewijzigd worden, echter hier zal het slechts de onderliggende hardware betreffen. De gemeente verwacht dit platform eind 2023 uit te faseren. De transitie van uw oplossing van On-premise naar SaaS moet dan gereed zijn.

1.5.8 (Framework) Software binnen de VSI, VDI, en Back-up

De volgende softwareversies worden voor nu gebruikt t.b.v. de: VDI, VSI en Oracle omgeving.

VDI-software versies	Versie
VMware ESXi	6.5.0
VMware Horizon view	7.11.0 build – 15231595
Client OS Windows 10	Windows 10 Enterprise 21H1 (64-bit)
Client Browser, Firefox ESR	19.2
Client Browser, Microsoft Edge	94.0.992.47 (64-bit)

VSI software versies	Versie
VMware ESXi	6.7.0 (13006603)
VMware vCenter	6.7.0.40000
Standaard VSI applicatie server OS	Versie
Windows server	2019
Exchange software versies	Versie
Microsoft Exchange	Version 15.2 (Build 858.5)
File software versies	Versie
File server	Windows 2012 R2
Oracle software versies	Versie
Oracle enterprise	19.10.0.0
Oracle WebLogic	12.2.1.4
Red Hat enterprise Linux	7.9 (maipo)

Het kan zo zijn dat op het moment van inschrijven deze versies alweer zijn aangepast naar de huidige tijdgeest (beschikbare versies).

1.6 Doel van de aanbesteding

Door middel van deze aanbesteding wil de aanbestedende dienst uiterlijk op 31-12-2022 beschikken over een goed werkende integrale Oplossing ter ondersteuning van de eigen organisaties binnen het Sociaal Plein en die aansluit bij de Eisen en Wensen die voortkomen uit de actuele werkwijze binnen de organisatie.

Het doel van de Aanbesteding is om één (1) Overeenkomst met één (1) Leverancier af te sluiten voor een integrale Oplossing voor het Sociaal Plein die voldoet aan alle specificaties, Eisen en aan de toezeggingen van de Inschrijver, ten behoeve van de gemeente Hilversum

De Aanbestedende Dienst en Leverancier zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) en overige specifieke wettelijke bepalingen gericht op verwerking van persoonsgegevens verwerken. In dat kader maakt de aanbestedende dienst met Leverancier nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst, de concept verwerkersovereenkomst (zie de bijlage) maakt onlosmakelijk onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument

1.7 Omschrijving en omvang van de Opdracht

Gemeente Hilversum streeft naar verbeterde ICT-inrichting voor het sociaal domein. Het doel is om met de nieuwe Oplossing beter aan te sluiten op de dienstverleningsbehoefte van inwoners, proces- en sturingsbehoefte van medewerkers en samenwerkingsbehoefte met ketenpartners en zorgaanbieders.

In deze aanbesteding gaan wij op zoek naar één integrale Oplossing voor het sociaal domein, voor de uitvoering van de nieuwe Wet Inburgering, Jeugdwet, Wmo en de Participatiewet.

De Opdracht bestaat uit het werkend opleveren en vervolgens ter beschikking stellen van een Integrale Oplossing voor het sociaal domein, inclusief onderhoud en ondersteuning.

De Oplossing bevat zowel een frontoffice en backoffice. Deze moet een zo compleet mogelijk integraal klantbeeld geven, zodat iedereen die ermee werkt optimaal wordt ondersteund in de volle breedte van hun activiteiten binnen het sociaal domein.

De Oplossing moet het complete klantbeeld inzichtelijk maken en bevat privacygevoelige informatie die alleen inzichtelijk of aanpasbaar mogen zijn door geautoriseerde professionals en/of organisatieonderdelen. De Oplossing wordt gevuld met de huidige situatie van de inwoner en gekoppeld (via gegevens-knooppunten) met informatie uit gemeentelijke, regionale en landelijke backoffice systemen gerelateerd aan het integrale klantbeeld. Denk hierbij aan het zaakstelsel (Zaakstelsel.nl), de verwijzindex en het berichtenverkeer.

De Oplossing moet ondersteuning bieden op alle leefgebieden die bij een gesprek met een inwoner aan bod kunnen komen. Daarnaast moet binnen de Oplossing integraal samengewerkt kunnen worden, met de opties tot documentopslag, gegevensvastlegging, betrekken van externe partners, monitoring op alle niveaus van uitvoering tot control (managementinformatie) en automatische archivering in het zaakstelsel van de gemeenten.

De opdracht betreft de levering van een Oplossing die ingezet wordt voor sociaal domein brede regiovoering en de uitvoering van de nieuwe Wet Inburgering, Participatiewet, Jeugdwet en Wmo. De Oplossing ondersteunt gemeente Hilversum in het realiseren van de dienstverleningsbehoefte

van inwoners, proces- en sturingsbehoefte van medewerkers en samenwerkingsbehoefte met ketenpartners en zorgaanbieders. De Oplossing beschikt over een webbased responsive userinterface die benaderd kan worden vanuit verschillende devices (pc/laptop, smartphones en tablets), zodat de Oplossing tijd- en plaats onafhankelijk gebruikt kan worden.

De Oplossing moet te gebruiken zijn bij de Inwoner “aan de keukentafel” en web-based zijn, zodat de inwoners eenvoudig het cliëntvolgsysteem in kunnen zien op basis van ingerichte autorisaties.

De Opdrachtgever heeft in het architectuur beleid bepaald dat de oplossing via SaaS aangeboden moet worden. Aangezien de markt binnen het sociaal domein een volledige SaaS oplossingen op een zeer beperkte schaal aanbiedt, heeft de opdrachtgever de mogelijkheden verruimd; daarom wordt zowel SaaS als On-premise toegestaan. Hierbij zijn de volgende kanttekeningen:

Beheer

De Leverancier is in alle gevallen verantwoordelijk voor het technisch beheer van de Oplossing. Het functioneel beheer ligt bij de Gemeente Hilversum

Ingeval van SaaS

De Leverancier biedt uitsluitend een native SaaS oplossing aan (Cloud native). Een ASP oplossing is niet toegestaan.

Ingeval van On-premise

Indien de Leverancier nog geen volledige native SAAS Oplossing kan leveren, biedt deze in eerste instantie On-premise oplossing of hybride oplossing (deels On-premise, deels SaaS) aan. Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt het gedeelte wat On-premise staat, gemigreerd naar de SaaS omgeving. De kosten en de inspanning van de migratie, zijn voor de Leverancier. De migratie vindt plaats na uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever, in ieder geval voor 31-12-2023. De Leverancier dient het technisch applicatiebeheer volledig mee te leveren, gedurende de hele looptijd van het contract.

Inwonersportaal

In alle gevallen wordt het Inwonersportaal via SaaS geleverd.

De Leverancier dient onder meer het volgende te verzorgen:

- Eenmalig: het verzorgen van de Implementatie van de Oplossing voor het Sociaal Domein
- Leveren van training en Documentatie
- Structureel: het beschikbaar stellen, ondersteunen, en onderhouden van de Oplossing. Hieronder wordt conform de GIBIT 2020, het volgende verstaan:
 - het ter beschikking stellen van de software voor het sociaal domein (afdeling Sociaal Plein);
 - correctief onderhoud;
 - preventief onderhoud;
 - innovatief onderhoud;
 - gebruikersondersteuning;
 - tijdig voldoen aan relevante wet- en regelgeving;
 - blijven voldoen aan overeengekomen interoperabiliteitseisen;
 - door updates en upgrades tijdig voldoen aan nieuwe versies van de gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen.

De Oplossing vervangt de huidige applicaties die gebruikt worden voor de uitvoering van de nieuwe Wet Inburgering, Jeugdwet (Suite4Jeugdzorg), Wmo (Suite4Zorg) en de Participatiewet (Suite4Werk&Inkomen) voor één integrale Oplossing die werkt conform het principe eenmalig registreren, meervoudig gebruik. De sociaal-domein-brede regievoering komt terug doordat de er WAT- en/of DAT-informatie getoond wordt, afhankelijk van de rol en situatie, in het klantbeeld van de Oplossing.

Onderstaand figuur geeft de scope van de schematisch opdracht weer, waarbij de blauwe onderdelen tot de Oplossing behoren.

	Participatie (Inkomen)	Jeugdwet	Wmo	Schuldhelp verlening	Externe Regie*
Inwoner - Informeren - Interactie en regie	website	website	website	website	website portaal
Medewerker - Loket - Aanvragen, besluiten en beschikken - Archivering	Inwonerportaal en webformulieren Oplossing voor Regie, Participatiewet, Jeugdwet en Wmo			Stratech	PGA-X
				DAT informatie	
Zorgaanbieder - Berichten verkeer (GGK) - Betalen, financiën - Leveranciersmanagement	Financieel systeem (Key2Fin.)	Financieel systeem (Key2Fin.)	Financieel systeem (Key2Fin.)	Financieel systeem (Key2Fin.)	Financieel systeem (Key2Fin.)
Stuurinformatie - Inzicht voor medewerker en managent - Dashboards raad				Stratech-Inside BI Tools	BI tools
	BI Tools	BI Tools	Bi Tools		

*Multi probleem huishoudens

Het DLP (Digitaal Leef Plein) is niet in het overzicht meegenomen. Het DLP is een samenwerkingsverband in Regio Gooi en Vechtreek is een uitvoeringsorganisatie op het gebied van o.a. de gezamenlijke inkoop en contractbeheer van zorg.

Alle huidige koppelingen, die van toepassing zijn, vallen binnen de scope. Ook de inrichting, migratie naar de nieuwe omgeving (Oplossing) en de opleidingen zijn onderdeel van de aanbesteding. De medewerkers van Schuldhelpverlening, Bezwaar en Beroep, Sociale Recherche en Externe Regie hebben toegang tot de Oplossing (meestal gaat het hier om een 'kijkfunctie') om informatie op te halen.

Het leerlingenvervoer wordt ook in de Oplossing geregistreerd (besluit, verstrekkingen dossier, rapport en beschikking). De vervoerder die de ritten verzorgd heeft vaak een eigen applicaties waarin de specifieke gegevens van de cliënt worden vastgelegd, dit hoeft daarom niet in de Oplossing weergegeven of vastgelegd te worden.

Het zaakstelsel (Zaakstelsel.nl) zal fungeren als archiefsysteem en op de 'achtergrond draaien'. In de huidige situatie is het zaakstelsel vervlochten in de processen binnen het sociaal domein. Bij de

overgang naar de nieuwe Oplossing, kiezen we voor een nieuwe inrichting (dit duiden we aan als ontvlechting van het zaaksysteem) en zal het zaaksysteem op de achtergrond draaien. Wij verwachten hiermee ook dat het gebruiksgemak van de medewerker toe neemt.

De BBZ wordt door de Gemeente Hilversum uitgevoerd voor alle gemeenten uit de regio (gemeente: Gooise Meren, Wijdemeren, Huizen en de BEL-combinatie). De Oplossing moet daarom geschikt zijn om voor meerdere gemeenten te werken, met meerdere beleids- en procesinrichtingen en deze separaat financieel af te wikkelen en te verantwoorden (multi tenant).

Buiten de scope valt de module voor schuldhulpverlening, dat is Stratech. Daarnaast is recent een module aangeschaft voor de overkoepelende en externe regiezaken (multi probleem huishoudens), nl. PGAX. Deze module zal ook niet vervangen worden.

Werk van leerplichtambtenaren is regionaal georganiseerd en valt buiten het Sociaal Plein en ook buiten de scope van deze aanbesteding.

De gemeente Hilversum ziet de modules voor schuldhulpverlening, overkoepelende regiezaken (multi problematiek huishoudens) en leerplicht als mogelijke logische uitbreiding op termijn, binnen de aangeboden Oplossing. Deze modules zijn daarom als optie en onderdeel van deze aanbesteding meegenomen en zijn als optie meegenomen in het prijzenblad.

Daarnaast zien wij ook de modules of onderdelen zoals een 'methodisch diagnose systeem voor het participatie', 'een digitaal portaal voor de aanvraag van de BBZ' en 'een tool voor het levensvatbaarheidsonderzoek voor de aanvraag van de BBZ' als mogelijke logische uitbreiding, op termijn, binnen de aangeboden Oplossing en daarom als onderdeel van deze aanbesteding. Zie ook de tabel bij § 4.2.26. De kosten voor deze extra modules kunnen als optie worden weergegeven in het prijzenblad. Ook het aanbieden van een eigen 'zaaksysteem' (DMS) door de Leverancier, mag op het prijzenblad als optie, worden opgenomen.

1.7.1 Kengetallen

Hieronder staat een overzicht van een aantal relevante kengetallen die van belang kunnen zijn voor de Leverancier om de aanbidding op de situatie van de opdrachtgever toe te spitsen. De informatie geeft een indicatie van de aantallen en is vertrouwelijk. Dit betreft slechts een uitgangssituatie. Uitbreidingen op de nieuw aan te schaffen Oplossing, door welke redenen dan ook, moeten altijd mogelijk te zijn.

Het aantal gebruikers van de nieuwe Oplossing is 300, waarvan gemiddeld gezien de Oplossing door 200 tot 250 medewerkers gelijktijdig wordt gebruikt.

Aantal inwoners	90000	
Aantal cliënten uitkering	2200	
BBZ:	45	25 = alleen hilversum
loaw:	100	
loaz:	15	
WWB:	2050	
BB periodiek:	1300	
BB incidenteel:	2800	
Aantal debiteuren	3000	
Aantal aanvragen per jaar	34000	
BBZ	100	
GPK/GPP	350	
loaw/loaz	30	
Jeugd	850	
Leerlingenvervoer	85	
Minimaregelingen	6800	
Participatiewet LO	600	
SociaalPlein	15	
TOZO	19000	voor meerdere gemeenten
Werk	650	
WMO	5600	
Aantal beëindigingen per jaar	2000	
Debiteuren	119	
loaw/loaz	15	
Jeugd	50	
BBZ	79	
Participatiewet LO	474	
WMO	1233	
Aantal trajecten	1300	
Aantal zaken Bezwaar en Beroep	150	
Aantal fraudezaken	25	
Aantal actieve Jeugd-clënten	1000	fraude behandeld als maatregel
Aantal actieve Jeugd-dossiers	500	
Aantal gestarte jeugd voorzieningen per jaar	1600	alleen gemeente als verwijzer
Aantal lopende jeugd voorzieningen per jaar	2500	
Aantal actieve WMO-clënten	4000	
Aantal actieve WMO-dossiers	11000	
Aantal gestarte voorzieningen per jaar	5500	
Aantal lopende voorzieningen per jaar		
Rolstoel:	600	
Woning:	1000	
Vervoer:	2700	
HV:	3500	
Overig:	6500	

1.7.2 Samenvoeging en percelen

De Opdracht is niet opgedeeld in percelen omdat de aanbestedende dienst middels de Oplossing een zo compleet mogelijk integraal klantbeeld wenst te krijgen en gebruikers optimaal ondersteund moeten worden in de volle breedte van hun taken.

Het realiseren van deze wens is niet mogelijk als de Opdracht wordt opgesplitst en er verschillende (vaak overlappende) applicaties worden ingezet, waarvan onduidelijk is of er tussen de applicaties goed werkende koppelingen zijn te maken. n plan te werken. Daarnaast kosten meerdere applicaties meer beheer.

Voor de markt is het effect van de samenvoeging naar verwachting beperkt omdat de aanbestedende dienst functioneel uitvraagt waarbij het mogelijk is dat partijen gezamenlijk deze integrale opgave oplossen. De marktconsultatie heeft aangetoond dat er voldoende leveranciers zijn die een integrale Oplossing kunnen leveren (zie Bijlage K Verslag Marktconsultatie ICT oplossing Sociaal domein).

De overeenkomst wordt met één Leverancier aangegaan, waarvan de conceptovereenkomst als bijlage bij dit aanbestedingsdocument is gevoegd.

1.7.3 Varianten

Varianten, zoals bedoeld in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet 2012, worden niet in beschouwing genomen.

1.8 Overeenkomst en duur

Deze Overeenkomst gaat in op de datum van de bevestiging door de Opdrachtgever dat de gunning definitief wordt en duurt tot vier (4) jaar na de datum van Acceptatie. Na deze initiële looptijd kan de overeenkomst drie keer met twee (2) jaar verlengd worden. De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 15 maart 2022, zodat de implementatiefase op 15 maart 2022 kan starten. De Oplossing moet voor 31-12- 2022 geaccepteerd zijn. Het betreft hier een fatale termijn.

2 PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORWAARDEN VAN DEZE AANBESTEDING

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk worden Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures uiteengezet. Uw Inschrijving moet voldoen aan het bepaalde in dit hoofdstuk. Bij het niet voldoen aan de Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor uw Inschrijving niet in behandeling te nemen. U verklaart door in te schrijven op de onderhavige aanbesteding dat u akkoord gaat met de voorwaarden die in dit hoofdstuk zijn opgenomen.

2.2 Aanbestedingsprocedure en motivering

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om een Europese aanbesteding te doorlopen volgens de openbare procedure om op deze wijze te komen tot een overeenkomst voor het beschikbaar stellen van een integrale Oplossing ter ondersteuning van de werkzaamheden binnen het Sociaal Domein.

De geraamde waarde van de onderhavige Opdracht is hoger dan de drempelwaarde voor aanbestedingen voor leveringen en diensten voor decentrale overheden, conform de Europese Richtlijn 2014/24/EU. Deze richtlijn is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving door middel van de (gewijzigde) Aanbestedingswet die op 1 juli 2016 in werking is getreden.

2.3 Planning

Onderstaande tabel geeft inzicht in het tijdspad van deze aanbesteding en welke fasen daarvan deel uitmaken. De Aanbestedende dienst streeft ernaar om de aanbesteding in maart 2022 af te ronden, waarna de Overeenkomst ingaat.

DATUM	FASE
5 november 2021	Publicatie TenderNed
25 november 2021 uiterlijk 11:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke eerste vragenronde
8 december 2021	Publiceren Nota van Inlichtingen 1
14 december 2021 uiterlijk 11:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke tweede vragenronde
21 december 2021	Publiceren Nota van Inlichtingen
26 januari 2022 uiterlijk 11:00 uur	Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen
14, 15, en 16 februari 2022	Gebruikerstest/demonstratie
Februari 2022	Voornemen tot gunning
Februari 2022	Verificatiegesprek
Maart 2022	Definitieve gunning
Maart 2022	Start periode Overeenkomst en implementatie

Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Een eventuele aanpassing van de planning zal via TenderNed worden gecommuniceerd. In geval van afwijking

tussen de hierboven opgenomen planning en de planning op TenderNed is de laatstgenoemde leidend.

2.4 Communicatie

Communicatie in het kader van deze aanbesteding zal uitsluitend via TenderNed verlopen. Alle bij deze aanbesteding horende documenten worden uitsluitend gepubliceerd op TenderNed.

De contactpersoon van deze aanbesteding is de inkoper, de heer Lammers, (of diens plaatsvervanger bij het Concern Inkoopteam). Het is niet toegestaan om met betrekking tot deze aanbesteding andere personen binnen de organisatie van de Aanbestedende dienst te benaderen. Doet u dit wel dan kan dat leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding van uw onderneming.

De heer Lammers van de afdeling Inkoop is te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed en via telefoonnummer 06-51215126

2.5 Vragen en Nota van Inlichtingen

Vragen, opmerkingen en verzoeken naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad, Bijlagen, concept Overeenkomst en de verwerkersovereenkomst lopen uitsluitend via TenderNed.

Er zijn twee (2) vragenronden. U kunt uw vragen en/of opmerkingen doorlopend via de tab 'Vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen. Uw vragen dienen uiterlijk op **25 november 2021 voor 11:00 uur** via TenderNed bij de Aanbestedende dienst ontvangen te zijn. Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een duidelijke verwijzing naar welke document, paragraaf en bladzijde en Eis- of Wensnummer.

Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord door middel van een Nota van Inlichtingen, die op **8 december 2021** op TenderNed wordt gepubliceerd.

Vragen naar aanleiding van de antwoorden op de vragen uit de eerste Nota van Inlichtingen kunnen uiterlijk op **14 december 2021 voor 11:00 uur** via TenderNed worden ingediend.

Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord door middel van een tweede Nota van Inlichtingen, die op **21 december 2021** op TenderNed wordt gepubliceerd.

Vragen en opmerkingen die na genoemde datums worden ontvangen, worden niet in de Nota van inlichtingen behandeld, tenzij dat naar het oordeel van de Aanbestedende dienst nodig is voor het indienen van een deugdelijke Inschrijving.

Indienen van vragen in geval van een gerechtvaardigd economisch belang

Vragen en verzoeken om nadere inlichtingen in geval van een gerechtvaardigd economisch belang zoals bedoeld in artikel 2.53 lid 3 van de Aanbestedingswet, kunnen eveneens uitsluitend via TenderNed worden ingediend. In dat geval moet u expliciet aangeven dat de vraag wordt gesteld met een beroep op een gerechtvaardigd economisch belang en gemotiveerd verzoeken om het antwoord op deze vraag of de nadere inlichtingen niet op te nemen in de Nota van inlichtingen.

De Aanbestedende dienst beslist of het verzoek wordt gehonoreerd. Indien Aanbestedende dienst het verzoek van Inschrijver honoreert, beantwoordt Aanbestedende dienst de betreffende vraag separaat richting de desbetreffende Inschrijver.

Indien Aanbestedende dienst van oordeel is dat beantwoording van de vraag in redelijkheid geen schade toebrengt aan de gerechtvaardigde economische belangen en beantwoording van die vraag thuishoort in de Nota van Inlichtingen, zal Aanbestedende dienst de desbetreffende Inschrijver daarvan op de hoogte stellen. De Inschrijver heeft dan de keus de vraag terug te trekken of

Aanbestedende dienst toe te staan de vraag te beantwoorden in de Nota van Inlichtingen. Reageert Inschrijver daarop niet tijdig dan zal de AD de vraag niet beantwoorden.

2.6 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Deze Aanbestedingsleidraad is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u de contactpersoon van de Aanbestedende dienst (zie § 2.4) hier direct via de berichtenmodule van TenderNed van op de hoogte te brengen, zodat de Aanbestedende dienst eventuele fouten tijdig in de procedure kan herstellen. In verband hiermee kunt u tot uiterlijk **25 november 2021, 11:00 uur** uw op- of aanmerkingen maken. Indien na Inschrijving blijkt dat deze Aanbestedingsleidraad onvolkomenheden en tegenstrijdigheden bevat en deze niet door de Inschrijver is opgemerkt, kan de Inschrijver zich in zijn Inschrijving, of na uitbrengen ervan, niet meer beroepen op niet gemelde tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden.

2.7 Wachtkamerregeling

Bij deze aanbesteding is een wachtkamerregeling van toepassing. Dit houdt in dat de Aanbestedende dienst voornemens is om, naast het contracteren van één Leverancier, met de als tweede geëindigde Inschrijver, een zogenaamde wachtkamerovereenkomst (Bijlage E) af te sluiten, voor de duur van de implementatie, maar in ieder geval maximaal 1 jaar.

De als tweede geëindigde Inschrijver kan ingezet worden op het moment dat de gecontracteerde Leverancier niet aan de contractverplichtingen kan voldoen en het contract met betreffende Leverancier, na een geboden hersteltermijn, wegens wanprestatie ontbonden wordt.

De Aanbestedende dienst kan geen garanties geven dat de Inschrijver waarmee een wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten daadwerkelijk ingezet zal worden. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om desgewenst een andere keuze te maken na ontbinding van de Overeenkomst.

Inschrijvers die willen meewerken aan een wachtkamerconstructie dienen dit in Bijlage 2 'Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures' bij de Inschrijving aan te geven.

In het geval dat de Inschrijver bij zijn Inschrijving niet mee wenst te werken aan een wachtkamerconstructie, zal de Aanbestedende dienst een wachtkamerovereenkomst sluiten met de eerstvolgende beste Inschrijver, mits deze kan voldoen aan de in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Eisen. Het niet willen meewerken aan een wachtkamerconstructie sluit een Inschrijver niet uit van deelname aan de gunningfase van de Opdracht.

De Inschrijver waarmee uiteindelijk de wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten dient, indien de Aanbestedende dienst besluit hiervan gebruik te willen maken, in staat te zijn om uiterlijk binnen 3 weken na ontbinding van een contract met de gegunde Inschrijver in staat zijn om de implementatie van de Oplossing te starten en binnen 9 maanden te voltooien.

Let op: De Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten is daaraan gehouden en kan, bij het invoeren van de wachtkamerovereenkomst, niet meer besluiten niet mee te werken.

2.8 Indienen Inschrijving en uitgangspunten met betrekking tot de Inschrijving

2.8.1 Digitaal inschrijven

Deze aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden, gebruik makende van de website van TenderNed (<http://www.tenderned.nl>), waar u een uitgebreide instructie met betrekking tot het

doen van een digitale Inschrijving aantreft. Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving digitaal in te dienen via TenderNed.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/contact>).

De rechtsgeldig ondertekende Inschrijving dient u **uiterlijk 26 januari 2022 vóór 11:00 uur** in te dienen bij de Aanbestedende dienst. Inschrijvingen dienen op de juiste wijze via TenderNed te zijn geüpload. Het risico van enige vertraging bij de aanbidding en het daardoor niet in behandeling nemen van de Inschrijving berust bij de Inschrijver.

Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen.

Let op:

De Aanbestedende dienst raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren of uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op <http://www.tenderned.nl> en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op <http://www.tenderned.nl>. Dit proces kan meerdere dagen duren.

2.8.2 Gebruikerstest/demonstratie

Een gebruikerstest/demonstratie zal eveneens onderdeel uitmaken van de Inschrijving. Deze zal worden georganiseerd na indiening van de schriftelijke inschrijving. De gebruikerstest/demonstratie dient in overeenstemming te zijn met de functionaliteit die in de schriftelijke inschrijving wordt aangeboden en met het systeem dat de Leverancier uiteindelijk aan de gemeente zal leveren.

2.8.3 In te dienen documenten

Hieronder volgt een overzicht waarin wordt aangegeven welke documenten u bij uw Inschrijving dient toe te voegen. U maakt hiervoor gebruik van de bij deze Aanbestedingsleidraad toegevoegde Bijlagen. Deze formulieren staan in een Word of Excel document. De invulformulieren mogen qua vraagstelling en voorgedrukte inhoud niet worden gewijzigd of worden aangepast.

In het Invulformulier tarieven, dat is beveiligd, kunt u alleen de gekleurde tekstvelden invullen.

Let op: het Invulformulier tarieven dient u zowel in PDF-format (ondertekend) als in Excelformat aan te bieden.

Van de formulieren mag u niet afwijken. Wanneer u klaar bent met invullen, kunt u de documenten opslaan en bij uw Inschrijving voegen. U levert alle gevraagde documenten als een **apart** document aan en geeft deze documenten de volgende naam: **nr – naam document – naam Inschrijver**. U houdt de nummering aan uit onderstaande tabel.

Nr.	Document	In te dienen bij de Inschrijving	In te dienen binnen 7 Werkdagen na verzoek Aanbestedende dienst (zie § 3.9.1)	Zie paragraaf

1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	X		3.2/3.2.1
2	Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures	X		2.9.3
3	Invulformulier tarieven	X		4.3.1
4	Antwoordformulier Gunningscriteria	X		4.3.2
5	Invulformulier referenties	X		3.4.2
6	Invulformulier verklaring onderaanneming	indien van toepassing		3.6.3
7	Invulformulier holdingverklaring, inclusief organogram	indien onderdeel van een holding		3.8
8	Invulformulier Toelichting bij Eisen	X		4.2.4
9	Invulformulier Toelichting bij Wensen	X		4.2.4
10	Beschrijving Opties	X		4.2.28
11	Gedragsverklaring Aanbesteden	X	X als bij de inschrijving een bewijs aanvraag is ingediend	3.2.2
12	Uittreksel handelsregister (Kamer van Koophandel) en indien van toepassing, een toereikende volmacht	X		3.4.4, 2.8.4
13	Verklaring belastingdienst	X	X als bij de inschrijving een bewijs aanvraag is ingediend	3.9.1 punt 7 Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. en 3.2.3
14	ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een aantoonbaar gelijkwaardige certificering of kwaliteitssysteem,	X		3.4.3
15	Eventuele additionele informatie; ter informatie, niet ter beoordeling	keuze Inschrijver		--
16				
17	Kopie lopende polis(sen) van verzekering		X	3.4.1, 3.9.1 punt 1
18	Jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren		X	3.4.1, 3.9.1 punt 2

19	Laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf		X	3.4.1, 3.9.1 punt 3
----	---	--	---	---------------------

Let op: indien u in Combinatie of met een beroep op derden inschrijft, dienen ook van hen verschillende stukken te worden ingediend. Kijk hiervoor resp. in § 3.6.2 en § 3.7.

2.8.4 Ondertekening

Bevoegdheid

Alle documenten moeten rechtsgeldig worden ondertekend door één of meer daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s). Dat houdt in dat de persoon of personen die de documenten ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde persoon/personen van de onderneming. Dat zijn in ieder geval de bestuurders. Is in het handelsregister opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, dan moet de Inschrijving door die personen gezamenlijk ondertekend worden.

Gevolmachtigden mogen het document ook ondertekenen. Deze volmacht moet door de vertegenwoordigingsbevoegde functionaris(sen) zijn ondertekend. Denk daarbij ook aan eventuele beperkingen (bijvoorbeeld beperkingen uitgedrukt in geld of in gezamenlijke bevoegdheid) van de vertegenwoordigingsbevoegde functionaris(sen), zoals geregeld in de statuten van de onderneming, en/of zoals blijkt uit het handelsregister. De volmacht moet zijn bijgesloten bij de Inschrijving.

In geval van Inschrijving door een Combinatie ondertekenen alle deelnemers aan de Combinatie de Inschrijving.

Wijze van ondertekening

Het ondertekenen dient plaats te vinden door middel van een gekwalificeerde elektronische handtekening die voldoet aan beveiligingsniveau IV (PKI-overheid-certificaat).

Vaststellen bevoegdheid

De Opdrachtgever stelt de bevoegdheid vast met een kopie van de Inschrijving in het handelsregister, dan wel met een volmacht die bij de Inschrijving is verstrekt door degene die daartoe conform het handelsregister is bevoegd.

Uitsluiting

Het niet rechtsgeldig ondertekenen van de documenten of het niet bijvoegen van de hier genoemde bijlagen betekent dat uw Inschrijving wordt uitgesloten van deze aanbesteding, met inachtneming van het bepaalde in § 2.8.9.

2.8.5 Algemene Eisen aan de Inschrijving

1. De Inschrijving dient gebaseerd te zijn op deze Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen.
2. De Inschrijving dient te zijn gesteld in de Nederlandse taal. Alle correspondentie wordt gevoerd in de Nederlandse taal.
3. Een Inschrijving die op wezenlijke punten in strijd is met de Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen is onregelmatig in de zin van de Aanbestedingswet en daarmee ongeldig.
4. Inschrijvingen dienen volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of

Bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver of bij derden of van algemeen bekende marktinformatie, kan de Aanbestedende dienst de Inschrijving uitsluiten van de procedure.

5. Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud te zijn. Dat wil zeggen dat er geen 'mitsen en maren' aan de Inschrijving kleven. Inschrijvingen onder voorwaarden zijn ongeldig. Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
6. U dient gebruik te maken van de door de Aanbestedende dienst digitaal als Bijlage bijgeleverde invulformulieren. Het is niet toegestaan om de tekst van deze invulformulieren te wijzigen. Bij het nummeren van de formulieren en het gebruik van de invulformulieren dient u de aanwijzingen op te volgen zoals aangegeven in § 2.8.3 (In te dienen documenten) van deze Aanbestedingsleidraad.
7. U dient reëel en transparant in te schrijven. Een prijs van nul euro of negatieve prijzen wordt/worden niet geacht reëel en transparant te zijn.
8. De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de Inschrijving opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle functionaliteiten zijn toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing.
9. Er mag niet met symbolische prijzen worden ingeschreven. Voor vaste periodiek terugkerende kosten gedurende de looptijd van een Overeenkomst mag geen heel laag bedrag worden opgenomen dat niet past binnen/in lijn is met de systematiek van de Aanbestedingsleidraad/het programma van Eisen.
10. U mag geen gebruik maken van "price-dumping" (abnormaal lage prijsaanbieding).
11. U mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek bijvoorbeeld door middel van een verschuiving in de kosten tussen diverse posten te trachten op oneigenlijke wijze voordeel te behalen uit het beoordelingsmodel (manipulatief inschrijven).
12. U dient de all-in tarieven in het tarievenblad op te geven (Bijlage 3). U dient bij de te offrenen tarieven rekening te houden met de totale contractperiode (dus inclusief de optie jaren).

2.8.6 Gestanddoening

Uw Inschrijving is minimaal 4 maanden na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen geldig en heeft tijdens deze periode het karakter van een onherroepelijk aanbod. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de Inschrijving, maakt de Inschrijving ongeldig. De Inschrijving zal dan worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Indien er een kort geding tegen de voorlopige gunningsbeslissing wordt aangespannen (zie § 2.10.4) dient de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving in ieder geval tot twee weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding te duren.

2.8.7 Concept Overeenkomst en Algemene voorwaarden

Als uitgangspunt voor de Inschrijving dienen naast de Aanbestedingsleidraad, de Bijlagen en de Nota van Inlichtingen en de concept Overeenkomst, die als Bijlagen B en **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** aan deze Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd. De Aanbestedende dienst zal de Nota van

Inlichtingen op TenderNed publiceren. De eventuele wijzigingen van de concept Overeenkomst zullen worden verwerkt in de definitieve Overeenkomst (na gunning). Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van de concept Overeenkomst, inclusief de eventuele wijzigingen daarop, zoals die in de Nota van Inlichtingen zijn aangegeven.

2.8.8 Verwerkersovereenkomst

Bij de onderhavige Opdracht zullen door Leverancier persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerkt. Voor het regelen van de verhouding tussen de Leverancier en de Opdrachtgever (resp. verwerker en verantwoordelijke in de zin van de AVG) is een aparte overeenkomst nodig, een zogenaamde verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad (zie Bijlage F). De verwerkersovereenkomst dient tezamen met de Overeenkomst ondertekend te worden.

Indien Inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de concept verwerkersovereenkomst dan moeten deze uiterlijk op **25 november 2021 om 11:00 uur** door de Aanbestedende dienst zijn ontvangen. De Aanbestedende dienst zal de verbetervoorstellen bekijken, maar is niet gehouden deze te accepteren en te verwerken in het definitieve concept.

De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen met de definitieve concept verwerkersovereenkomst op TenderNed publiceren. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de verwerkersovereenkomst.

2.8.9 Aanvulling of wijziging van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst gaat bij de beoordeling van de Inschrijvingen uit van de (volledigheid en de juistheid van de) gegevens, zoals die door Inschrijver zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijvers om wat in de Aanbestedingsleidraad wordt gevraagd, zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden. Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na het tijdstip van de aanbesteding niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de Aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan.

In uitzonderlijke gevallen kan de Aanbestedende dienst een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een Inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige precisering behoeft, of wanneer het zuiver formele, voor de beoordeling van de Inschrijving niet beslissende onregelmatigheden betreft, een en ander ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst kan in dat geval verlangen dat de Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of aanvulling veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de Aanbestedende dienst een duidelijker beeld krijgt van wat is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking of herstel van een kennelijke fout, dient de Inschrijver uiterlijk binnen de in het verzoek genoemde (korte) termijn de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren, op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving.

2.9 Voorwaarden aanbesteding

2.9.1 Algemene eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

1. Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afloop niet aan u worden geretourneerd.

2. Kenmerkend voor een aanbesteding is dat er geen prijsonderhandelingen worden gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de Inschrijving. Concreet houdt dit in dat u met het indienen van deze Inschrijving slechts deze gelegenheid krijgt om tegen een concurrerende prijs aan te bieden.
3. Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de contactpersonen van de Aanbestedende dienst.
4. Voor de Opdracht komen alleen Inschrijvers in aanmerking die zowel op de dag van de aanbidding van de Inschrijving als op de dag van de gunning voldoen aan de Eisen die in de Leidraad, inclusief de bijlagen, zijn vermeld behoudens uitvoeringseisen waar pas op het moment dat de Overeenkomst ingaat aan voldaan moet worden.
5. U zult zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers beperken. In het bijzonder zult u:
 - de Aanbestedende dienst niet belemmeren in zijn streven met een andere Inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de Opdracht;
 - geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Aanbestedende dienst uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
6. De Aanbestedende dienst zal, behoudens wettelijke verplichtingen, het vertrouwelijke karakter van de door u verstrekte informatie en documentatie respecteren en deze zonder uw toestemming niet met derden delen. Alle door u gegeven informatie mag door de Aanbestedende dienst worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van de Aanbestedende dienst, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting.
7. Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding wordt verstrekt is vertrouwelijk. U zult geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. U erkent dat de relatie met de Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. U zult het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. U legt de verplichtingen inzake de vertrouwelijkheid ook op aan door u in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. U zult ervoor zorgdragen, dat alleen die personen kennis van de documentatie en informatie krijgen voor wie dit noodzakelijk is om een Inschrijving uit te brengen. De Aanbestedende dienst heeft het auteursrecht op de documentatie. Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de Aanbestedende dienst.
8. Op die plaatsen in deze Aanbestedingsleidraad waar gesproken wordt over merknamen, typen, fabricageprocessen en dergelijke en waarbij het wellicht handelt om een unieke zaak, dient u in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste tekstdeel de zinsnede "of daarmee overeenstemmend" te lezen.

2.9.2 Voorkennis en belangenverstrengeling

De Aanbestedende dienst sluit aan bij de richtlijnen van Rijkswaterstaat ter voorkoming van voorkennis en belangenverstrengeling, zoals opgenomen in de nota 'Scheiding van belang, Beleid tegen belangenverstrengeling bij de aanbesteding' d.d. 14 september 2007. Deze is bijgevoegd als Bijlage G bij deze aanbesteding.

2.9.3 Instemming voorwaarden aanbesteding

Met het indienen van een Inschrijving stemt u onvoorwaardelijk in met de toepasselijkheid en alle bepalingen van deze aanbestedingsprocedure, deze Aanbestedingsleidraad en alle hierbij behorende stukken.

Als Bijlage 2 bij dit document zit een 'Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures'. Inschrijver dient deze volledig met 'ja' ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage bij de Inschrijving te voegen, met als naam '2 – Conformiteitenlijst en akkoordverklaring - naam Inschrijver'.

Indien de Inschrijving

- niet voldoet aan één of meerdere van de gestelde Eisen, of
- indien de conformiteitenlijst niet volledig met 'ja' is ingevuld en/of niet rechtsgeldig is ondertekend, of niet onvoorwaardelijk is (zie hiervoor § 2.8.5 onder 5), of
- indien de conformiteitenlijst niet bij de Inschrijving is gevoegd, of
- indien anderszins uit de Inschrijving - bijvoorbeeld uit de uitwerking van de Gunningscriteria uit § 5.1 - kan worden opgemaakt dat niet volledig wordt voldaan aan alle Eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

2.9.4 Kostenvergoeding

Door de Aanbestedende dienst worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving en andere eventueel door u te ondernemen activiteiten tijdens de aanbestedingsprocedure, ongeacht of de verdere aanbestedingsprocedure al dan niet zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst, tenzij daartoe aanleiding is op grond en volgens de voorwaarden van de Handreiking Tenderkostenvergoeding (oktober 2018), een en ander ter bepaling van de Aanbestedende dienst.

2.9.5 Voorbehouden

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om in ieder geval (geen limitatieve opsomming):

- tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst voor haar moverende redenen de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen;
- de Opdracht niet te gunnen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- om Inschrijvingen die niet voldoen aan de door de Aanbestedende dienst gestelde voorwaarden uit te sluiten;
- de beoordelingsprocedure voor een Inschrijver te beëindigen indien gedurende de aanbestedingsprocedure over een Inschrijver nadelige informatie bekend wordt.

2.10 Na de Inschrijving

2.10.1 Algemene uitgangspunten

1. Tijdens de periode van beoordeling zal de Aanbestedende dienst geen enkele informatie verstrekken aan Inschrijvers over de stand van zaken.
2. Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de Overeenkomst en eventuele geschillen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de Aanbestedende dienst en een Inschrijver die ontstaan naar aanleiding van een door de Aanbestedende dienst genomen besluit inzake deze aanbesteding, dienen, met uitzondering van hetgeen gesteld is in § 2.10.3 onder 'uitsluiting en bezwaar' en § 2.10.4 en van dit hoofdstuk, binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit door de Aanbestedende dienst, te worden

voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland. De termijn van één maand is een contractuele vervalltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit waarover hij meent een geschil te hebben, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn rechten ter zake van het indienen van een geschil heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding (behoudens het gestelde in § 2.10.3 (uitsluiting en bezwaar) en § 2.10.4) in te stellen.

3. De Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met de Leverancier met onmiddellijke ingang te beëindigen indien uit een onherroepelijke uitspraak van een rechter volgt dat het gunningsbesluit of de Opdracht onrechtmatig is, of de Opdracht om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan een dergelijk beëindigingsbesluit kan door de Leverancier geen enkel recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade of anderszins worden ontleend.

2.10.2 Opening kluis

Inschrijvers dienen hun Inschrijvingen voor de in § 2.8.1 genoemde datum en tijdstip in. De Inschrijvingen komen terecht in de digitale kluis op TenderNed. Na de sluitingsdatum van het indienen van de Inschrijvingen wordt de digitale kluis geopend en begint de beoordeling. De procedure na de Inschrijving kent de volgende stappen:

1. Beoordeling Inschrijvingen (§ 2.10.3).
2. Beoordeling van de Gebruikerstest/demonstratie (§ 2.8.2).
3. Verzenden gunningsbeslissing (§ 2.10.4) en opvragen en aanleveren bewijsstukken (§ 3.9.1).
4. Houden verificatiegesprek (§ 2.10.5).
5. Definitief gunnen en ondertekenen contract (§ 2.10.4).

2.10.3 Stappenplan beoordeling Inschrijvingen

De beoordeling van de ingediende Inschrijvingen verloopt als volgt:

Stap 1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Inschrijvingen

De Inschrijving moet volledig en geldig zijn.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze Aanbestedingsleidraad voorgeschreven wijze. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, met inachtneming van het bepaalde in § 2.8.9.

Geldig betekent dat, daar waar gevraagd, de stukken rechtsgeldig zijn ondertekend overeenkomstig het bepaalde in § 2.8.4 en voldoen aan de gestelde Eisen. Niet rechtsgeldige ondertekening en/of het niet voldoen aan de gestelde Eisen betekent dat de Inschrijving wordt uitgesloten.

Stap 2 Beoordeling uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Beoordeling van de geldige en volledige Inschrijvingen geschiedt aan de hand van de uitsluitingsgronden, en de Geschiktheidseisen. Voldoet een Inschrijver niet aan één of meerdere van deze Geschiktheidseisen of is/zijn één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing, dan wordt de Inschrijving uitgesloten.

Stap 3 Beoordeling voldoen aan Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures

In deze stap wordt aan de hand van de door de Inschrijver ingevulde en ondertekende Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures (Bijlage 2) beoordeeld of de Inschrijver en de Inschrijving onvoorwaardelijk aan alle Eisen voldoen. Indien aan één van de Eisen niet wordt voldaan, wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Een voorbehoud op een Eis wordt beschouwd als het niet voldoen aan de Eis en ook dan wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Voor opmerkingen en/of vragen dienen Inschrijvers de vragenronde te gebruiken.

Uitsluiting en bezwaar

Indien de Inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname, deelt Aanbestedende dienst dit schriftelijk aan de betrokken Inschrijver mee. Indien de Inschrijver het niet met de uitsluiting eens is, heeft hij, binnen 10 dagen na verzending van de schriftelijke mededeling, de gelegenheid om dit voor te leggen aan de rechtbank Midden-Nederland. De termijn van 10 dagen is een contractuele vervalltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 10 dagen na verzending van de schriftelijke mededeling, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn rechten ter zake van het aanhangig maken daarvan heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding.

Stap 4 Beoordeling op de Gunningscriteria

Indien Inschrijver en Inschrijving voldoen aan alle gestelde Eisen, wordt de Inschrijving beoordeeld op de Gunningscriteria 2, 3 en 4 (§ 4.3).

Daarna zal de beoordeling van de gebruikerstest/demonstratie (Gunningscriterium 5) plaatsvinden.

Op het moment dat de scores voor de gunningscriteria 2, 3 en 4 en 5 zijn vastgelegd, wordt gunningscriterium 1 Prijs beoordeeld.

Gunning zal geschieden aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving die door de Aanbestedende dienst wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, overeenkomstig wat is beschreven in hoofdstuk 0.

2.10.4 Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervalltermijn

Gunningsbeslissing en standstilltermijn

De mededeling van de gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van een aanbod van de Inschrijver. De dag na verzending van de gemotiveerde gunningsbeslissing gaat een standstilltermijn van 20 kalenderdagen in. Afgewezen Inschrijvers kunnen dan nadere informatie vragen en iedere Inschrijver, die het niet eens is met de gunningsbeslissing, kan binnen de genoemde termijn van 20 dagen een kort geding starten. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de betreffende Inschrijver verzocht de Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het starten van een kort geding.

Vervalltermijn

De 20 dagentermijn is een contractuele vervalltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 20 dagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij geen bezwaar meer kan maken tegen de gunningsbeslissing – waaronder begrepen de afwijzing van zijn Inschrijving – en hij al zijn rechten ter zake deze aanbesteding heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding, in te stellen.

Eventuele verzoeken om een nadere (mondelinge) toelichting van de gunningsbeslissing schorten deze vervalltermijn niet op.

Na de standstilltermijn

Na de periode van 20 dagen, indien geen kort geding aanhangig is, zal de Opdracht in beginsel definitief aan de winnende Inschrijver worden gegund en zal met hem een Overeenkomst worden gesloten.

Indien binnen genoemde vervalltermijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de Aanbestedende dienst de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afwachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat. De Aanbestedende dienst behoudt zich verder de keuze voor om eventueel hoger beroep af te wachten, dan wel om, bij een voor de Aanbestedende dienst gunstig vonnis van de voorzieningenrechter van de rechtbank, tot definitieve gunning over te gaan. Indien de Aanbestedende dienst de Inschrijver(s) die in de gunningsbeslissing als winnaar(s) zijn aangewezen in kennis stelt van een aanhangig gemaakt kort geding, dan dient(dienen) deze Inschrijver(s) in die kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van het recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel – als gevolg van het in kort geding gewezen vonnis – gewijzigde gunningsbeslissing.

2.10.5 Verificatiegesprek

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, wordt uitgenodigd voor een verificatiegesprek op de locatie van Aanbestedende dienst. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat wordt opgenomen als Bijlage in de Overeenkomst.

Blijkt tijdens dit verificatiegesprek dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan valt de betrokken Inschrijver alsnog af. In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstilltermijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen. Ook wordt met de nieuwe nummer één een verificatiegesprek gehouden, als hierboven beschreven.

3 EISEN AAN DE INSCHRIJVER

3.1 Algemeen

Om te beoordelen of uw onderneming in staat is om de onderhavige Opdracht(en) uit te voeren, wordt in dit hoofdstuk informatie gevraagd met betrekking tot het voldoen aan standaardvoorwaarden en de geschiktheid van uw onderneming om de onderhavige Opdracht(en) te kunnen uitvoeren.

3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Aanbestedende dienst hecht er waarde aan dat ondernemingen aan wie zij Opdrachten gunt een bepaalde toets kunnen doorstaan op het gebied van integriteit, economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid. Daarom screent zij ondernemingen. Daartoe hanteert de Aanbestedende dienst het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA), dat ingevuld moet worden door partijen die in aanmerking willen komen voor gunning van een Opdracht (zie Bijlage 1).

3.2.1 Invullen UEA

Het UEA is een door de Inschrijver in te vullen eigen verklaring waarmee hij verklaart in welke hoedanigheid hij deelneemt (zelfstandig, als hoofdaannemer, als combinant, of als onderaannemer) en waarmee hij informatie verstrekt over eventueel op hem van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, zijn financiële en economische draagkracht en andere Geschiktheidseisen.

Het UEA is bijgevoegd als interactief PDF-formulier bij deze Aanbestedingsleidraad en bestaat uit 6 delen. In het UEA verstrekt de Inschrijver inlichtingen met betrekking tot:

Deel I	Informatie over de Aanbestedingsprocedure		Dit is reeds door de Aanbestedende dienst ingevuld.
Deel II	Gegevens over de Ondernemer		Hieronder wordt in aparte kolommen vermeld wat u in de onderdelen IIA t/m IID moet invullen.
	Deel IIA	Algemene gegevens Wijze van deelneming	Hier vult u het volgende in: - algemene gegevens over uw onderneming - of u deelneemt in Combinatie (zie hierover § 3.6.2 van deze Aanbestedingsleidraad)
	Deel IIB	Vertegenwoordiging	Hier vult u informatie over de vertegenwoordiging van uw onderneming in, als deze afwijkt van de gegevens in het KvK register.
	Deel IIC	Derden	Hier vult u in of u een beroep doet op de draagkracht van derden (zie hierover § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad).
	Deel IID	Onderaanneming	Hier vult u in of u gebruik maakt van onderaannemers bij de uitvoering van de Opdracht (zie hierover § 3.6.3 van deze Aanbestedingsleidraad).
Deel III	Uitsluitingsgronden		Hier verklaart u of op u uitsluitingsgronden van toepassing zijn of niet, zoals genoemd in § 3.3 van deze Aanbestedingsleidraad

		(en zoals door Aanbestedende dienst aangevinkt in het UEA).
Deel IV	Selectiecriteria	Hier verklaart u dat voldaan wordt aan de Geschiktheidseisen zoals genoemd in § 3.4 van deze Aanbestedingsleidraad.
Deel V	Beperking van het aantal gekwalificeerde Gegadigden	Hier hoeft u niets in te vullen.
Deel VI	Slotverklaringen	Hier moet de rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger ondertekenen.

De PDF dient ingevuld te worden met Acrobat Reader.

Door invulling van het UEA verklaart de Inschrijver dat hij voldoet aan de in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden en voegt hij een eventuele toelichting toe indien op hem een uitsluitingsgrond van toepassing is. De Aanbestedende dienst stelt de Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Indien de Aanbestedende dienst de maatregelen toereikend acht, wordt de Inschrijver niet uitgesloten.

Let op: In het interactieve UEA zijn de 'positieve antwoorden' voor u al standaard aangevinkt. Als in uw geval een of meer van de uitsluitingsgronden wel van toepassing is, dan moet u dit aanpassen. Het blijft uw verantwoordelijkheid om het UEA juist in te vullen. Een onjuist antwoord kan tot uitsluiting leiden, controleer dit dus goed.

Indien Inschrijver voor Geschiktheidseisen een beroep doet op een onderneming binnen een samenwerkingsverband of derden, wordt u verwezen naar § 3.6.2 en § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad.

De Inschrijver voegt het rechtsgeldig ondertekende UEA toe bij de Inschrijving met als naam '1 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument - naam Inschrijver'.

Inschrijvers worden van de procedure uitgesloten indien zij geen UEA hebben ingediend.

3.2.2 Gedragsverklaring Aanbesteden

Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht. Justis verstrekt de GVA namens de Minister van Veiligheid en Justitie.

Inschrijver dient als bewijsstuk bij zijn UEA, een geldige GVA, in te leveren en aan de Inschrijving toe te voegen, met als naam '8 - Gedragsverklaring Aanbesteden - naam Inschrijver'.

Wanneer een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk een GVA in te dienen.

U kunt de GVA aanvragen bij het Ministerie van Justitie.

Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring 6-8 weken kan duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking!

De GVA mag, ten tijde van het indienen van de Inschrijving, niet ouder zijn dan twee jaar. Bij de Inschrijving wordt, indien de verklaring nog niet beschikbaar is, een bewijs van de aanvraag van deze verklaring bijgevoegd. Uiterlijk binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst dient in dat geval de definitieve GVA te kunnen worden overlegd. Indien de GVA niet of niet tijdig

wordt aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. In dat geval zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstilltermijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen.

3.2.3 Verklaring belastingdienst

Bij de Inschrijving dient Inschrijver een verklaring van de belastingdienst in te dienen, waaruit blijkt dat de Inschrijver heeft voldaan aan verplichtingen op grond van de op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en/of belastingen, die op het tijdstip van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.

NB. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring minimaal 2 weken duurt. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking!

Bij de Inschrijving wordt, indien de verklaring nog niet beschikbaar is, een bewijs van de aanvraag van deze verklaring bijgevoegd. Uiterlijk binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst dient in dat geval de definitieve verklaring van de belastingdienst te kunnen worden overlegd. Indien de verklaring van de belastingdienst niet of niet tijdig wordt aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. In dat geval zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstilltermijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen.

Tip: indien u bij het aanvragen van de verklaring van de belastingdienst een ja aankruist bij de vraag “Wilt u iedere 3 maanden een actuele verklaring ontvangen”, dan beschikt u altijd over een actuele versie.

3.3 Uitsluitingsgronden

3.3.1 Verplichte uitsluitingsgronden

In Deel III van het UEA geeft de Inschrijver antwoord op de vragen die gaan over de uitsluitingsgronden. De onderdelen A en B van Deel III dienen door de Inschrijver te worden beantwoord.

3.3.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De Aanbestedende dienst acht het relevant en proportioneel om de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing te verklaren:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig
- Ernstige beroepsfout
- Vervalsing van de mededinging
- Belangenconflict
- Betrokken bij de voorbereiding
- Prestaties uit het verleden
- Valse verklaring
- Onrechtmatige beïnvloeding
- Niet voldaan aan verplichting tot belastingbetaling of betaling sociale premies

Onderdeel C van Deel III van het UEA dient door de Inschrijver te worden beantwoord.

3.3.3 Uitsluiting

Is op de Inschrijver een verplichte of een facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing dan wordt diens Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling. Een Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, maar die bewijst dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen wordt, indien de Aanbestedende dienst dit toereikend acht, niet uitgesloten.

3.4 Geschiktheidseisen

Door het aanvinken van “Ja” in hoofdstuk IV van het UEA (Selectiecriteria) verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hierna volgende Geschiktheidseisen. Voldoet de Inschrijver niet aan één of meer Geschiktheidseisen, dan wordt zijn Inschrijving uitgesloten van verdere deelname.

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst contracteert alleen Leveranciers die qua economische en financiële draagkracht voldoende stabiel zijn om de Opdracht onder de door de Aanbestedende dienst gestelde condities uit te voeren. Dit betekent dat de volgende Geschiktheidseisen van toepassing zijn:

- Inschrijver mag over geen van de afgelopen drie boekjaren een negatief bedrijfsresultaat hebben gegenereerd in combinatie met een negatief eigen vermogen.
- Inschrijver is in staat om de Opdracht – en in voorkomend geval de verlenging daarvan – met bestaande financiële middelen uit te voeren.
- Inschrijver is niet bekend met lopende claims (die van invloed zouden kunnen zijn op de stabiliteit van de onderneming qua economische en financiële draagkracht).
- Inschrijver is niet bekend met investeringen – die gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn – die zijn onderneming in een zodanige positie kunnen brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar wordt gebracht.
- De laatst afgegeven accountantsverklaring (of in een voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.

De Aanbestedende dienst kan na het voornemen tot gunning, maar vóór definitieve gunning, de financiële gegevens toetsen door middel van controle van de jaarstukken over de desbetreffende jaren. De Inschrijver gaat er mee akkoord dat de aan te leveren gegevens met betrekking tot financiële en economische draagkracht desgewenst op verzoek van de Aanbestedende dienst door een (extern) bureau worden getoetst.

Verzekering

Inschrijver dient marktconform en adequaat verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid.

Na de mededeling van de gunningsbeslissing dient binnen 7 Werkdagen (gerekend vanaf dagtekening van de mededeling) een kopie van de lopende polis van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij overlegd te worden, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot de wettelijke aansprakelijkheid.

Het is niet noodzakelijk dat een combinant als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Gemeente Hilversum acht het van belang dat de inschrijver ervaring heeft met het leveren van een Oplossing aan een gemeente, gelijkwaardig aan de inhoudelijk beschreven opdrachtsscope.

Aanbestedende Dienst heeft deze ervaring gekenschetst aan de hand van de volgende drie kerncompetenties, die in het navolgende nader worden toegelicht:

- Ervaring met het implementeren, leveren en beschikbaar houden van een Integrale Oplossing voor het sociaal domein;
- Ervaring met berekening uitkering;
- Ervaring met multi-tenant functionaliteit.

Inschrijver dient voor iedere kerncompetentie een referentie aan te leveren. Deze referentie dient niet ouder te zijn dan drie jaar vanaf de datum van inschrijving. De ICT-oplossing waarvoor de referentie wordt ingediend dient na implementatie tenminste 1 jaar naar tevredenheid bij de betreffende organisatie in gebruik te zijn.

De referentie dient te worden aangeleverd door gebruikmaking van Bijlage 5. Invulformulier referenties. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de referentie bij de referent te verifiëren. De Inschrijver dient daarom eveneens een contactpersoon bij de referent te verstrekken dan wel in staat zijn om een schriftelijke bevestiging van de referent binnen enkele dagen na verzoek daartoe van de Aanbestedende Dienst te kunnen verstrekken.

1. Integrale Oplossing en integraal klantbeeld

De Inschrijver heeft een ICT-Prestatie geleverd die één integrale oplossing voor het Sociaal domein biedt. De oplossing voldoet in ieder geval aan de volgende kenmerken:

- o De oplossing biedt ondersteuning voor de uitvoering van de Nieuwe Wet Inburgering, Jeugdwet, Wmo en de Participatiewet.
- o De oplossing bevat zowel een frontoffice en backoffice.
- o De oplossing geeft een compleet integraal klantbeeld, zodat iedereen die ermee werkt optimaal wordt ondersteund in de volle breedte van hun activiteiten binnen het sociaal domein, binnen de mogelijkheden op het gebied van de privacywetgeving (AVG).

2. Berekening uitkeringen

De Inschrijver heeft een ICT-prestatie geleverd die voor het sociaal domein een oplossing biedt voor het berekenen van de uitkeringen. Deze module heeft alle reken- en invoervelden tot de beschikking voor het compleet berekenen van een uitkering. De module is een integraal onderdeel van de onder 1 bedoelde oplossing, althans is daaraan gekoppeld. Een berekening in Excel of een andere vergelijkbare reken functionaliteit en/of spreadsheetprogramma voldoet niet aan deze voorwaarde.

3. Multi-gemeenten functionaliteit

De Inschrijver heeft een ICT-prestatie geleverd voor het sociaal domein die de mogelijkheid biedt om voor meerdere gemeenten, met meerdere beleids- en procesinrichtingen te werken, deze separaat financieel af te wikkelen en te verantwoorden (Multi-tenant).

3.4.3 Certificeringen

Inschrijver beschikt (en blijft gedurende de gehele looptijd beschikken) over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een aantoonbaar gelijkwaardige certificering of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: 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. De Inschrijver dient een geldig certificaat aan uw inschrijving toe. Indien de Inschrijver niet beschikt over genoemd certificaat, dient hij een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen bij de inschrijving in te dienen.

De Inschrijver dient in het bezit te zijn (en gedurende de gehele looptijd in bezit te blijven) van een geldig ISO 27001 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardige certificering. 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 dient een geldig certificaat of verklaring aan de inschrijving toe te voegen.

De inschrijver verleent medewerking aan eventuele penetratie- en beveiligingstests/-audits (ten minste eenmaal per jaar is deze medewerking kosteloos), door één of meer daartoe gespecialiseerde onafhankelijke derde partijen. Op direct aangeven van de gemeenten kunnen concrete auditpunten aangegeven worden, die meegenomen worden in de eerstvolgende audit. Compliancy wordt tevens proactief door de inschrijver met beveiligings- en auditrapportages van externe en onafhankelijke toetsende instanties aangetoond, bij voorkeur met een ISAE3402 - type 2 certificering of een vergelijkbare variant hiervan.

3.4.4 Beroepsbevoegdheid

De Inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroeps- en handelsregister of een vergelijkbaar register in het land van vestiging van de onderneming, waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de Inschrijving te ondertekenen.

De Inschrijver dient bij de Inschrijving een uittreksel van de Kamer van Koophandel (of vergelijkbaar register in het land van vestiging) in te dienen, dat op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register, dient tevens een (kopie van de) daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd. Zie over ondertekening ook § 2.8.4.

3.5 Uitvoeringsvoorwaarden

De Aanbestedende dienst kan voorwaarden aan de uitvoering van het contract verbinden, de zogenaamde uitvoeringsvoorwaarden. In deze aanbesteding is gekozen voor de volgende bijzondere uitvoeringsvoorwaarde:

3.5.1 Social return

Inspanningsverplichting

De Aanbestedende dienst heeft gekozen om in deze aanbesteding Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. Concreet betekent dit dat de Aanbestedende dienst aan de Leverancier een inspanningsverplichting oplegt om Social Return activiteiten te ontplooiën bij deze Opdracht. Deze inspanningsverplichting zal gedurende de uitvoering van de Opdracht en in samenspraak met de Aanbestedende dienst door de Leverancier worden uitgevoerd.

De Inschrijver verplicht zich daarbij om bij gunning een inspanning te leveren ter waarde van 2% van de gefactureerde Opdrachtsom voor de inzet van Social Return activiteiten. De activiteiten mogen in de Opdracht worden uitgevoerd maar ook in de bedrijfsvoering van de Leverancier of bij een onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij de Aanbestedende dienst wordt opgegeven. Bestaande of al eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen.

De Leverancier is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijv. een toeleverancier worden uitgevoerd).

Inspanningswaarde Social Return

Om de waarde van de inspanningen voor de Social Return-verplichting te kunnen meten, wordt de gerealiseerde Social Return-inspanning uitgedrukt in een "relatieve inspanningswaarde". Om tot een

transparante waardebepaling van deze “inspanningswaarde” te komen hanteert de Aanbestedende dienst daarvoor een zogenaamde “bouwblokkenmethode”. Dit heeft als voordeel dat uit meerdere manieren gekozen kan worden de inspanningsverplichting in te vullen en dat vooraf van iedere activiteit bekend is wat de waarde daarvan is.

De Aanbestedende dienst adviseert en faciliteert de Leverancier bij de invulling van Social Return. De methode wordt in Bijlage D verder uiteengezet.

De Inschrijver verklaart door ondertekening van de Conformiteitenlijst en Akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures, dat hij – na definitieve gunning – zal voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarde ten aanzien van Social Return, zoals hierboven en in Bijlage D weergegeven.

3.6 Deelname in samenwerking met andere ondernemingen

3.6.1 Eén Inschrijving

Een onderneming kan slechts éénmaal een Inschrijving indienen:

- als zelfstandig Inschrijver;
- als lid van een Combinatie (§ 3.6.2);
- als derde waar een beroep op wordt gedaan (§ 3.7);
- vanuit een holding (§ 3.8).

Indien een onderneming meerdere malen een Inschrijving indient, worden alle Inschrijvingen van en met deze onderneming (of van de Combinatie waarvan deze onderneming onderdeel is) uitgesloten.

Een derde waarop een beroep wordt gedaan kan zijn diensten maar aan één hoofdaannemer ter beschikking stellen. Wanneer een Inschrijver als hoofdaannemer inschrijft, kan deze zijn onderneming niet ter beschikking stellen (als onderaannemer of derde) ten behoeve van een andere Inschrijver.

Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen elk een Inschrijving doen indien er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die in strijd zijn met het Mededingingsrecht. De betreffende ondernemingen tonen op verzoek van de Aanbestedende dienst aan dat de mededinging niet wordt beperkt. Indien ondernemingen die behoren tot dezelfde groep elk een Inschrijving doen en deze Inschrijving in strijd blijkt te zijn met het Mededingingsrecht en/of er sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen waardoor de mededinging wordt beperkt, worden alle uitgebrachte Inschrijvingen van alle ondernemingen die behoren tot dezelfde groep, hetzij zelfstandig of als deelnemer in Combinatie, terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbesteding.

3.6.2 Combinatie

Indien u als Combinatie inschrijft, is deze paragraaf van belang.

UEA

Indien u als Combinatie inschrijft, dient u de vraag in deel II onderdeel A van het UEA (pg. 3: Neemt de Ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?) met “Ja” te beantwoorden en **dient ieder lid van de Combinatie afzonderlijk een UEA in te vullen en te ondertekenen. De UEA's van alle combinanten moeten bij de Inschrijving worden ingediend.** Indien van één of meer combinanten een UEA ontbreekt, wordt de Inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Zorg ervoor dat er afstemming is bij het invullen van de UEA's, zodat de informatie (bv. over de rolverdeling) consistent is.

Bewijsmiddelen

Bewijsmiddelen

Alle combinanten moeten ook alle bewijsstukken indienen waarmee de Aanbestedende dienst de juistheid van de verstrekte inlichtingen kan nagaan. Dat betekent dat bij de Inschrijving van iedere combinant bewijsstukken, zoals opgenomen in § 2.8.3 moeten worden ingediend en ná de Inschrijving van iedere combinant de bewijsstukken uit § 3.9.1 van deze Aanbestedingsleidraad.

Rolverdeling combinanten

In het UEA moet worden aangegeven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt/penvoerder is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode en wat de rol van de Ondernemer is binnen de Combinatie. Die rolverdeling moet tijdens de uitvoering van de Overeenkomst daadwerkelijk worden gehanteerd. De contactpersoon die aanspreekpunt is dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en de Combinatie rechtsgeldig te kunnen vertegenwoordigen. De Aanbestedende dienst kan indien hij dat wenst de daartoe strekkende volmacht(-en) opvragen. Het is toegestaan dat de referenties van de verschillende partijen van een Combinatie bij elkaar worden opgeteld.

Aansprakelijkheid

Alle combinanten zijn gezamenlijk én hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen. Het is niet noodzakelijk dat een Combinatie als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

Ontbinding Combinatie

Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van het/de geleverde product/dienst gedurende de contractperiode constant blijft. Indien een Combinatie wordt ontbonden dient de Leverancier dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. In beginsel wordt de Overeenkomst dan ontbonden. Partijen gaan wel in gesprek of er redenen zijn om de Overeenkomst voort te zetten. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening alsmede het voldoen aan de Aanbestedingswet zijn hierbij uitgangspunt.

Onderaanneming, derden en holding bij combinanten

Indien een (of meer) combinant(en) gebruik maakt(/maken) van onderaanneming is paragraaf (§ 3.6.3) van de Aanbestedingsleidraad van belang.

Indien een (of meer) combinant(en) een beroep doet(/doen) op een derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, is § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad van belang.

Indien een (of meer) combinant(en) onderdeel is(/zijn) van een holding, is § 3.8 deze Aanbestedingsleidraad van belang.

3.6.3 Onderaanneming

Indien u bij de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van onderaannemer(s) is deze paragraaf van belang.

UEA

Indien Inschrijver in de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te gaan maken van één of meer onderaannemers (maar waarop de Inschrijver geen beroep doet ter voldoening aan één of meer Geschiktheidseisen) dient Inschrijver dit in deel II onderdeel D van het UEA aan te geven. Tevens dient te worden aangegeven welke onderaannemer(s) worden ingezet.

Indien Inschrijver in de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te gaan maken van één of meer onderaannemers ter voldoening aan één of meer Geschiktheidseisen, zie dan § 3.7 Beroep op

derde(n)).

Verklaring onderaanneming

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de onderaannemer en diens capaciteit. Inschrijver voegt, hiervoor een ingevuld en ondertekend Invulformulier verklaring onderaanneming (Bijlage 6) toe bij de Inschrijving, met als naam '6 - Invulformulier verklaring onderaanneming – naam Inschrijver'. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk.

Indien uw bedrijf geen gebruik maakt van een onderaannemer, hoeft u Bijlage 6 niet in te vullen en toe te voegen.

Uitsluitingsgronden en onderaannemers

De Opdracht wordt uitsluitend gegund aan Inschrijvers die zich bij de uitvoering van de Opdracht voor een of meer geschiktheidseis(en) beroepen op een of meer derde(n):

- a. op wie geen grond voor uitsluiting als bedoeld in de artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 (verplichte uitsluitingsgronden) van toepassing is;
- b. op wie geen van de volgende facultatieve gronden voor uitsluiting (als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012) en § 3.3.2 van deze Aanbestedingsleidraad van toepassing is:
 - Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
 - Faillissement, insolventie of gelijksoortig
 - Vervalsing van de mededinging
 - Belangenconflict
 - Betrokken bij de voorbereiding
 - Prestaties uit het verleden
 - Valse verklaring
 - Onrechtmatige beïnvloeding
- c. die voldoet aan de door de Aanbestedende dienst gestelde geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

Vervanging onderaannemer tijdens contractperiode

Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van de geleverde dienst gedurende de contractperiode constant blijft. Opdrachtnemer mag tijdens de contractperiode slechts een onderaannemer vervangen (en/of inschakelen) na schriftelijke goedkeuring door de Aanbestedende dienst. De dan in te schakelen onderaannemer dient in dat geval voor het deel van de Opdracht dat hij in onderaanneming uitvoert te voldoen aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde Eisen.

De goedkeuring zal in ieder geval niet worden verleend als dit een wezenlijke wijziging van de Opdracht oplevert of kan opleveren.

3.7 Beroep op derde(n)

Een Inschrijver kan zich, om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen bij deze aanbestedingsprocedure, ook beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van derde(n). Een voorwaarde bij het beroep op de derde(n) is dat de Inschrijver kan aantonen dat hij kan beschikken over en gebruik zal maken van de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van die ander.

UEA

Indien de Inschrijver gebruik maakt van een derde(n) om te voldoen aan bepaalde Geschiktheidseisen, dient hij dit aan te geven in deel II onderdeel C van het UEA. **Inschrijver dient bij**

zijn Inschrijving ook een UEA te verstrekken van de derde(n), ingevuld en ondertekend, door (elke) derde waarop Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan een Geschiktheidseis. Indien de Inschrijver geen UEA van de derde(n) indient, wordt zijn Inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Onder derde(n) wordt in dit verband verstaan: alle (rechts)personen die niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behoren. Hieronder vallen ook gelieerde ondernemingen (dochter-, moeder-, of zustervennootschap). Ook niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behorende technici of technische organen kwalificeren in dit verband als derde(n).

“Indien de Inschrijver een beroep doet op derde(n) voor de gestelde financiële en economische draagkracht, zijn Inschrijver en de derde(n) op wie hij een beroep doet hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de onderhavige Opdracht.”

Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen van derden

De Opdracht wordt uitsluitend gegund aan Inschrijvers die zich bij de uitvoering van de Opdracht voor een of meer Geschiktheidseis(en) beroepen op een of meer derde(n):

- d. op wie geen grond voor uitsluiting als bedoeld in de artikel 2.86 Aanbestedingswet (verplichte uitsluitingsgronden) van toepassing is;
- e. op wie geen van de volgende facultatieve gronden voor uitsluiting (als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet en § 3.3.2 van deze Aanbestedingsleidraad) van toepassing is:
 - Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
 - Faillissement, insolventie of gelijksoortig
 - Ernstige beroepsfout
 - Vervalsing van de mededinging
 - Belangenconflict
 - Betrokken bij de voorbereiding
 - Prestaties uit het verleden
 - Valse verklaring
 - Onrechtmatige beïnvloeding

en, indien de Inschrijver een beroep doet op de financiële middelen en economische draagkracht van derden:

- f. die voldoet(voldoen) aan de door de Aanbestedende dienst gestelde Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

Vervanging derde(n)

Indien op de derde(n) op wie de Inschrijver een beroep doet ten aanzien van één of meer Geschiktheidseisen, een uitsluitingsgrond als bedoeld in de artikelen 2.86 en/of 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is vervangt de Inschrijver deze derde(n).

De vervanging van een derde kan slechts tweemaal plaatsvinden, binnen een week, nadat bekend is geworden dat op de derde een uitsluitingsgrond van toepassing is.

3.8 Holding of moedermaatschappij

Geen onderdeel holding

Indien uw bedrijf geen onderdeel uitmaakt van een holding, hoeft u Bijlage 7 niet in te vullen of toe te voegen.

Onderdeel holding

Indien de Inschrijver onderdeel is van een holding dient Bijlage 7, met als naam '7 - Invulformulier holdingverklaring – naam Inschrijver' te worden ingediend bij de Inschrijving. Er zijn dan twee mogelijkheden:

1. de dochteronderneming of werkmaatschappij maakt gebruik van de holding (zie hieronder punt 1),
2. er wordt geen gebruik gemaakt van de holding (zie hieronder punt 2).

In beide gevallen dient Bijlage 7 te worden ingevuld en dient bij de Inschrijving een organogram te worden gevoegd.

1. Gebruik holding

Indien de Inschrijver/dochteronderneming of werkmaatschappij gebruik maakt van de holding, dient in Bijlage 7 te worden opgenomen dat de holding of moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden. Kruis dan optie 2 aan in Bijlage 7 in en laat ondertekenen door de holding. Indien de Inschrijver Bijlage 7 niet indient, dan kan zijn Inschrijving worden uitgesloten van deelname aan de aanbesteding.

NB een 403-verklaring van de holding of moedermaatschappij wordt niet geaccepteerd door de Aanbestedende dienst.

Geconsolideerde jaarrekening

Indien uw bedrijf onderdeel uitmaakt van een holding en gebruik maakt van een geconsolideerde jaarrekening, dan dient de holding of moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden.

In te leveren documenten:

- organogram
- Bijlage 7, optie 2 aangekruist en ondertekend door de holding

2. Geen gebruik holding

Indien de Inschrijver/dochteronderneming of werkmaatschappij bij de uitvoering van de werkzaamheden geen gebruik van de holding of moedermaatschappij maakt en zelfstandig voldoet aan alle aan de Inschrijving gestelde Eisen, dient Inschrijver dit eveneens te verklaren door optie 1 in Bijlage 7 aan te kruisen, deze Bijlage rechtsgeldig te ondertekenen en deze toe te voegen aan de Inschrijving. Indien de Inschrijver Bijlage 7 niet of niet geheel indient, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten de Inschrijving uit te sluiten.

In te leveren documenten:

- organogram
- Bijlage 7, optie 1 aangekruist en rechtsgeldig ondertekend

3.9 Verificatie gegevens UEA

De Aanbestedende dienst kan van de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, aan de hand van het ingediende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en de opgevraagde bewijsstukken, de juistheid nagaan van de verstrekte gegevens en inlichtingen.

Ter uitvoering van het integriteitsbeleid kan de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, op zijn integriteit worden gescreend. De uitkomst van de screening kan ertoe leiden dat een Inschrijver wordt uitgesloten op basis van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden of dat extra bewakingsmaatregelen in de Overeenkomst worden opgenomen. Door het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver in met het uitvoeren van de screening en

de eventuele extra bewakingsmaatregelen die hieruit volgen.

3.9.1 Bewijsstukken

De Inschrijver, aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, dient binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst, de volgende gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren:

1. Bewijs van verzekering

Een kopie van de lopende polis(sen) van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij, waarin de door de Aanbestedende dienst gevraagde dekking is aangegeven met betrekking tot de in deze Aanbestedingsleidraad gevraagde verzekering(en);

2. Jaarstukken

De jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren.

3. Accountantsverklaring

De laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf.

4. De UEA van de in te zetten onderaannemer(s).

5. Origineel document met originele handtekening indien bij de Inschrijving een gescande versie van het document met 'natte' handtekening is ingediend.

6. De definitieve Gedragsverklaring Aanbesteden indien bij de Inschrijving een bewijs van de aanvraag van de Gedragsverklaring Aanbesteden is bijgevoegd.

7. De definitieve verklaring van de belastingdienst indien bij de Inschrijving een bewijs van de aanvraag van de verklaring van de belastingdienst is bijgevoegd.

Let op: Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk bovenstaande documenten in te dienen.

Indien de hierboven genoemde door Inschrijver aangeleverde bewijsstukken onjuistheden bevatten, of indien onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken.

Indien uit de bewijsstukken blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken.

In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstilltermijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen.

3.9.2 Bewijsstukken wachtkamercontractant

De als tweede geëindigde Inschrijver, met wie de Aanbestedende dienst voornemens is een wachtkamerovereenkomst te sluiten, dient binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst, de volgende gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren:

1. Jaarstukken

De jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren.

2. Accountantsverklaring

De laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf.

3. De UEA van de in te zetten onderaannemer(s).
4. Origineel document met originele handtekening indien bij de Inschrijving een gescande versie van het document met 'natte' handtekening is ingediend.
5. De definitieve Gedragsverklaring Aanbesteden indien bij de Inschrijving een bewijs van de aanvraag van de Gedragsverklaring Aanbesteden is bijgevoegd.
6. De definitieve verklaring van de belastingdienst indien bij de Inschrijving een bewijs van de aanvraag van de verklaring van de belastingdienst is bijgevoegd.

Het bewijs van verzekering wordt, met opnieuw de hierboven onder 1 t/m 6 genoemde documenten, opgevraagd indien de wachtkamerovereenkomst daadwerkelijk geëffectueerd wordt.

Indien de hierboven genoemde, door wachtkamercontractant aangeleverde, bewijsstukken onjuistheden bevatten, of indien onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, of uit de bewijsstukken blijkt dat de wachtkamercontractant niet voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan wordt met de eerstvolgende beste Inschrijver, die heeft aangegeven een wachtkamerovereenkomst te willen sluiten, een wachtkamerovereenkomst afgesloten, mits deze voldoet aan alle Eisen die zijn gesteld in deze Aanbestedingsleidraad.

Let op: Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk bovenstaande documenten in te dienen.

3.9.3 Screening gedurende de Overeenkomst

Gedurende de Overeenkomstperiode kan de Opdrachtgever telkens controleren of de uitsluitingsgronden blijvend niet van toepassing zijn op de Leverancier en of hij blijvend voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen. Daartoe kan de Opdrachtgever de bewijsstukken één keer per jaar opvragen. Deze opgevraagde bewijsstukken zullen worden gescreend. De uitkomst van deze screening kan aanleiding zijn de Overeenkomst aan te passen (bijv. toevoegen bewakingsmaatregelen) of deze te ontbinden zonder recht op enige vorm van schadevergoeding voor de Leverancier. Indien de bewijsstukken niet of niet tijdig worden verstrekt door de Leverancier, kan dit leiden tot ontbinding van de Overeenkomst zonder recht op enige vorm van schadevergoeding.

4 EISEN, WENSEN EN GUNNINGSCRITERIA

4.1 Algemeen

De Aanbestedende dienst stelt een aantal Eisen aan de ICT-Prestatie. Hieraan moet worden voldaan, anders wordt de Inschrijving uitgesloten. Daarnaast heeft de Aanbestedende dienst Wensen en Gunningscriteria geformuleerd, waar punten voor kunnen worden behaald.

De Eisen en Wensen zijn opgenomen in § 4.2 en de Gunningscriteria zijn opgenomen in § 4.3.

4.2 Programma van Eisen en Wensen

4.2.1 Eisen

Aan elke Eis dient zonder voorbehoud en, voor zover die betrekking heeft op functionaliteit, middels standaardfunctionaliteit ('off-the-shelf') voldaan te worden en als zodanig ook verifieerbaar zijn. Hiertoe dient Invulbijlage 2. Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures te worden ingevuld en ondertekend.

Daarnaast vindt ten aanzien van een aantal Eisen uitdrukkelijke voorafgaande verificatie plaats. Ten aanzien van deze Eisen dient de Inschrijver in een toelichting te vermelden op welke wijze aan de betreffende Eis wordt voldaan, en waarom Inschrijver van mening is dat de aangeboden Oplossing aan de betreffende Eis voldoet. Op het moment dat de toelichting ontbreekt en/of aan de hand van de toelichting blijkt dat niet aan de betreffende Eis wordt voldaan, dan wordt de betreffende inschrijving terzijde gelegd.

Voor de toelichting dient gebruik te worden gemaakt van Invulbijlage 8. Invulformulier Toelichting bij Eisen. U laat het ondertekenen door een daartoe bevoegde functionaris en voegt het toe aan uw Inschrijving, met als naam '8 - Invulformulier Toelichting bij Eisen – naam Inschrijver'

4.2.2 Wensen

Wensen moeten gezien worden als functionaliteiten die zeer gewenst zijn, maar waarvan de gemeente Hilversum op dit moment denkt dat het product ook zonder bruikbaar is. Daarnaast vindt de gemeente Hilversum bepaalde wensen belangrijker dan andere hetgeen in de waardering van de Wens tot uitdrukking komt.

Voor de Wensen geldt dat wanneer de Leverancier aangeeft dat de Wens kan worden vervuld, de functionaliteit gezien kan worden als standaardfunctionaliteit ('off-the-shelf'). Daarmee krijgt de Wens eenzelfde status als een Eis.

Inschrijver ontvangt voor het vervullen van een Wens het aantal punten dat bij de betreffende Wens is opgenomen.

Voor de invulling van de Wensen dient Invulbijlage 9 Invulformulier Toelichting bij Wensen ingevuld te worden.

4.2.3 Leeswijzer programma van Eisen en Wensen

De Eisen en Wensen zijn als volgt onderverdeeld:

- Algemene Eisen
- Functionele Eisen en Wensen met betrekking tot Klantbeeld, Registratie, Gebruiksgemak, Financiën en het Inwonerportaal;
- Eisen per team en/of uitvoerende wet (Jeugd, Wmo en Participatie);
- Eisen op het gebied van Privacy (o.a. AVG);

- Technische Eisen zoals Architectuur, Ondersteuning en Informatiebeveiliging (o.a. Continuïteitswaarborgen);
- Eenmalige dienstverlening ten aanzien van de Implementatie en Migratie.

4.2.4 Eisen en Wensen algemeen

In onderstaande tabellen wordt gewerkt met:

1. Eisen (**E**);
2. Wensen (**W**), deze hebben verschillende relevantie die tot uitdrukking komt in de punten (ptn = punten). Bij iedere Wens wordt toegelicht op welke wijze de Oplossing invulling geeft aan de betreffende Wens. Op basis van deze toelichting beoordeeld de Aanbestedende Dienst of de Inschrijver zich terecht op standpunt stelt dat de betreffende Wens wordt ingevuld. Voor de toelichting moet de Inschrijver gebruik maken van de eerder genoemde Invulbijlage. Per Wens mag de in het formulier opgenomen toelichting maximaal een half A4 bedragen, tenzij anders aangegeven, waarbij de lay-out van de invulbijlage niet mag worden aangepast.
3. Toelichting (**T**). Voor het geven van de Toelichting vragen wij uw antwoord kort en bondig te geven, bij voorkeur maximaal een half a4-tje per antwoord, tenzij anders aangegeven, waarbij de lay-out van de invulbijlage niet mag worden aangepast.

Ten aanzien van de hiervoor beschreven toelichtingen geldt dat, indien deze langer is dan de hiervoor vermelde half A4, het meerdere niet bij de beoordeling wordt betrokken.

Nr	E / W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting
Alg				Algemene Eisen	
Alg 1	E			De ICT-oplossing dient tenminste de gevraagde functionaliteiten te vervullen en dient daarvoor gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Dit geldt ten minste, maar niet uitsluitend, voor de volgende wet- en regelgeving: - Alle wet- en regelgeving inclusief circulaire en gemeentelijke verordeningen op het gebied van het Sociaal Domein (denk hierbij aan onder andere aan de nieuwe Wet Inburgering, Jeugdwet, Participatiewetgeving en Wmo) ; - De standaarden voor internet en beveiliging van het Forum Standaardisatie; - (U)AVG; - BIO; - Standaardisatie vanuit VNG commissie van dienstverlening. Tot de gevraagde functionaliteit behoort ook het leveren, implementeren en onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving. Het voorgaande betekent dat voor het leveren van deze functionaliteiten en noodzakelijke aanpassingen aan de gelende en/of nieuwe toepasselijke wet- en regelgeving, geen aanleiding kan zijn voor aanvullende betalingen en/of meerwerk.	

Alg 2	E			De Inschrijving betreft een volledig aanbod voor de volledige opdracht, waaronder de aanschaf van licenties, onderhoud, support, en de implementatie voor de volledige scope.	
Alg 3	E			In de Inschrijving ingewilligde Wensen dienen te worden geleverd en hebben dezelfde contractuele status als Eisen.	
Alg 4	E			De licentie geeft het recht op gebruik van de volledige Oplossing en is dus niet beperkt tot bepaalde modules en/of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven.	
Alg 5	E			De all-in tarieven zijn vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optie jaren). Prijzen kunnen per contractjaar worden verhoogd conform een overeengekomen index. De eerste verhoging van prijzen kan per 1-1-2023 plaatsvinden. Voor de verhoging zijn de indexcijfers van augustus (van het voorgaande jaar) bepalend. Indien er geen definitieve cijfers bekend zijn, worden de voorlopige cijfers gebruikt. Op de Opdracht is de hierna genoemde index van toepassing: CBS index 62, ICT dienstverlening Het nieuwe bedrag, na indexering, wordt rekenkundig afgerond op 2 decimalen. Prijswijzigingen gaan pas in zodra de Aanbestedende dienst hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Uiterlijk op 1 oktober zal de Leverancier een met cijfers onderbouwd voorstel tot prijswijziging bij de Aanbestedende dienst indienen. Indien er niet tijdig een voorstel voor prijswijziging bij de Aanbestedende dienst wordt ingediend, blijven de tarieven van het huidige jaar geldig. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.	
Alg 5	E			Het tarief dient integraal ("all-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Eisen en Gunningscriteria, (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, analyses, kosten voor overleg, kosten voor gebruik eigen verzekeringspremies, belastingen, heffingen etc.). Uw Inschrijving bevat tevens de van toepassing zijnde Btw-tarieven. De Aanbestedende dienst accepteert geen overschrijdingen achteraf.	
Alg 6	E			Prijzen niet genoemd in het invulformulier tarieven Bijlage 3 kunnen niet in rekening worden gebracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren, kunnen deze alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.	
Alg 7	E			Producten van derden, inclusief open source, die worden gebruikt in de aangeboden Oplossing worden door inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.	
Alg 8	E			Inschrijver gaat akkoord dat, ongeacht de leveringsvorm, de gemeente contractpartij is en de software beschikbaar mag stellen aan haar medewerkers.	

Alg 9	E			Leverancier zal Opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen indien haar financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit van Leverancier of de continuïteit van de uitvoering van de SaaS-dienst in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk te goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van de SaaS-dienst en de mogelijke Oplossingen bespreken om de continuïteit van de SaaS-dienstverlening te waarborgen.	
Alg 10	E			Leverancier garandeert dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) in staat en bereid zijn dat gegevens welke uit hoofde van de opdracht verwerkt worden uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte verwerkt zullen worden en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van de gemeenten aan waar de gegevens staan opgeslagen.	
Opl				Opleidingen	
Opl 1	E			Leverancier dient de volgende opleidingen te verzorgen: • Uitgebreide meerdaagse applicatiebeheerderstraining waarin de applicatie- en functioneel beheerders door u tot volwaardig functioneel beheerder van uw pakket worden getraind. • Afzonderlijke trainingen van minimaal 2x een dagdeel voor de medewerkers die met de Oplossing gaan werken. Hiervoor worden de volgende trainingen onderscheiden, een algemene training over de Oplossing en een rol specifieke training. Waarbij de medewerkers van de administratie een extra dagdeel training aangeboden krijgen. De opleidingen vinden op de locatie van de Gemeente Hilversum plaats en worden door u (of een derde partij) verzorgd. In overleg met de opdrachtgever kunnen de opleidingen (gedeeltelijk) ook digitaal worden aangeboden.	
Opl 2	E			Alle Documentatie (waaronder opleidingsmateriaal en instructies) met betrekking tot de Oplossing wordt digitaal beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeen gekomen	
Opl 3	E			Ieder onderdeel van de Oplossing kent zijn eigen handleiding/ werkinstructies, zoals over ten minste de registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen.	
Opl 4	E			Er is specifieke Documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de beheerwerkzaamheden.	
Opl 5	E			U stelt naast de Productieomgeving en de Test-/Acceptatieomgeving eveneens een Opleidingsomgeving ter beschikking vanaf startdatum implementatie tot/met één maand na Acceptatie.	
Opl 6	E			Voor alle On-premise leveringen geldt: Alle benodigdheden (opleiding, documentatie, toegang, etc.) worden door inschrijver geleverd, zodat het technisch beheer dat geen onderdeel uitmaakt van de overeengekomen opdracht zelfstandig - en enkel in noodzakelijke incidentele gevallen onder begeleiding van de inschrijver - uitgevoerd kan worden.	nieuw

Com				Communicatie en facturatie Leverancier	
Com 1	E			Leverancier en haar werknemers dienen tijdens het aanbestedingstraject en tijdens de contractfase in de mondelinge en schriftelijke communicatie met Opdrachtgever uitsluitend de Nederlandse taal te gebruiken.	
Com 2	E			Van Leverancier wordt verlangd dat hij een vast contactpersoon (accountmanager) aanwijst voor alle communicatie tussen de Aanbestedende dienst en Leverancier. Naast de accountmanager wijst Leverancier een vast contactpersoon aan voor de dagelijkse gang van zaken. De Aanbestedende dienst stelt ook een vast contactpersoon aan.	
Com 3	E			De Leverancier factureert per kwartaal achteraf. M.u.v. de vergoeding voor de Implementatie. Leverancier factureert deze na Implementatie en Acceptatie De (verzamel)factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn met daarop alle kosten. De factuur (en eventuele Bijlagen) dient: 1. gericht te zijn aan de gemeente Hilversum; 2. als e-factuur via het netwerk van Simplerinvoicing (OIN) 0000 0001 0019 4191 400; 3. te voldoen aan de door belastingdienst gestelde Eisen; 4. het door Opdrachtgever nader te verstrekken kenmerk te bevatten; 5. de factuurperiode te bevatten.	
Com 4	E			Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, heeft de Opdrachtgever het recht om betaling van de gehele factuur op te schorten, totdat overeenstemming bestaat over de vereiste correctie. Een dergelijke opschorting kan niet worden aangemerkt als schuldeisersverzuim.	
Com 5	E			Op verzoek van de Aanbestedende dienst kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en kosteloos.	
Mee				Meerwerk	
Mee 1	E			In geval aanleiding bestaat voor de Opdrachtgever om Meerwerk te vragen, stuurt de contactpersoon van de Opdrachtgever een offerteaanvraag meerwerk naar de contactpersoon van de Leverancier. Binnen 24 uur volgt een ontvangstbevestiging vanuit het contactpersoon van de Leverancier. De offerte wordt binnen zeven (7) Werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij het contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze dagen gaan op de eerste volgende Werkdag in.	
Mee 2	E			Meerwerk kan enkel worden uitgevoerd, indien de Leverancier voorafgaand aan de uitvoering van het Meerwerk een offerte voor het Meerwerk heeft uitgebracht en de Opdrachtgever de afname van deze dienst via het ondertekenen van een Meerwerkopdracht heeft bevestigd. Enkel van door Opdrachtgever aangegeven/gemandateerde personen is de meerwerkopdracht rechtsgeldig.	
Mee 3	E			De Meerwerk offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 kalenderdagen.	

Mee 4	E			De offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: - Omschrijving dienst, - Duur van de dienst, - (Jaar)tarief, - Prijs per dienst, - Planning / afleverdatum, Verwijzing naar de Overeenkomst (aanbesteding) en de aanvulling dat de afspraken hierin van toepassing zijn op de offerte.	
Con				Uitvoering aanvullende Consultancy en ondersteuning	
Con 1	E			Voorafgaand aan een aanvullende Consultancy-opdracht bepalen Opdrachtgever en Leverancier wat het profiel is behorende bij de gevraagde rol/functies.	
Con 2	E			De kosten voor aanvullende Consultancy en ondersteuning wil de Opdrachtgever terugzien in de volgende vaste uurtarieven (excl. BTW) die per rol/functie wordt weergegeven: Conform prijzenblad - Projectleider, - Consultant - Engineer. De Opdrachtgever dient per rol/functie te beschrijven welke werkzaamheden bij de rol horen. Op verzoek van de Gemeente Hilversum kan de Leverancier gevraagd worden om te motiveren dat het werk inderdaad de inzet vereist. Deze prijzen vermeldt Leverancier in Bijlage: 3 Invulformulier tarieven. De aantallen die in het prijzenblad beschreven zijn, worden niet automatisch afgenomen maar vallen onder offertes voor meerwerk.	

4.2.5 Functionaliteiten

AFu				Algemene functionaliteiten	
AFu1	E			De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om 1 plan, 1 huishouden te registreren waar zowel de regisseur, (externe) betrokken professionals als de inwoner (via burger- of inwonerportaal) toegang toe moeten hebben.	
AFu 2	W	T	10	Herverdeling van klanten aan medewerkers is functioneel mogelijk en automatisch uit te voeren.	Beschrijf hoe dit is geregeld.
AFu 3	E			De Oplossing is voorbereid om (in de toekomst) E-diensten, zoals Snel service formules, te ondersteunen.	

AFu 4	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om alleen voor de consultants zichtbare bijzondere situaties (bijvoorbeeld eerwraak, taal, agressief, sprake van een gedwongen kader), te markeren bij een dossier.	
AFu 5	E			Opbouw van het document (o.a. besluit) kan worden aangepast wat betreft verplichte en niet verplichte velden.	
AFu 6	E			De Oplossing biedt digitale functionaliteit voor het registreren van een (keukentafel)gesprek. Er worden, afhankelijk van het proces, verschillende formulieren gebruikt. Het dient mogelijk te zijn om gebruik te maken van zowel een laptop als een tablet	

4.2.6 Gebruiksgemak

Geb				Gebruiksgemak	
Geb 1	E			De Oplossing is gebruiksvriendelijk en biedt daarom een integrale en intuïtieve zoekfunctie, op o.a. de volgende velden: - BSN; - Naam (waarbij personen zowel op 'meisjesnaam' als 'getrouwde naam' gevonden kunnen worden); - Geboortedatum; - Adres; - Klantnummer.	
Geb 2	E			Dubbele invoer van gegevens is niet nodig omdat gebruik gemaakt wordt van reeds geregistreerde gegevens. Toelichting: De verschillende administraties dienen zoveel mogelijk geïntegreerd te worden binnen één informatiesysteem voor de domeinen Participatie, Inburgering, Jeugdzorg, Wmo en fraudebestrijding.	
Geb 3	E			De Oplossing werkt integraal voor de verschillende werkvelden binnen het sociaal domein. Dat wil zeggen dat vanuit de verschillende domeinen op een gebruiksvriendelijke wijze een klantbeeld moet worden verkregen op verschillende niveaus. Onder klantbeeld wordt verstaan overzichten van de actuele zaken die bij de verschillende domeinen in behandeling zijn in één scherm en een overzicht van de historie van een klant in één scherm.	
Geb 4	E			In de Oplossing is alle informatie omtrent (en de status van) het cliëntproces (cliënt/klant) is in één scherm inzichtelijk en/of via één muisklik benaderbaar, waaronder meldingen, notities, rapportages, statussen, checklists, doorlooptijden, dossiervorming d.m.v. toevoegen van documenten, resultaat van de betreffende casus, de relaties met andere lopende en/of afgesloten casussen/processen, interne en externe betrokkenen en casushistorie.	
Geb 5	E			De Oplossing biedt ondersteuning in het juridisch juist vastleggen van de toestemming van de klant voor gebruik en weergeven van een (breed) klantbeeld.	

Geb 6	W	T	5	Vanuit het proces kunnen andere, veelgebruikte applicaties direct aangeroepen worden (minimaal middels een URL). Dit is aanpasbaar door een functioneel beheerder van de opdrachtgever.	Beschrijf hoe dit is geregeld.
Geb 7	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van bijv. verschillende criteria (o.a. naam, postcode, werkgebied) organisaties en instellingen (bijvoorbeeld crediteuren, zorgaanbieders, reïntegratiebedrijven) die zijn vastgelegd in de Oplossing, eenvoudig te vinden.	
Geb 8	E			In de Oplossing moet de medewerker bijlagen kunnen uploaden in de meest gangbare formaten (tenminste word/pdf/excel/rtf/jpg/gif) en deze zelf eenvoudig kunnen hernoemen.	
Geb 9	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om digitale en gescande documenten gebruiksvriendelijk aan een cliënt / cliëntdossier en een contract met een dienstverlener te koppelen.	
Geb 10	E			De Oplossing (incl. inwoner portaal) wijst een medewerker, burger of bedrijf op verplichte velden die niet ingevuld zijn bij een digitale aanvraag/verzoek of mutatie. Indien verplichte velden niet zijn ingevuld kan men niet verder in het proces. De ingevulde informatie wordt tussentijds opgeslagen.	
Geb 11	W	T	10	De Oplossing moet voorzien in mogelijkheid om via een eenvoudige manier vanuit de Oplossing het debiteuren dossier in te zien (team Bbz) , afhankelijk van de autorisaties.	Beschrijf hoe dit is geregeld
Geb 12	E			De Oplossing is toegankelijk voor mensen met een functiebeperking. De totale Oplossing moet gedurende de looptijd van het contract voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelt mee met aanpassingen in die eisen. De Oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle componenten, en daarmee ook voor componenten achter een login.	
Geb 13	E	T		De Oplossing biedt de mogelijkheid om documenten die in de Oplossing staan op een gebruiksvriendelijke manier te printen of te mailen, rekening houdend met de verschillende (virtuele) omgevingen waar de medewerker (mogelijk) in werkt.	Beschrijf hoe dit is geregeld.
Geb 14	E			In de Oplossing heeft de consulent de regie welke onderdelen wel en niet in het verslag komen. De oplossing biedt minimaal de optie om wel een weergave van de actuele situatie maar geen of beperkte weergave van de historie te geven.	
Geb 15	E	T		De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om ondersteuning te bieden bij het bepalen van de woonplaats conform de nieuwe wetgeving (Wet Wijziging Woonplaatsbeginsel (1-1-2022)). Geef aan hoe de Oplossing de medewerker ondersteunt bij de uitvoering van de taken met het bepalen van de juiste woonplaats, conform het nieuwe woonplaatsbeginsel.	Beschrijf hoe dit is geregeld. (maximaal 3 A4)

Geb 16	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om korte ondersteuning te registreren. Hierbij wordt tenminste aangegeven welke oplossingsrichting of alternatieve oplossing is ingezet. Toelichting: Het is een vorm van contactregistratie waarbij wordt aangegeven welke producten zijn ingezet. Er is geen formele aanvraag, maar er is wel werk verricht. Hierdoor is toch enige informatievoorziening mogelijk.	
Geb 17	W	T	10	De WLZ indicatie wordt verwerkt in de Oplossing en geïntegreerd aangeboden met een geautomatiseerde koppeling of alternatief. Toelichting: Dit heeft tot gevolg dat de medewerkers geen WLZ indicatielijsten handmatig meer hoeven te verwerken. Zodat wij op klantniveau kunnen zien of er een indicatie is en welke dat is.	Beschrijf hoe dit is geregeld.
Geb 18	W	T	10	De Oplossing voorziet in een signaal functie als een inwoner een nieuwe of andere WLZ indicatie krijgt.	Beschrijf hoe dit is geregeld.

4.2.7 Werkvoorraad

Wer				Werkvoorraad	
Wer 1	E			De Oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker, rol, team en cliënt overzicht. Het registreren, inzien en behandelen van processen kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk en binnen één scherm) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen.	
Wer 2	E			De Oplossing omvat de functionaliteit voor medewerkers zodat zij 'real time' inzicht hebben in (hun) werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot het uitvoeren van processen.	
Wer 3	E	T		De Oplossing omvat de functionaliteit voor medewerkers zodat zij zelf hun werkvoorraad in één overzicht kunnen zien met daarbij een uitsplitsing kunnen maken naar verschillende werkprocessen.	Welke mogelijkheid en zijn hiervoor
Wer 4	W	T	10	De Oplossing biedt de mogelijkheid om flexibel en op maat ad-hoc rapportages samen te stellen en te genereren voor Adviseurs Kwaliteit (Coördinatoren) en klantmanagers. Dit moet eenvoudig (gebruiksvriendelijk) zelf gedefinieerd kunnen worden en definities van rapportages moeten transparant zijn. De Adviseurs Kwaliteit moeten inzicht hebben in de werkvoorraden, op basis van totalen en op basis van consulenten of klantmanagers. Daarnaast moet het inzichtelijk zijn in welke stap van het proces en/of wat de voortgang is.	Beschrijf mogelijkheid en (maximaal 5 A4)

Wer 5	E			De Oplossing omvat de functionaliteit voor medewerkers zodat zij processen uit de algemene werkvoorraden op rol en team op hun eigen werkvoorraad in uitvoering kunnen nemen. Ook het retourplaatsen naar algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.	
Wer 6	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om processen die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen indien gewenst (zoals bij afwezigheid door verlof en ziekte) door hiertoe bevoegde medewerkers worden overgedragen naar andere medewerkers die hiertoe de juiste autorisaties bezitten.	
Wer 7	E			De Oplossing omvat de functionaliteit voor medewerkers zodat zij zelf overzichten en lijstwerk kunnen maken op basis van verschillende selecties zoals op data (datums) en termijnen.	
Wer 8	E			De Oplossing omvat de functionaliteit voor medewerkers zodat zij zelf een overzicht kunnen maken waarin ze de contacten registraties kunnen zien met een uitsplitsing naar de verschillende categorisering (tenminste: datum, cliëntnummer, status van het contact, regeling en onderwerp).	
Wer 9	W	T	10	De Oplossing biedt een signaalfunctie aan de consulent als een termijn dreigt te verstrijken. Deze signaal functie kan individueel worden aan- en uitgezet door de consulent zelf.	Beschrijf de wijze waarop dit gaat
Wer 10	W	T	10	De termijn signalering is zelfstandig in te stellen. De termijn gaat lopen vanaf de datum van aanvraag. Als er sprake is van opschorting of verlenging, dan genereert de Oplossingen een bruto en netto doorlooptijd gegeneerd.	Maximaal 2 A4
Wer 11	E			De geplande heronderzoeken / her-controles zijn voor de medewerker zichtbaar in de werkvoorraad van de Oplossing.	
Wer 12	W	T	20	De Oplossing biedt een signaalfunctie voor o.a. her-controles, waarbij de consulent of klantmanager de termijn of datum aangeeft waarop de Oplossing een signaal af geeft. De consulent ontvangt 4 weken voordat de her-controle moet plaatsvinden een signaal van de Oplossing, zodat de consulent actie kan ondernemen.	Beschrijf hoe dit werkt (maximaal 3 A4)

4.2.8 Management informatie

Man				Managementinformatie	
Man 1	E			Verantwoordingsrapportages of aanleveren van gegevens van de verschillende domeinen aan derden aan zoals CBS, Inlichtingenbureau, Belastingdienst, Divosa moeten automatisch worden gegenereerd.	
Man 2	E			De Oplossing heeft controles die vooraf controleren of bestanden voldoen voor aanlevering van de gegevens, zoals in de Eis hierboven gesteld.	
Man 3	E	T		Standaard managementrapportages zijn opgenomen voor de verschillende domeinen.	Geef een overzicht en

					beschrijving van rapportages. Er zit geen maximum aan het aantal pagina's
Man 4	E			Alle databases van de Oplossing (ook in geval van levering op basis van SaaS) zijn volledig toegankelijk voor leesacties (met inachtneming van autorisaties van de betreffende oplossing en haar beheerder) met behulp van ETL tooling. Ofwel via periodieke (dagelijkse) inleesacties of via een API. Een beschrijving van de beschikbaar gestelde data is aanwezig en bij wijzigingen in het datamodel, ontvangt de opdrachtgever tijdig informatie over de wijziging.	
Man 5	E			De Aanbestedende dienst verlangt in de derde week na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage van de Leverancier. De onderwerpen worden in overleg tussen de Aanbestedende dienst en Leverancier nader bepaald, maar bevatten ten minste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie: • totaal gefactureerde kosten; • alle aantallen incidenten, changes en problems per maand; • de beschikbaarheid van de Oplossing (omgeving waar de medewerkers in werken) van 07:00 tot 19:00 uur op werkdagen en het Inwonersportaal); • de cijfers van afgelopen periode ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder; • niet/wel behaalde kwalitatieve en kwantitatieve dienstverleningsnormen / Eisen en prestatieafspraken zoals afgesproken in de SLA op basis van de GIBIT 2020. Leverancier levert bij het niet halen van de kwalitatieve en/of kwantitatieve normen een plan van aanpak op om tot verbetering / herstel over te gaan. De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per mail naar de Aanbestedende dienst gestuurd. De 4^e kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.	

4.2.9 Processen

Pro				Processen	
Pro 1	E			De Oplossing biedt een op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen voor alle regelingen in de projectscope.	
Pro 2	E			De Oplossing biedt een flexibele procesmodule die ingezet kan worden om alle werkprocessen naar wens van de gemeente te moduleren. Hoofdprocessen, sub-processen, stappen, documenten, acties, velden (verplicht j/n) en vervolprocessen (aanhaken).	
Pro 3	E			De Oplossing biedt een dergelijk proces leidt de procesgebruikers in hun uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiatieren van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten. Ten minste aanvraagprocessen, heronderzoeken, mutatieonderzoeken, beëindigingsonderzoeken voor alle regelingen kunnen worden ondersteund.	
Pro 4	E			De Oplossing voorziet in de mogelijkheid van het uitvoeren van stappen en acties, registreren van velden, samenstellen van documenten en toevoegen van bewijsstukken verplicht te stellen. De gebruiker wordt zo mogelijk geblokkeerd in de procesvoortzetting, maar ten minste geattendeerd op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken.	
Pro 5	E			De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om voor ieder afzonderlijk proces wettelijke termijnen en servicenormen door het functioneel beheer kunnen worden geconfigureerd. Zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden.	
Pro 6	E			De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om processen automatisch te starten an de hand van geplande heronderzoeken en systeemsignaleringen, tenminste BRP-mutaties (verhuizingen en overlijdens), iJw en iWmo (305, 307 en 315) en IB-signaleringen (alle IB-signaleringen).	
Pro 7	E			Bij de afhandeling van processen signaleert de Oplossing dreigende termijnoverschrijding.	
Pro 8	E			De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om bij aanvul- en hersteltermijnen de afhandeltermijn binnen het gedefinieerde werkproces automatisch door te schuiven.	
Pro 9	W	T	10	De Oplossing biedt de medewerker inzicht in het werkproces dat schematisch is weergegeven en de actuele status heeft. Het soort proces is zichtbaar inclusief alle stappen en de flow van het betreffende proces.	Er zit geen maximaal aantal pagina's aan de toelichting.

Pro 10	W	T	5	De Oplossing biedt de mogelijkheid om niet alleen van één werkproces, maar ook van alle voorgaande werkprocessen een overzicht te genereren waarbij de datum en de documenten, met type (rapport, beschikking etc.), worden weergegeven.	
Pro 11	E			De Oplossing biedt inzicht in de verdeling van rollen in het werkproces per medewerker , bijvoorbeeld de rol 'fiatteren'.	
Pro 12	W	T	20	De Oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit een werkproces een ander werkproces aan te maken, wat in de toekomst ligt.	

4.2.10 Inwonersportaal / digitaal loket

Inw				Inwonersportaal / digitaal loket	
Inw 1	E			In alle gevallen wordt het Inwonersportaal via SaaS geleverd.	
Inw 2	E			Het inwoner portaal heeft een beveiligde toegang via een geldende en veel gebruikte digitale identificatie (ten tijde van publicatie van de aanbesteding Digid) voor de inwoners. De Oplossing moet binnen het inwonerportaal of digitaal loket de beveiligde mogelijkheid bieden tot digitaal ondertekenen van documenten, het communiceren over en weer met de burger, het up- en downloaden van documenten e.a. formaten en het weergeven van de status van dossier.	
Inw 3	E			De Oplossing moet de mogelijkheid bieden tot koppeling naar een digitaal loket waarbij de burger zelf de volgende zaken kan zien/doen: - Uitkeringsspecificatie / jaaropgave / saldobiljetten raadplegen/downloaden; - Maandelijkse inkomstenbriefjes kan downloaden en digitaal kan invullen; - Zelf zaken kan uploaden (denk aan loonstroken die van belang zijn voor de berekening van de uitkering); - Saldo overzichten van leningen van de gemeente (o.a. BBZ); - Meldingen kan doen die van belang zijn voor de berekening van de uitkering; - Een voorstel doen voor een wijziging (tenminste een nieuw bankrekeningnummer).	
Inw 4	W	T	20	In het inwonersportaal voorziet in de mogelijkheid dat als de inwoners zelf documenten heeft ge-upload, er een signaal naar consulent. De consulent heeft de optie (met een eenvoudige handeling) om het document direct in het dossier te plaatsen.	Beschrijf hoe dit geregeld is (maximaal 1 A4)
Inw 5	E			In het inwonersportaal kunnen rollen en/of rechten zodanig ingericht worden dat bijvoorbeeld ouders zonder gezag geen toegang krijgen of	

				informatie over jeugdigen vanaf 16 jaar, die geen toestemming verlenen aan ouders, niet aan hen wordt getoond.	
Inw 6	E			Het inwonerportaal dient te voldoen aan de digitale toegankelijkheidseisen (www.digitoegankelijk.nl) en voorzien te zijn c.q. aanpasbaar te zijn naar leesbare/begrijpelijke termen met voorleesfunctie (taalniveau B1).	
Inw 7	E			De Oplossing / het inwonersportaal biedt een digitale 'snel balie' voor tenminste het aanvragen van 'bijzondere bijstand' door de inwoner en het inzetten van 'Snel Service Formules'. Toelichting: Het betreft processen die veelal hetzelfde en redelijk eenvoudig zijn en in grote volumes voorkomen.	
Inw 8	E			Wijzigings- en mutatieformulieren worden beschikbaar gesteld in het inwonersportaal en die komen binnen de nieuwe Oplossing.	
Inw 9	E			De inwoner kan het dossier pas kan raadplegen als deze door de consulent is afgerond.	
Inw 10	E			Het inwonersportaal moet voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle componenten, en daarmee ook voor componenten achter een login. Inschrijver toont haar compliancy op ieder eerste verzoek hiertoe van de gemeente aan.	

4.2.11 Registratie

Reg				Registratie	
Reg 1	E			De Oplossing moet voorzien in de registratie van de volgende onderdelen en gegevens: - Bij cliënten kunnen eenvoudig alle relevante gegevens worden geregistreerd. In ieder geval BSN, NAW, telefoonnummers, geboortedatum, bankrekeningnummer, contactpersonen, huisarts en andere betrokkenen met diens contactgegevens. - Alle relevante gegevens van alle voorzieningen die aan de orde zijn voor de gemeente zijn benoemd te registreren. In ieder geval omschrijving, (iWmo-) code, (iJW-)code, start- en einddatum, beschikkingen, rapportages, voorzieningenummers, persoonsnummers, totaal budget van de toekenning, facturaties, CAK-bijzonderheden. Zowel voor Zorg in Natura als voor (eenmalige) pgb's als voor subsidieregelingen en voorschotregelingen. Een en ander is gekoppeld aan de PDC en wordt geautomatiseerd gecontroleerd. Alle relevante gegevens van zorgaanbieders zijn te registreren; in ieder geval naam, AGB-code, iPGB, iEB, PDC, indicatie gecontracteerd/incidenteel.	
Reg 2	E			In de Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om het type en soort casus te kunnen aangeven.	

Reg 3	E			In de Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om een of meerdere risico instrumenten te vullen in het dossier.	
Reg 4	E			In de Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om als consulent persoonlijke notities toe te voegen aan een dossier zonder dat deze voor andere betrokkenen anders dan het vangnet zichtbaar is.	
Reg 5	E			In de Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om op een regeling specifieke gegevens aan te vullen of te wijzigen ten opzichte van de centrale cliëntregistratie. Het betreft hier dan concreet de registratie van meer adresseringen (post- en verblijfsadres), tenaamstellingen, IBAN's, etc.	
Reg 6	E			Op cliënt- en/of gezinsniveau is zogenaamde logboekfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen vrijelijk en in chronologie notities worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de cliënt. Het logboek is zichtbaar voor collega's.	
Reg 7	E			Op cliënt- en/of gezinsniveau is zogenaamde waarschuwingsfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen aantekeningen worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande specifieke situaties met betrekking tot de klant die kritisch zijn en een direct waarschuwend effect geven bij het raadplegen, zoals een geheim nummer of agressiviteit.	
Reg 8	E			Op cliënt- en/of gezinsniveau is het vastleggen van vermogenscomponenten mogelijk op basis waarvan draagkrachtberekeningen kunnen worden gemaakt. Draagkracht berekening en vermogen moeten kunnen worden opgeslagen in de Oplossing. De vermogenssituatie blijft geregistreerd in de Oplossing zodat deze op een later moment te raadplegen en indien gewenst naar actualiteit te muteren is.	
Reg 9	E			Op cliëntniveau is het vastleggen van betrokkenen, bijvoorbeeld externe coach, externe professionals, werkgever, budgetbeheerder, taalschool, vluchtelingenwerk, etc., met contactgegevens mogelijk.	
Reg 10	W	T	20	Dossiers van gezinsleden kunnen gekoppeld worden. Hierdoor is het mogelijk gezinsinformatie van één dossier naar het dossier van een vader, moeder, broertje of zusje te kopiëren in 1 dossier (1 gezin – 1 plan – 1 regisseur).	Beschrijf hoe uw oplossing '1 gezin – 1 plan – 1 regisseur' ondersteunt (Maximaal 3 A4)

4.2.12 Documenten en archivering

Dos				Dossierregistratie en archivering	
Dos 1	E			Voor iedere medewerker is het inzichtelijk welke aanvragen /wijzigingen /afstemming /etc. er op cliëntniveau hebben plaatsgevonden.	

Dos 2	E			Van ieder doorlopen proces wordt een audittrail bijgehouden en opgeslagen in het dossier. Daarin is van alle processtappen in ieder geval vastgelegd wanneer (datum+tijd) en door wie de stappen zijn genomen.	
Dos 3	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om het dossier compleet te houden, kunnen extern gecreëerde documenten worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd.	
Dos 4	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, bestanden en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen en levert hiervan een audittrail op van de vernietiging.	
Dos 5	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om aan afgesloten dossiers documentatie toe te voegen.	
Bul				(Bulk) documenten	
Bul 1	E			De Oplossing voorziet in standaard documentsjablonen voor onder andere ondersteuningsplannen, beschikkingen, brieven en door functioneel beheer volledig zelf te ontwikkelen en aan te passen sjablonen zonder noodzakelijke tussenkomst van de Leverancier.	
Bul 2	E			De Oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een tekstverwerkingsprogramma. De Oplossing moet kunnen werken met MS Word, dat nu gebruikt wordt.	
Bul 3	E			Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de cliënt, het cliëntprofiel, het gezin, de toegekende en/of afgewezen verstrekkingen en/of vergoedingen, volledig en correct gespecificeerd op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de medewerker mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken. Ook handmatige wijzigingen en aanvullingen kunnen nadien onbeperkt plaatsvinden.	
Bul 4	E			Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen. Er zijn geen extra handelingen nodig - anders dan standaard opslaan (niet opslaan als....) - om het document op te nemen in de Oplossing. Hierbij kan door functioneel beheer van Opdrachtgever worden ingesteld of en tot wanneer documenten nog te wijzigen zijn en wanneer deze (handmatig of proces gestuurd) een definitieve onwijzigbare inhoud en status verkrijgen.	
Bul 5	E			Ook documenten die niet door de Oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de Oplossing. Hierbij is het mogelijk de meest gangbare formaten, ten minste JPG, JPEG, PNG, DOC, DOCX, XLS, XLSX, MSG, EML en PDF toe te voegen en zo mogelijk deze bestanden direct te kunnen inzien (zonder downloaden).	
Bul 6	E			Sommige processen vervaardigen meerdere dezelfde documenten in een batch. De Oplossing vult deze behoefte ten minste in voor het in bulk genereren van inkomstenbriefjes / mutatieformulieren (aan te geven per regeling en doelgroep, uiteraard met de mogelijkheid hiertoe de run tot retournering te blokkeren, met mogelijkheden om individuen hierop uit te	

				zonderen), uitkeringsspecificaties, jaaropgaven en het aanmaken van herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen in het debiteurenproces.	
Bul 7	E			Documenten kunnen in bulk worden vervaardigd maar zijn in de Oplossing als individueel document gerelateerd aan en zichtbaar bij de cliënt en/of haar dossier voor de gerelateerde regeling.	

4.2.13 Boeking, berekening, administratie en betaling

BBB				Boeking, berekening, administratie en betaling	Toelichting Eis/Wens
BBB 1	E			De Oplossing moet de aanmaak van betaalbestanden ondersteunen in het Sepa-XML formaat of daarvoor in de toekomst voor in de plaats tredend alternatief.	
BBB 2	E			Het moet mogelijk zijn betalingen te annuleren of om een betaling met vernieuwde gegevens alsnog betaalbaar te stellen.	
BBB 3	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om taken zoals uitkeringsruns te plannen voor automatische verwerking.	
BBB 4	E			De Oplossing dient zelf standaardcontroles uit te voeren voor het draaien van een meldingenlijst voorafgaand aan de uitkeringsrun.	
BBB 5	E			De betalingen zijn te herleiden naar de boekingen en de journaalposten.	
BBB 6	E			De Oplossing voorziet in controles en verschillenlijsten t.b.v. de aansluiting met het grootboek op basis van de sleutels.	
BBB 7	E			De Oplossing voorziet in controles en verschillenlijsten ten behoeve van het jaarwerk om tot een goede loonaangifte te komen.	
BBB 8	E			De Leverancier voorziet in consultancy t.b.v. het afsluiten financiële jaar. Toelichting: Wij willen ieder jaar in de maand december vooraf een controle van de administratie als voorwerk op het jaarwerk. In de maand januari willen wij ondersteuning bij het draaien van het definitieve jaarwerk. De bedoelde Consultancy is opgenomen in de prijs voor onderhoud van de applicatie en is opgenomen in het daarvoor in het prijzenblad vermelde bedrag. Eventueel benodigde software (bijvoorbeeld scripts) zijn eveneens onderdeel van de prijs. Terzake vindt dus geen afzonderlijke afrekening plaats. De data worden in overleg met Gemeente Hilversum afgesproken.	
BBB 9	E			De Oplossing moet in staat zijn betalingen zowel vooraf als achteraf (dienstjaar overschrijdend) te verrichten.	
BBB 10	E			Vanuit de betaal- en debiteuren en crediteurendossiers moeten betalingen gedaan kunnen worden aan cliënten en derden (zoals re-	

				integratiepartners). Daarnaast biedt de Oplossing de mogelijkheid om gegevens (o.a. naam , adres) van organisaties en instellingen te registreren.	
BBB 11	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om correcties automatisch met terugwerkende kracht te verwerken, waarbij de betreffende periodes opnieuw berekend worden en automatisch in de actuele periode verrekend of teruggevorderd worden. De Oplossing moet in staat zijn om zowel bruto als netto terugvorderingsberekeningen te maken.	
BBB 12	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het verstrekken van voorschotten en de verrekening hiervan.	
BBB 13	E			De Oplossing moet voorzien in een debiteurenadministratie. Het moet onder andere mogelijk zijn om vanuit de debiteurenadministratie een relatie te leggen met de uitkering en andersom. De debiteurenadministratie voorziet in een restitutiemogelijkheid. Daarnaast is de Oplossing in staat bij meerdere vorderingen middels een interne verrekening automatisch achtereenvolgens in te houden. Verder is de debiteurenadministratie in staat om aanmaningsberichten aan te maken en is voorzien van een in te richten aanmaanproces. Mogelijkheid tot het uitvoeren van een incasso.	
BBB 14	E			De Oplossing dient gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van inkomensverstrekkingen worden belastinginhoudingen op correcte wijze berekend en ingehouden. Het aanmaken van de bestanden voor de loonaangifte op loonbelastingnummer is mogelijk voor alle regelingen waarvoor belastinginhouding van toepassing is. Dit kan worden uitgevoerd op meerdere aangiftenummers. De Oplossing sluit aan op Digipoort om aangiften loonbelasting geautomatiseerd bij de Belastingdienst in te dienen.	
BBB 15	E			De Oplossing biedt een integrale en intuïtieve zoekfunctie voor openstaande verplichtingen en factuurnummer.	
BBB 16	W	T	20	De Oplossing biedt een duidelijk overzicht van credit-stortingen vanuit de leveranciers, op cliëntniveau en datum (ook periode).	
BBB 17	E			De Oplossingen biedt een overzicht van de openstaande verplichtingen, met daarbij de bedragen, factuurnummers en leveranciers.	
BBB 18	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om verplichting in delen te betalen en daarbij de verschillende factuurnummers te registreren.	
BBB 19	E			De Oplossing biedt inzicht of een voorziening betaald is.	
BBB 20	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om qua facturatie: • naast de 303 berichten ook losse facturen te verwerken de Oplossing. • facturen te controleren op afwijkingen in eenheden (b.v. etmalen of uren) ten opzichte van geïndiceerde eenheden en bedragen. • facturen te controleren op afwijkingen in prijzen/tarieven ten opzichte van geïndiceerde tarieven. • facturen te controleren op (nog) beschikbaar budget, inclusief het bijhouden van budget uitnutting.	

				Terugkomende betalingen uit te voeren, waarbij gekozen kan worden voor de periode per week, per maand, per 4 weken, per kwartaal of per jaar. terugvorderingen en invorderingen op declaraties te verwerken, zowel via 303 facturen als op losse facturen.	
BBB 21	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om binnen de Uitvoeringsondersteuning Participatiewet Algemene bijstand, IOAW, IOAZ, Bbz en Bijzondere bijstand (belast en onbelast); geregistreerde normen, toeslagen, kostendelers, verlagingen, premies, inkomsten, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen en vakantietariefreservering in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening succesvol te registreren en te verwerken.	
BBB 22	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om binnen de Uitvoeringsondersteuning Participatiewet, specifiek Bbz; ter juiste registratie, berekening en betaalbaar stellen van Bbz-uitkeringen, de geregistreerde normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen en vakantietariefreservering in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening te verwerken. Ten aanzien van de vorderingen geldt: deze kunnen naar soort worden geclassificeerd. Renteberekeningen worden correct ondersteund, bij voorkeur met de periodiciteit 'dag'.	
BBB 23	E			De Oplossing biedt een debiteurenregistratie, die zowel de typen om niet/leenbijstand/ krediethypotheek correct ondersteund in registratuur en correcte verwerking.	
BBB 24	E			De Oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch (her)berekenen van debiteurensaldi (initiële registratie van op-boeking, terugvordering en verhaal) voor zover voortkomend uit de inkomensverstrekking. Tevens worden debiteurensaldi die voortvloeien uit herberekeningen correct geregistreerd en komen voor correcte verwerking in aanmerking.	
BBB 25	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om vorderingen in te houden op een inkomensverstrekking, waarbij aangegeven wordt of hierbij op het vakantietarief wel/niet ingehouden dient te worden.	
BBB 26	E			De Oplossing geeft een signaal als tijdens de verwerking sprake is van de laatste aflossing (vordering staat op 0) of geen aflossing plaatsvindt.	
BBB 27	W	T	10	De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om een signaal te geven als de debiteur (automatisch) te veel heeft betaald.	Beschrijf de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de Wens
BBB 28	W	T	10	De Oplossing geeft een signaal als de laatste termijn inzicht is, zodat de debiteur tijdig in kennis gesteld kan worden.	
BBB 29	E			De Oplossing ondersteunt het genereren van nominatieven overzichten voor de vorderingen per periode.	

BBB 30	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om Bruterende van de netto-vorderingen op het einde van het jaar mogelijk te maken. Hierbij wordt alleen het openstaande saldo gebruteerd. De ophoging van het saldo door de brutering, is in een boekingsregel zichtbaar.	
BBB 31	E			Iedere financiële administratieve handeling moet leiden tot een juiste journalisering.	

4.2.14 Functionaliteiten Jeugd

Voor de inkoop en contractmanagement maakt team Jeugd van de Gemeente Hilversum voor een groot gedeelte gebruik van het DLP (Digitaal Leef Plein). Dit is een onderdeel van het samenwerkingsverband Regio Gooi en Vechtstreek. Ook de betalingen en factuuraafhandeling van de zorgaanbieders worden daarom gedeeltelijk via de regio geregeld. Omdat niet alle betalingen en facturen worden afgehandeld door het DLP moet de Oplossingen wel over deze functionaliteiten beschikken.

Jeu				Functionaliteiten Jeugd	Toelichting Eis/Wens
Jeu 1	E			De Oplossing biedt uitvoeringsondersteuning voor de Jeugdwet; de mogelijkheid tot registratie van aanvragen en ondersteuningsplannen, het registreren en afgeven van indicaties en Jeugdwetverstrekkingen (Zorg In Natura, financiële tegemoetkomingen en PGB), het beoordelen van indicaties, het bieden van statusinformatie aangaande de aanvraag/dossier, het aanmaken van een betaaldossier en ondersteunt berichtenverkeer. De uitvoeringsondersteuning voorziet ook in lokale maatwerkoplossingen, bijvoorbeeld consult en advies en een werkproces waarin de voortgang gemonitord kan worden.	
Jeu 2	E	T		In de Oplossing moet het mogelijk zijn persoonsdossiers aan te maken, die vervolgens aan elkaar kunnen worden gekoppeld in een gezins- of groepsdossier (denk aan samengestelde gezinnen of groepen jongeren in het kader van veiligheid). Op deze wijze heeft de regisseur een heel huishouden goed in beeld zonder dat er gevaar ontstaat dat personen zonder toestemming in informatie van andere gezinsleden kunnen.	Beschrijf de wijze waarop dit gaat (maximaal 3 A4)
Jeu 3	E			In de Oplossing is het mogelijk het woonplaatsbeginsel en het ouderlijk gezag / de voogdij te registreren, muteren en te beëindigen.	
Jeu 4	E			In het klantbeeld van de jeugdigen is zichtbaar welke ouder gezag heeft en of er sprake is van erkenning.	
Jeu 5	W	T	10	De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om voor het inrichten van de product- en dienstencatalogus is het mogelijk om op eenvoudige wijze in bulk meerdere aanbieders te koppelen aan een maatwerkvoorziening, of meerdere maatwerkvoorzieningen in bulk te koppelen aan een aanbieder. Toelichting: De producten- en dienstencatalogus Jeugdwet kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen.	Beschrijf de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de Wens (maximaal 2 A4)
Jeu 6	E			De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om eenvoudig de naam en productcode van een product te wijzigen, bijvoorbeeld door een aanbesteding.	
Jeu 7	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om het type en soort casus te kunnen aangeven.	
Jeu 8	E			De Oplossing voorziet in een signaal, drie maanden voordat het kind 18 jaar wordt.	

Jeu 9	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om als consulent persoonlijke notities toe te voegen aan een dossier zonder dat deze voor betrokkenen (ouders) zichtbaar is. Dit moet wel te zien zijn voor collega's.	
Jeu 10	E			Er is een koppeling met CORV, zodat er communicatie met de Raad voor de Kinderbescherming plaatsvindt.	

4.2.15 Functionaliteiten Wmo

Voor de inkoop en contractmanagement van de Wmo maakt de Gemeente Hilversum voor een groot gedeelte gebruik van het DLP (Digitaal Leef Plein). Dit is een onderdeel van het samenwerkingsverband Regio Gooi en Vechtstreek. Ook de betalingen en factuuraafhandeling van de zorgaanbieders worden daarom gedeeltelijk via de regio geregeld. De inwoners kunnen verschillende diensten inzien of regelen via PAZIO of de website van de regio. Daarnaast hebben de inwoners de mogelijkheid om een waardering voor de dienstverlening te geven op de website 'Kies Zo'. Hiermee helpen ze andere bewoners met het maken van hun keuze.

In de Oplossing die hier gevraagd wordt, ligt de focus op vastleggen van het onderzoek, vastleggen van besluiten en beschikkingen. Maar in de nieuwe Oplossing moet het ook mogelijk zijn om de inkoop, contractmanagement, betalingen en factuur afhandeling ter realiseren. De wens is dat de WLZ indicatie niet per lijst binnenkomen, maar via de Oplossing verwerkt worden aangeboden.

Daarnaast registreert de Oplossing de betalingsverplichtingen (per factuur en op klantniveau) en heeft de Oplossing een bestandskoppeling met ons betaalsysteem. Op dit moment maken wij gebruik van Key2financien van Centric.

De gehandicaptenparkeerkaarten en de registratie van het leerlingenvervoer is ook een onderdeel van de Wmo.

Wmo				Functionaliteiten WMO	Toelichting Eis/Wens
Wmo 1	E			De Oplossing moet voorzien in de ondersteuning van de dienstverlening in het Wmo-proces waarbij de handelingen op systematische wijze en zijn zoveel mogelijk uniform plaatsvinden .	
Wmo 2	E			De Oplossing moet voorzien in de registratie van verschillende dossiers (cliëntdossiers / Wmo-dossiers).	
Wmo 3	E			De Oplossing moet voorzien in de registratie van aanvragen en ondersteuningsplannen, het afgeven van indicaties, het beoordelen van indicaties, het bieden van statusinformatie aangaande de aanvraag/dossier, het aanmaken van een betaaldossier en ondersteunt berichtenverkeer.	
Wmo 4	W	T	5	De Oplossing moet voorzien in mogelijkheid de uitkomst van de indicatiestelling direct naar andere systemen en (eventueel) andere organisaties te communiceren.	Beschrijf de wijze waarop dit gaat (maximaal 2 A4)
Wmo 5	E			De Oplossing voldoet aan de ICD / ICF standaarden. Dit houdt in dat stoornissen, beperkingen op activiteit en participatie volgens deze standaarden in kaart kunnen worden gebracht.	
Wmo 6	E			De Oplossing heeft de mogelijkheid om gegevens ten behoeve van de inning eigen bijdrage met CAK uit te wisselen. De Oplossing voldoet hiermee aan de H&V standaard van het CAK en de iEb van de iStandaarden.	

				De Oplossing heeft de mogelijkheid om een start en stopdatum in te voeren die als basis dient voor de eigen bijdrage.	
Wmo 7	E			De Oplossing bewaakt de kostprijs van hulpmiddelen voor de eigen bijdragen van de Wmo.	
Wmo8	W	T	10	Er is een eenvoudig overzicht dat inzicht geeft in het iWmo berichtenverkeer	Beschrijf de wijze waarop dit gaat
Wmo 9	E			De Oplossing is geënt op de kanteling. Dit houdt in dat het trechtermodel (melding-gesprek-aanvraag-indicatieafhandeling) duidelijk naar voren komt.	
Wmo 10	E			De Oplossing is niet alleen ingericht op prestatieveld 5 en 6, maar biedt ook de mogelijkheid overige prestatievelden te belichten.	
Wmo 11	E			Met betrekking tot gehandicaptenparkeerkaarten / -plaatsen biedt de Oplossing de mogelijkheid tot registratie van aanvragen, het afgeven van indicaties, het kunnen beoordelen van indicaties, het bieden van statusinformatie aangaande de aanvraag/dossier en het aanmaken van een betaaldossier.	
Wmo 12	E			Iedere gehandicaptenparkeerkaart heeft een uniek nummer dat gekoppeld is aan een inwoner. In de Oplossing kan eenvoudig de relatie tussen nummer en inwoner gelegd worden. De status van de kaart (o.a. uitgegeven, gestolen, verloren ingetrokken en wel/niet terugontvangen en verlopen) is weergegeven in De Oplossing en kan eenvoudig worden aangepast. Aandachtspunt hierbij is dat de inwoner mogelijk een nieuwe kaart kan krijgen met een nieuw nummer. Dus de inwoner moet gekoppeld kunnen worden aan meerdere unieke nummers.	
Wmo 13	W	T	20	De Oplossing voorziet een koppeling met de RDW voor gehandicapten parkeerkaarten.	Beschrijf de wijze waarop dit gaat (maximaal 1 A4)
Wmo 14	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om de voorzieningen codes / product codes zelf aan te passen of bij te voegen. Het beheer van de codes is uitsluitend door Functioneel beheer uit te voeren. Toelichting: landelijke codes wijzigen jaarlijks en bij nieuwe aanbestedingen zijn er ook nieuwe codes nodig.	
Wmo 15	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid tot registratie van externe partners als scholen in dossiers	
Wmo 16	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om het rapport, dat aangemaakt is voor het leerlingenvervoer, aan de cliënten bij de Wmo of Jeugd te koppelen. Gemaakte documenten moeten zijn gekoppeld aan de cliënt.	

4.2.16 Functionaliteiten Inkomen

Ink				Specificaties Inkomen	Toelichting Eis/Wens
Ink 1	E			De Oplossing voorziet in het uitvoeren van de wettelijke en gemeentelijke regelgeving rond de Participatiewet (o.a. loaw, loaz), Bbz2004, Minimaregelingen, nieuwe Wet Inburgering, WK, Belasting wetgeving en Wet BUIG, en houdt rekening met de Awb, en alle nieuwe wet- en	

				regelgeving is geïmplementeerd ten tijde van inwerkingtreding van deze wet- en regelgeving..	
Ink 2	E			Uitkeringsspecificaties worden gegenereerd en doorgezet naar het inwonersportaal / digitaal loket van de Oplossing	
Ink 3	E			Wanneer er bij een lopende uitkering inkomsten zijn, wordt er automatisch een 'inkomsten- en wijzigingsformulier' gegenereerd.	
Ink 4	W	T	10	De Oplossing kan naar aanleiding van mutaties, die zijn doorgekomen via de basisregistratie BRP, processen aanmaken.	Beschrijf de wijze waarop dit gaat (maximaal 1 A4)
Ink 5	E	T		De Oplossing voorziet in het maken van een draagkracht berekening.	Beschrijf de wijze waarop dit gaat (maximaal 2 A4)
Ink 6	E			De Oplossing kan financiële gegevens indexeren (b.v. Alimentatie)	
Ink 7	E			De Oplossing kan elk verzochte gereserveerde bedragen aan vakantiegeld uitbetalen (i.p.v. nu het gehele gereserveerde bedrag of berekend naar aantal maanden.	
Ink 8	W	T	10	Wanneer er twee maanden niet wordt afgelost op een vordering geeft de Oplossing een signaal.	Beschrijf de wijze waarop dit gaat
Ink 9	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om de statistiekgegevens (BUS, BDFS, BAS, Fraude) te genereren conform de eisen van het CBS.	
Ink 10	E			In de Oplossing is het zichtbaar voor de Inkomensconsulent in welke stap (sociale ladder) de klant zicht bevindt. Dubbele uitvraag is daarom niet nodig.	

4.2.17 Functionaliteiten Werk & Re-integratie

W&R				Specificatie Werk & Re-integratie	Toelichting Eis/Wens
W&R 1	E			De Oplossing ondersteunt de dienstverlening in het Re-integratie proces op systematische wijze, handelingen zijn zoveel mogelijk uniform.	
W&R 2	E			De Oplossing ondersteunt de registratie van verschillende dossiers (cliëntendossiers/participatiesdossiers).	

W&R 3	E	T		Het is mogelijk om een breed scala aan specifieke gegevens gericht op toeleiding naar werk vast te leggen. Tenminste de volgende gegevens: diagnostische gegevens, arbeidsverleden, opleiding, diploma's, mogelijkheden, ambities, voortgang en afspraken.	Beschrijf de mogelijkheden
W&R 4	E			Het is mogelijk om te registreren op basis van een groepsindeling (bijvoorbeeld stappen 1,2,3 sociale ladder). De klant die al bekend is, moet zichtbaar zijn in de huidige stap (groep) waar hij zich in bevindt.	
W&R 5	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om onder de vastgelegde trajecten activiteiten vast te leggen. Het is mogelijk voortgang (bijvoorbeeld contacten telefonisch of per e-mail) m.b.t. de gebeurtenissen van de activiteiten te registreren. Dit moet een chronologisch verslag worden van de contacten met de klant. Je moet dan kunnen zien welke medewerker dit contact heeft geregistreerd.	
W&R 6	E			De Oplossing biedt een module voor de werkprocessen nieuwe Wet Inburgering (per 1-1 2022). Deze zijn vooraf door de Leverancier ingericht en kunnen door de Gemeente Hilversum worden aangepast.	
W&R 7	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om contracten met dienstverleners vast te leggen. Hieraan moeten gemeentelijke budgetten op klantniveau gekoppeld kunnen worden (contractbeheer).	
W&R 8	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om de groei op de participatieladder te monitoren.	
W&R 9	E			De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om BTW te registreren zodat het bedrag gebruikt kan worden voor bijvoorbeeld de teruggave richting de Belastingdienst.	
W&R 10	W	T	10	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een investeringstoets te maken; m.a.w. een berekening van de kosten voor een uitkering en de mogelijke besparing hierop. De investeringstoets kent de volgende componenten: inkomsten (uitstroom naar werk of naar minder uitkering (PW, IOAW, IOAZ) en succes van de ingezette trajecten door werk. Op basis van een relatie tussen Werk en Inkomen moet over een te definiëren periode kunnen worden vastgesteld hoeveel uitkering is bespaard per cliënt.	Hoe gaat dat in zijn werk (maximaal 2 A4)

4.2.18 Functionaliteiten BBZ

De Bbz (Bijstand voor Zelfstandigen) wordt door de Gemeente Hilversum uitgevoerd voor alle gemeenten uit de regio (Gooise Meren, Wijdmeren, Huizen en de BEL-combinatie).

De Gemeente Hilversum voert af en toe ook andere dienstverlening uit voor de gemeenten in de regio, zoals de TOZO. Onderstaande Eisen en Wensen zijn daarom niet alleen voor de BBZ maar (soms) ook voor andere dienstverlening vereist.

Bbz				Specificatie BBZ	Toelichting Eis/Wens
Bbz 1	E			De ICT oplossing dient de mogelijkheid te bieden om voor meerdere gemeenten, met meerdere beleids- en procesinrichtingen te werken, deze separaat financieel af te wikkelen en te verantwoorden.	
Bbz 2	E	T		De ICT oplossing herkent op basis van woonplaats bij welke gemeente de inwoner hoort, bij de verwerking door de medewerker. Op deze wijze wordt afhankelijk van de gemeente waar de cliënt woonachtig is, automatisch de juiste context door de oplossing aan de uitvoeringsondersteuning en administratieve verwerking in breedste zin gegeven. Opmerking: wij duiden hier niet op de mogelijkheid dat de inwoner verhuisd.	Beschrijf de mogelijkheden (maximaal 2 A4)
Bbz 3	E			De ICT oplossing biedt ook de optie om functionaliteiten en activiteiten in bulk (voor alle gemeenten, alle regelingen) uit te voeren. Ongeacht of bulk- of individuele verwerking plaatsvindt, alle registratuur en verwerkingen zijn te allen tijde herleidbaar naar de juiste gemeente.	
Bbz 4	W	T	10	De ICT oplossing biedt de mogelijkheid om een werkproces inclusief teksten, documenten en/of bewijsstukken of een volledig dossier digitaal over te dragen naar een andere instantie/persoon. Dit moet zowel per inwoner als in bulk mogelijk zijn.	Beschrijf de mogelijkheden (maximaal 1 A4)
Bbz 5	E			Bij de BBZ worden 2 soorten herberekening gemaakt, zowel met als zonder rente. De ICT oplossing moet zowel met als zonder rente herberekening kunnen maken.	
Bbz 6	E			Het rente percentage voor de rentedragende lening moet door de Gemeente Hilversum zelf ingevoerd kunnen worden. De verstrekte rente moet De Oplossing kunnen berekenen.	
Bbz 7	W	T	10	De rente percentages moeten per terugwerkende kracht ingevoerd en berekend kunnen worden indien het saldo van de lening met terugwerkende kracht wordt aangepast.	Beschrijf hoe dit gaat
Bbz 8	E			De ICT oplossing biedt de optie om te kiezen voor een annuïteiten lening.	

4.2.19 Fraudebestrijding

Binnen de gemeente Hilversum wordt de complexe fraudebestrijding uitgevoerd door de Sociale Recherche Gooi & Vechtstreek (SR). De inkomensconsulenten (IC) pakken de eenvoudiger fraude zaken op. De SR maakt gebruik van de Oplossing LIAAN en heeft toegang tot de gevraagde ICT-Oplossing voor o.a. het raadplegen van documenten en inzagen in dossiers. De consulent werkt

alleen in de gevraagd Oplossing en zal daar de mogelijkheden tot registratie, behandeling en berekening van fraudezaken moeten hebben. Alle onderstaande Eisen en Wensen hebben betrekking tot de fraudebestrijding.

Fra				Specificatie Fraudebestrijding	Toelichting Eis/Wens
Fra 1	E			De dossiers en gegevens zijn te autoriseren zodat deze alleen zichtbaar zijn voor de SR of specifiek voor andere medewerkers.	
Fra 2	E			Het mag niet mogelijk zijn dat andere medewerkers (collega's buiten het fraude team) kunnen zien dat een onderzoek in behandeling is bij SR of IC.	
Fra 3	W	T	5	De Oplossing kan een fraudeberekening maken.	Beschrijf werkwijze
Fra 4	W	T	10	De Oplossing kan bestanden van derden analyseren koppelen en signalen of profielen genereren.	Beschrijf hoe dit gaat (maximaal 2 A4)
Fra 5	W	T	5	Meldingen van het Inlichtingenbureau kunnen per soort worden doorgezet naar of geregistreerd in de Oplossing voor IC om behandeld te worden.	Beschrijf hoe dit gaat
Fra 6	E			Binnen de Oplossing kunnen alle rapportages, registraties en bevindingen van IC worden opgeslagen op registratienummer. Dit is noodzakelijk voor de CBP controle.	
Fra 7	W	T	5	De Oplossing kent een journaalfunctie waarin alle wetenswaardigheden op datum worden vastgelegd.	Beschrijf hoe dit gaat, (maximaal 2 A4)
Fra 8	W	T	5	Tijdens het werkproces worden voor IC persoonsdossiers opgebouwd waarin alle gegevens worden vastgelegd.	Beschrijf hoe dit gaat
Fra 9	W	T	5	De Oplossing kent een dossieropbouw volgens een aantal onderwerpen of is in staat deze opbouw te genereren: - Personalia (BD) BSN controle - Uitsluiting (GSD,DJI,CJIB) Uitkering andere gemeenten, detentie, voortvluchtige - Inkomen (DUO,BD,UWV) Studiefinanciering, heffingskortingen, inkomen - Vermogen (BD,RDW) Banksaldo, rente, voertuigen - Arbeidsplicht (DUO) Inschrijving - Informatieplicht (BD) Bankrekeningnummers	Beschrijf hoe dit gaat (maximaal 2 A4)
Fra 10	E			Het is mogelijk om observaties te registreren bij een persoon met de mogelijkheid te koppelen/verwijzen aan 1 of meerdere sub-dossiers. Toelichting: dit is een eis vanuit het CBS.	

4.2.20 Functioneel beheer

FuB				Functioneel Beheer	
FuB1	E	T		De Leverancier dient een opleidingstraject te verzorgen voor de (functioneel)beheerders tijdens de implementatie. De opleidingen worden gegeven in de Nederlandse taal. Er wordt documentatie (Nederlandstalig) van de opleiding verstrekt als naslagwerk voor de beheerders. Opmerking: er zijn ongeveer 6 functioneel beheerders.	Beschrijf wat wordt geboden (maximaal 5 A4)
FuB 2	E			De Leverancier dient een meldingssysteem beschikbaar te stellen om fouten en wensen te melden en te registreren bij de Leverancier van de Oplossing.	
FuB 3	E			De Leverancier dient aan te geven van iedere melding de prioriteit zichtbaar op basis van urgentie en impact en is tevens de voortgang, al dan niet binnen de SLA afspraken, te volgen. Iedere call mag alleen in overleg met Functioneel Beheer (FB) worden gesloten.	
FuB 3	E			De Leverancier dient een overlegstructuur te bieden waarin klanten participeren. Hierin worden meldingen voor aanpassingen besproken en geprioriteerd	
FuB 4	E	T		De Oplossing moet voorzien in tools en functionaliteiten om beheer te ondersteunen. Denk aan schonings-programmatuur met variabele ingaven, correctiefuncties, controlefuncties en consistentiecontroles.	Beschrijf de tools en functionaliteit en kort (maximaal 2 A4)
FuB 5	E	T		De Leverancier moet voorzien in een portaal waar alle documentatie, een FAQ en een gebruikersforum aanwezig is voor het gebruik van de functioneel beheerders van de opdrachtgever.	Beschrijf wat wordt geboden (maximaal 1 A4)
FuB 6	E			De Leverancier moet voorzien in een contactpersoon voor de functioneel beheerders van de gemeente Hilversum die zowel op technisch- als functioneel vlak kan sparren met onze beheerders is. Onze beheerders hebben van deze perso(n)en een rechtstreeks telefoonnummer en e-mail adres zodat ze snel kunnen afstemmen, als dat nodig is. Opmerking: De contactgegevens worden gedeeld tijdens de migratie / implementatie.	
FuB 7	E			De Oplossing biedt inzicht in 'wie welke toegang heeft op welk moment'.	
FuB 8	E			De functioneel beheerder ontvangt ruim van te voren (meer dan 5 weken van te voren) zogeheten 'Release Notes' van de Leverancier, zodat duidelijk is welke wijzigingen zijn doorgevoerd in een nieuwe versie van de Oplossing.	
FuB 9	E			De Oplossing dient de vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste	

				autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals toezichthouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).	
FuB 10	E			De functioneel beheerder kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen. De oplossing dient hiervoor geschikt te zijn.	
FuB 11	E			De functioneel beheerder kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze, voor wat betreft proces flows en de gerelateerde termijnbewaking. De oplossing dient hiervoor geschikt te zijn.	
FuB 12	E			De functioneel beheerder kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten. Sjablonen zijn eenvoudig aan te passen in een gebruiksvriendelijke interface die geen technische / of databasekennis vereist. Daarnaast zijn geen handelingen nodig met een programmeertaal zoals bijvoorbeeld SQL en XML. De oplossing dient hiervoor geschikt te zijn.	
FuB 13	E			De functioneel beheerder kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen registratie-behoefte, door relevante referentietabellen zelf op maat in te richten of aan te vullen. De oplossing dient hiervoor geschikt te zijn.	
FuB 14	E			De functioneel beheerder kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemeen toegang tot de Oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties en administraties, processen en documenten. De oplossing dient hiervoor geschikt te zijn.	
FuB 15	E			De functioneel beheerder kan zelf rollen definiëren en toekennen aan gebruikers. Autorisaties kunnen middels een beheerinterface gebruiksvriendelijk worden geconfigureerd. Het beheer van autorisaties binnen de Oplossing dient gecentraliseerd te gebeuren.	
FuB 16	W	T	10	De Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaken (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld test) zijn gemaakt, beschikbaar te stellen in de Productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met behulp van export-import-functionaliteit).	Beschrijf hoe dit gaat (maximaal 2 A4)
FuB 17	E			Alle functionele beheertaken met betrekking tot de Oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd. Installaties van nieuwe versies en specifieke verwerkingen binnen de jaarwerkprocedure zijn daarvan uitgezonderd.	
FuB 18	E			De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om de codes aan te passen en toevoegen die voor de voorzieningen gebruikt worden zoals bijvoorbeeld bij de Wmo.	
FuB 19	W	T	10	Functioneel beheer heeft de mogelijkheid om correcties direct aan te brengen in de database aan de hand van bijvoorbeeld SQL, indien de noodzaak hiertoe bestaat en in direct overleg en afstemming met	Beschrijf de mogelijkheden en uw visie

				Inschrijver. Op deze wijze kunnen correctiescripts van een helpdesk zelfstandig worden uitgevoerd. De juiste toegang en wachtwoorden worden hiervoor door Inschrijver verstrekt, tenzij door Inschrijver expliciet anders aangegeven.	op dit onderdeel (maximaal 2 A4)
--	--	--	--	--	---

4.2.21 Privacy

Pri				Privacy	
Pri 1	E			De Leverancier garandeert dat alle (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht 'verwerkt' worden, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) en overige specifieke wettelijke bepalingen gericht op verwerking van persoonsgegevens. In dat kader maken Leverancier en Opdrachtgever nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst, conform het model van Hilversum af, de concept verwerkersovereenkomst (Bijlage F) maakt onlosmakelijk onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument.	
Pri 2	E			De door Leverancier aangeboden Oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst volledig conform wet- en regelgeving. Dit betreft in ieder geval de AVG en BIO. Als uit een beveiligingsaudit blijkt dat er tekortkomingen zijn m.b.t. beveiliging dan worden deze meegenomen bij de doorontwikkeling en zo nodig op de kortst mogelijke termijn gepatcht als onderdeel van het standaard onderhoud.	
Pri 3	E			De aangeboden Oplossing voldoet aan de AVG-wetgeving en heeft inzage, correctie, overdracht, vernietiging en verzet van persoonsgegevens conform wetgeving ingericht.	
Pri 4	E			Parallel aan de implementatie wordt een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) uitgevoerd (georganiseerd en bekostigd door Gemeente Hilversum). Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe Oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Leverancier van de Oplossing dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan de gemeente om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomen in de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van uw aanbieding. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.	

Pri 5	E			De rechten die gebruikers hebben binnen de Oplossing (inclusief beheerders) zijn zo ingericht dat autorisaties kunnen worden toegewezen aan organisatorische functies en scheiding van niet verenigbare autorisaties mogelijk is. Hiertoe wordt door Leverancier in samenwerking met opdrachtgever een autorisatiematrix opgesteld. Bij het definiëren van autorisaties wordt onderscheid gemaakt in creatie-, raadpleeg-, mutatie- en verwijderrechten.	
Pri 6	E			Bij het definiëren van autorisaties wordt onderscheid gemaakt in creatie-, raadpleeg-, mutatie- en verwijderrechten. De Oplossing biedt de mogelijkheid om rollen te definiëren die aan gebruikers worden toegekend. Via deze rollen worden de autorisaties op rol of processen bepaald.	
Pri 7	E			De aangeboden Oplossing biedt de mogelijkheid om niet noodzakelijke gegevensinvoer zodanig te beperken dat op werkproces niveau het verplicht gebruik van invoer van gegevens door beheerder in of uit te schakelen. Het betreft hier o.a. de registratie van geboorteplaats en nationaliteit.	
Pri 8	E			Persoonsgegevens kunnen in de Oplossing getoetst worden aan authentieke brongegevens op het moment van verwerking om te controleren op juistheid.	
Pri 9	E			Inschrijver garandeert dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) in staat en bereid zijn dat gegevens welke uit hoofde van de opdracht verwerkt worden uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte verwerkt zullen worden en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van de gemeente aan waar de gegevens staan opgeslagen.	
Pri 10	E			In de Oplossing kan worden aangegeven op welke wijze de identiteit van betrokkene is gecontroleerd. Hierbij kan soort ID bewijs, geldigheid en nummer worden vastgelegd.	
Pri 11	E			Bij het importeren en anderszins verwerken van persoonsgegevens vanuit externe bronnen of externe input is het mogelijk selecties toe te passen om niet-noodzakelijke persoonsgegevens zo vroeg mogelijk uit te sluiten van verwerking.	
Pri 12	E			Mogelijkheden om persoonsgegevens te dupliceren, zoals kopiëren, printen of het delen van persoonsgegevens vanuit de Oplossing, zijn beperkt tot de voor de gegevensverwerking noodzakelijke doelen.	
Pri 13	E			Het is mogelijk een geautomatiseerd bewaar- en vernietigingsregime toe te passen op persoonsgegevens, gekoppeld aan doelen. Het regime is van toepassing op alle gegevens, ook op logging en back-ups. De Oplossing genereert vernietigingslijsten ter verificatie en bevestigingslijsten na vernietiging.	
Pri 14	E			Persoonsgegevens kunnen in de Oplossing op basis van doel, rol en daar aan gekoppelde autorisaties op een ander aggregatieniveau weergegeven worden.	

Pri 15	E			Persoonsgegevens zijn nooit standaard openbaar buiten of binnen de Oplossing zichtbaar of te benaderen, alleen als deze benadering aan een specifieke rol- of functie gebaseerde authenticatie en autorisatie is gekoppeld.	
Pri 16	E			De Oplossing maakt het mogelijk dat vastgelegde persoonsgegevens en de verwerking ervan centraal (alle persoonsgegevens van één individu) binnen de Oplossing getoond kunnen worden in een overzicht.	
Pri 17	E			Persoonsgegevens van één persoon zijn op een geautomatiseerde wijze te exporteren naar een algemeen bruikbaar en gestructureerd bestandsformaat. Exportgegevens zijn voorzien van metadata, zodat de betekenis en context van de informatie beschikbaar blijft.	
Pri 18	E			Alle vormen van verwerkingen van persoonsgegevens dienen gelogd te worden in een niet-muteerbare audittrail. Hierbij dient maximaal informatie gelogd te worden die nodig is om de gebeurtenis te herleiden tot een functie of rol en minimaal het resultaat van de handeling en een datum en tijd van de gebeurtenis. De beschikbaarheid van loginformatie is gegarandeerd totdat de bewaartermijn van de persoonsgegevens verlopen is en de loginformatie dient daarna verwijderd te worden.	
Pri 19	E			De Oplossing biedt de mogelijkheid om per gegevensverwerking aan te geven of en gegevens zijn verstrekt aan partners in ketensamenwerking (intern /extern).	
Pri 20	E			Toetsing van persoonsgegevens aan authentieke brongegevens wordt gelogd en overzichten hiervan zijn op te vragen voor controledoeleinden.	
Pri 21	E			Bij de Oplossing wordt documentatie geleverd die alle door de Leverancier genomen privacymaatregelen op een voor betrokkene heldere manier beschrijft.	

4.2.22 Technisch beheer

TeB				Technisch beheer	
TeB1	E			De Oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem en wordt native Saas of On-premise aangeboden. Indien SaaS aangeboden wordt, dient technisch applicatiebeheer volledig meegeleverd te worden. Indien On-premise aangeboden wordt, verzorgt inschrijver alle upgrades, updates en patches en support van de door inschrijver geleverde / voor de oplossing geïnstalleerde / geconfigureerde software componenten (remote en zo nodig on-site). Al deze kosten moeten worden meegenomen in de aangeboden prijs. Voor een combinatie van beiden geldt beiden. Dit alles voor de totale duur van de overeengekomen looptijd en binnen de geoffreerde inschrijvingsprijs voor deze opdracht. Het inwonersportaal moet als Saas worden aangeboden.	

TeB 2	E			Kosten voor dataopslag in web-omgevingen en het dataverkeer dienen meegenomen te worden in de inschrijfprijs.	
TeB 3	E		T	Voor zover er binnen de Oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/of gegevens te uploaden naar de Oplossing, dan zorgt inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt.	Beschrijf hoe dit werkt (maximaal 1 A4)
TeB 4	E			De Oplossing wordt opgeleverd in een productie- en een Test-/Acceptatie omgeving. De Gemeente Hilversum mag hier kosteloos gebruik van maken.	
TeB 5	E			Koppelingen naar de ESB van de gemeente Hilversum (t.b.v. verbinding met basisregistraties of bv het zaaksysteem) worden gelegd via DigiNetwerk of GGI netwerk. Die verbindingen zijn bovendien beveiligd m.b.v. 2-way SSL.	
TeB 6	W	T	10	Voor monitoring van de beschikbaarheid van uw oplossing, levert u relevante te monitoren endpoints.	Maximaal 1 A4
TeB 7	E	T		U dient vooraf de minimale, gemiddelde en maximale bandbreedte per gebruiker aan te geven.	Geef bandbreedte aan
TeB 8	E			U dient te bevestigen dat bij acceptatie een nulmeting van de performance plaats vindt. Deze nulmeting is het referentie kader om toekomstige performance aan te toetsen.	
TeB 9	E			De performance wordt periodiek getoetst wordt waarbij de resultaten worden vergeleken met de nulmeting. Bij klachten kan ook op ad hoc basis de performance getoetst worden.	

OnP				On-premise omgeving	
OnP1	E			De transitie van uw oplossing van On-premise naar SaaS moet uiterlijk 31-12-23 geaccepteerd zijn. Gedurende deze transitie wordt het gedeelte wat On-premise staat, gemigreerd naar een SaaS omgeving. De kosten en de inspanning van deze transitie, zijn voor de Leverancier. Deze transitie vindt plaats na uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever. De Leverancier dient het technisch applicatiebeheer volledig mee te leveren, gedurende de hele looptijd van het contract.	
				Autorisatie en Authenticatie	
OnP 2	E			T.b.v. On-Premise applicaties is er een koppeling op basis van Secure LDAP t.b.v. Autorisatie/ authenticatie. Dit geldt alleen voor opgevoerde interne medewerkers van Opdrachtgever.	
				Middleware	
OnP 3	E			Indien er gebruik wordt gemaakt van middleware aan de cliënt kant geldt dat de Leverancier na het uitkomen van een nieuwe versie van de gebruikte middleware deze binnen 12 maanden ondersteund. De Leverancier mag tot	

				deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Indien er gebruik wordt gemaakt van middleware (bijvoorbeeld: Java of .net) aan de cliënt kant geldt dat Leverancier de werking van haar laatste applicatie versie ook op middleware garandeert waarbij voor de Opdrachtgever geldt dat zij 2 versies mag achterlopen N-2. Ondersteunde middleware is: Java SE, Java JDK, Microsoft .NET Framework, Microsoft Visual C++.	
				Database platform	
OnP 4	E			De te gebruiken database software is minimaal Oracle 19. Zowel Oracle standaard als Enterprise moeten ondersteund worden. De Leverancier mag geen dwingende eisen stellen aan het onderliggende database platform (Software en hardware) anders dan “minimale geheugengrootte en minimaal opslag grootte”. Opdrachtgever garandeert de werking van de database omgeving. De te gebruiken database omgeving is gebaseerd op een Intel architectuur met daarop Oracle VM, Oracle Linux en daarboven op de Oracledatabase omgeving.	
OnP 5	E			Een nieuwe versie van Oracle (database en client) dient binnen 12 maanden ondersteund te worden door de Leverancier. Leverancier mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1).	
OnP 6	E			Leverancier ondersteund de werking van haar laatste applicatieversie op Oracle. Waarbij geldt dat Opdrachtgever maximaal twee versies van het DBMS mag achterlopen (N-2). De huidige versie van de gemeente Hilversum is Oracle 19.	
OnP 7	E	T		De Opdrachtgever stelt het database platform ter beschikking. Op dit platform mag geen software worden geïnstalleerd. Omdat de capaciteit gelimiteerd is op de Oracle omgeving wordt u verzocht aan te geven hoeveel processor capaciteit (cores) u nodig heeft en hiervoor optioneel de Oracle Enterprise licentie kosten te offren rekening houden met een productie-, acceptatietest- en een uitwijkomgeving.	Aantal cores opgeven (processor capaciteit)
				Back-up	
OnP 8	E			Leverancier levert heldere instructies ten behoeve van het maken van een gehele of incrementele back-up, en het restoren van dergelijke back-up met betrekking tot de aangeboden oplossing.	
				Server	
OnP 9	E			De Leverancier garandeert de werking van de laatste applicatieversie van haar server software op Microsoft Windows Server. Hierbij draagt de Leverancier er zorg voor dat er uiterlijk 12 maanden na de release datum van een nieuwe versie van MS Windows Server, deze nieuwe versie ondersteund wordt. Gedurende 12 maanden is N-1 toegestaan. De standaardversie binnen ICT is (anno 2021) Windows server 2019 t.b.v. nieuwe installaties. De Leverancier ondersteund de werking van haar laatste applicatie versie op Microsoft Windows server. Waarbij geldt dat de Opdrachtgever twee versie van het voor servers gemaakte besturingssysteem mag achterlopen (N-2). Andere server besturingssystemen zijn enkel toegestaan na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.	

OnP 10	E			Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om gebruik te maken van virtualisatie software (VMware 6.X) voor de Clients en Servers. De Leverancier dient er rekening mee te houden dat benodigde "services" nu en in de toekomst via een gevirtualiseerde omgeving worden aangeboden. Dit mag voor de applicatie nu en in de toekomst geen belemmering zijn. Ook hier geldt de regel dat na het uitkomen van een nieuwe versie van dit virtualisatie platform deze binnen 12 maanden wordt ondersteund (N-1). De gemeente mag daarentegen 2 versie achterlopen (N-2).	
				Client Software	
OnP 11	E			Indien specifieke client software vereist is (bijvoorbeeld plug-ins als JAVA SE), garandeert de Leverancier de werking van de laatste versie van haar cliënt software op de meest recente versie van Microsoft Windows. De Leverancier hanteert hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente versie. Indien een nieuwe versie 6 maanden uit is geldt dat de Leverancier deze dient te ondersteunen en maximaal 1 versie mag achterlopen. Indien de applicatie vendor haar updatecyclus versneld gaat Leverancier hierin mee.	
OnP 12	E			De Leverancier ondersteunt de werking van haar laatste applicatie versie op Microsoft Windows 10 update 21h1. Waarbij geldt dat Opdrachtgever twee versie mag achterlopen (N-2) van het besturingssysteem op de client. De applicatie is bij voorkeur webbased, v.w.b. gebruikersinterface. De ondersteunde browsers zijn hierbij minimaal: Microsoft Edge (huidige versie 94.x, 64 bit) en Mozilla Firefox ESR (huidige versie 92.x, ESR, 64 bit). Voor de Leverancier geldt dat deze maximaal 1 versie mag achterlopen (N-1). Voor de gemeente Hilversum geldt N-2.	
OnP 13	E			Eventuele (client) software wordt geleverd als een distribueerbaar pakket (MSI). Indien dit als MSI geleverd wordt dan met MST) of een installeerbaar pakket met Silent Installer Parameters.	
				Technische ondersteuning*	
OnP 14	E			De Leverancier biedt ondersteuning bij vragen of problemen met de applicatie van "technische" en "functionele" aard. Dit op werkdagen tussen kantooruren van 8:00 tot 18:00 uur.	
OnP 15	E			De Opdrachtgever wil, indien gewenst, de upgrade of updates van de Oplossing zelf uitvoeren of juist niet en dit laten uitvoeren door Leverancier. De Leverancier biedt daarom de mogelijkheid om op verzoek van de Opdrachtgever tegen vooraf afgesproken kosten en levertijden een consultant aan te bieden t.b.v. advies, configuratie en installatie van de aangeboden applicatie of tussen releases. En Alle benodigdheden t.b.v. het technische beheer (opleiding, documentatie, toegang, scripts, etc.) worden door Leverancier (centraal) uitgeleverd, zodat het technisch beheer eventueel zelfstandig uitgevoerd kan worden.	
OnP 16	E			De Leverancier kan de Opdrachtgever niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang de	

				Opdrachtgever zich houdt aan de afgesproken Eisen dient de Leverancier de Opdrachtgever te ondersteunen.	
				Installatie bedrijfsapplicaties	
OnP 17	E			De Leverancier verricht de initiële installatie en configuratie van de Oplossing. Leverancier geeft hierbij vooraf aan wat de specificaties zijn van haar oplossing t.b.v. compute, memory en storage in de aanbestedingsbrief.	
OnP 18	E			De inrichting van de Oplossing en de onderhoudskosten van de aangeboden (web)Oplossing dienen te worden meegenomen in de prijsstelling met inbegrip van de eventuele consequenties voor licentiekosten, ook van ondersteunende en systeemsoftware.	
OnP 19	E			Voorafgaande aan de installatie dient een Technisch Ontwerp te worden opgesteld. Waaruit blijkt hoe de applicatie technisch functioneert en wat ervoor nodig is om de applicatie, technisch goed te laten werken binnen de infrastructuur van de Opdrachtgever.	
OnP 20	E			De Leverancier documenteert de specifieke initiële inrichting van de applicatie bij de Opdrachtgever op een dusdanige wijze dat zowel functioneel als technisch beheer goed mogelijk is en blijft.	
				Updates en Upgrades	
OnP 21	E			De Opdrachtgever, mag zelf de updates uitvoeren zonder dat dit ten koste gaat van de support op de applicatie. Indien de Opdrachtgever hier geen capaciteit voor heeft, moet het mogelijk zijn deze “updates” te laten uitvoeren door de Leverancier. Dit laatste tegen een vooraf vastgestelde prijs. De Leverancier documenteert nieuwe software updates en upgrades dusdanig dat de gemeente zelfstandig in staat is deze te installeren. De updates zijn door de Opdrachtgever te downloaden van de website van de Leverancier vanaf een centraal punt.	
OnP 22	E			Indien ten behoeve van updates/ upgrades er speciale scripts of programmatuur nodig is, wordt deze eveneens verstrekt aan de Opdrachtgever. Hierbij geldt dat dit geschikt is voor het door de Opdrachtgever gebruikte platform. Dit inclusief documentatie waarin staat wat de werking is van deze scripts/programmatuur, op welke wijze ze geïnstalleerd en gedeïnstalleerd moeten worden, welke eventuele koppelingen ze vereisen en welke gegevens in- en uitgevoerd worden.	
				Licenties	
OnP 23	E			Indien licenties van derden noodzakelijk zijn (of in de toekomst noodzakelijk zijn) worden deze om niet geleverd (lees: zijn de kosten hiervoor verwerkt in de inschrijfprijs).	
OnP 24	E			De af te nemen licentie geldt voor de duur van het contract waarbij geldt dat de Leverancier het recht heeft op alle nieuwe versies (updates en upgrades) binnen de afgenomen producten zonder extra kosten.	
				Supportniveaus	
OnP 25	E			De onderstaande supportniveaus zijn van toepassing en gelden enkel binnen het afgesproken Service window.	

					<table><tr><th>Support level</th><th>Support Dienstverlening</th><th>Beheer</th><th>Reactietijd</th><th>Aanvangsti</th></tr><tr><td>ADV1</td><td>Standaard</td><td>Op afstand</td><td>Tijdens Service window binnen 8 uur</td><td>Binnen 5 Werkdag</td></tr><tr><td>ADV2</td><td>Standaard</td><td>Op locatie indien nodig</td><td>Tijdens Service window binnen 8 uur</td><td>Binnen 5 Werkdag</td></tr><tr><td>ADV3</td><td>Gezwinde spoed</td><td>Op afstand</td><td>Tijdens Service window 4 uur</td><td>Binnen 2 werkdagen</td></tr><tr><td>ADV4</td><td>Gezwinde spoed</td><td>Op locatie indien nodig</td><td>Tijdens Service window binnen 4 uur</td><td>Binnen 3 werkdagen</td></tr><tr><td>ADV5</td><td>Onmiddellijk</td><td>Op afstand</td><td>Binnen 1 uur</td><td>Binnen 4 u</td></tr><tr><td>ADV6</td><td>Onmiddellijk</td><td>Op locatie indien nodig</td><td>Binnen 1 uur</td><td>Binnen 1 w</td></tr></table> De gevraagde werkwijze is hierbij afhankelijk van de aard van de verstoring: - Indien slecht enkele gebruikers (gebruikers <5%) hinder ondervindt van problemen met de: Oplossing en of slechts een enkel onderdeel verstoord is bij de Opdrachtgever als gevolg van een probleem in deze Oplossing. In dit geval geldt ADV1 Of ADV2. - Indien een grote groep gebruikers (5%>= gebruikers =<25%) hinder ondervindt en of meerdere secundaire diensten verstoort. In dit geval geldt ADV3 en ADV4. - Indien een zeer grote groep gebruikers (25%> gebruikers) hinder ondervindt en of veel diensten verstoord zijn en of één primaire dienst. In dit geval geldt ADV5 en ADV6. Leverancier en Opdrachtgever spreken daarnaast bij afname een serviceproces af rond verstoringen en leggen deze vast in een DAP. Hierin wordt o.a. ingegaan op het doen van melding over afwijkingen/verstoringen over en weer in de Oplossing, evenals de communicatie over de status van het oplossen van een probleem, dan wel wat primaire diensten zijn. In alle gevallen geldt dat de prioritering altijd kan worden bijgesteld door de Opdrachtgever.	Support level	Support Dienstverlening	Beheer	Reactietijd	Aanvangsti	ADV1	Standaard	Op afstand	Tijdens Service window binnen 8 uur	Binnen 5 Werkdag	ADV2	Standaard	Op locatie indien nodig	Tijdens Service window binnen 8 uur	Binnen 5 Werkdag	ADV3	Gezwinde spoed	Op afstand	Tijdens Service window 4 uur	Binnen 2 werkdagen	ADV4	Gezwinde spoed	Op locatie indien nodig	Tijdens Service window binnen 4 uur	Binnen 3 werkdagen	ADV5	Onmiddellijk	Op afstand	Binnen 1 uur	Binnen 4 u	ADV6	Onmiddellijk	Op locatie indien nodig	Binnen 1 uur	Binnen 1 w
Support level	Support Dienstverlening	Beheer	Reactietijd	Aanvangsti																																				
ADV1	Standaard	Op afstand	Tijdens Service window binnen 8 uur	Binnen 5 Werkdag																																				
ADV2	Standaard	Op locatie indien nodig	Tijdens Service window binnen 8 uur	Binnen 5 Werkdag																																				
ADV3	Gezwinde spoed	Op afstand	Tijdens Service window 4 uur	Binnen 2 werkdagen																																				
ADV4	Gezwinde spoed	Op locatie indien nodig	Tijdens Service window binnen 4 uur	Binnen 3 werkdagen																																				
ADV5	Onmiddellijk	Op afstand	Binnen 1 uur	Binnen 4 u																																				
ADV6	Onmiddellijk	Op locatie indien nodig	Binnen 1 uur	Binnen 1 w																																				

Clo				Cloud omgeving	
Clo1	E			Het inwonerportaal betreft zowel in de On-premise als Cloud variant een gehoste SaaS-oplossing. De Oplossing (werkomgeving) wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). D.w.z.: er is geen installatie van soft- en/of hardware nodig in het IT-domein van Opdrachtgever t.b.v. het functioneren van de applicatie dan wel het uitvoeren van de dienst nu en in de toekomst. De oplossing is volledig Cloud native ontworpen. D.w.z. de oplossing draait in (een container in) het/ de datacentrum(s) van Leverancier volledig gescheiden van andere “klant-omgevingen” en met alle noodzakelijke software die voor deze Oplossing nodig is om deze te laten functioneren. De Oplossing beschikt over een webbased interface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, voor de meest gangbare browsers in de markt. De betreffende componenten van de oplossing kennen een beschikbaarheid van 99,8% dagelijks tussen 6:00 en 23:00. Deze beschikbaarheid wordt gemeten per maand. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Opdrachtgever worden niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico tot downtime, wordt buiten deze tijden uitgevoerd. De zogenaamde RTO- en RPO-tijden dienen volledig aan te sluiten bij deze beschikbaarheid. Voor verstoringen die zich kort cyclisch zich voordoen geldt dat dit als een totale verstoring wordt gezien, van start tot eind. Dit indien deze 3x in een periode van vier weken voorkomen.	Afwijkend t.ov. andere Eisen
Clo 2	E			Indien t.b.v. data ontsluiting in het inwonerportaal er een koppeling nodig is naar de achterliggende (backend) infrastructuur van de gemeente Hilversum dient dit via de service bus van JNet (Open tunnel) te verlopen middels een beveiligde koppeling.	
Clo 3	E			Naast het inwoner portaal is er de applicatie(werk)omgeving van de oplossing. De werkomgeving wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). D.w.z.: er is geen installatie van soft- en/of hardware nodig in het IT-domein van Opdrachtgever t.b.v. het functioneren van de applicatie dan wel het uitvoeren van de dienst nu en in de toekomst. De oplossing is volledig Cloud native ontworpen. D.w.z. de oplossing draait in (een container in) het/ de datacentrum(s) van Leverancier volledig gescheiden van andere “klant-omgevingen” en met alle noodzakelijke software die voor deze Oplossing nodig is om deze te laten functioneren. De Oplossing beschikt over een webbased interface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare browsers in de markt (Zie Eis Tech 2? voor de te ondersteunen browsers) dit nu en in de toekomst. Dit zonder gebruik te maken van lokaal geïnstalleerde plug-ins zoals: Silverlight, ActiveX, etc. of andere lokale programmatuur binnen de infrastructuur van opdrachtgever. Opdrachtgever heeft hierbij het recht om twee versie achter te lopen op browser vlak t.o.v. de meest recente (N-2) en Leverancier één (N-1). Werkomgeving: in beginsel kan er 24 uur per dag/ 7 dagen per week gebruik worden gemaakt van de Oplossing voor zowel productie als test. De	

				beschikbaarheid van de oplossing in de Productieomgeving bij Opdrachtgever, uitgaande van een beschikbaarheid van de infrastructuur van Opdrachtgever van 100%, wordt op werkdagen van 07:00 tot 19:00 uur voor ten minste 99,8% per maand, gegarandeerd. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Opdrachtgever wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico tot downtime, wordt buiten deze tijden uitgevoerd. De zogenaamde RTO- en RPO-tijden dienen volledig aan te sluiten bij deze beschikbaarheid. Voor verstoringen die zich kort cyclisch zich voordoen geldt dat dit als een totale verstoring wordt gezien, van start tot eind. Dit indien deze 3x in een periode van vier weken voorkomen.	
				Technisch beheer	
Clo 4	E			Leverancier is verantwoordelijk voor het technische beheer (applicatie, systeem, netwerk en back-up) van de aangeboden SaaS web-diensten (Werkomgeving en of inwonersportaal)). Onderhoud vindt plaats in een nader te bepalen service window. Dit wordt vastgelegd in een DAP.	
				Rapportage	
Clo 5	E			Opdrachtgever heeft realtime inzicht in de beschikbaarheid van de aangeboden Oplossing (Werkomgeving en of inwonersportaal) dan wel de performance. Dit beslaat minimaal "uptime/beschikbaarheid en performance" van de "applicatie" en de afzonderlijke "koppelingen".	
Clo 6	E			Gepland onderhoud aan de SaaS-omgeving (Werkomgeving en of inwonersportaal) wordt tijdig minimaal 4 weken van tevoren aangekondigd. Leverancier en -gever spreken hiervoor een Service window en communicatieproces af en leggen dit vast in een DAP.	
Clo 7	E			Leverancier zoekt ervoor dat na een update/upgrade de gemaakte koppelingen tussen Leverancier en Opdrachtgever blijven functioneren. Leverancier is verantwoordelijk voor de werking van koppelingen. Welke door zijn toedoen disfunctioneren en dient de werking hiervan (direct) te herstellen.	
				Beveiliging	
Clo 8	E			De oplossing (hierop uitgesloten het te leveren inwonerportaal) is enkel toegankelijk vanuit de gemeentelijke netwerken, bestaande uit zowel fysieke als virtuele werkplekken.	
Clo 9	E			Leverancier toont (jaarlijks) aan dat deze instaat is de omgeving van Opdrachtgever te herstellen na een disaster, van af back-up. Een verslag van het testen ervan wordt gecommuniceerd met Opdrachtgever.	
				Dataverkeer en opslag	
Clo 10	E			Kosten voor dataopslag en verkeer dienen meegenomen te worden in de inschrijfprijs.	
				Cloud Updates en upgrades	
Clo 11	E			Leverancier heeft minimaal 8 weken om een nieuwe versie te testen in combinatie met haar eigen infrastructuur. Een nieuwe versie wordt 3 maanden van tevoren aangekondigd.	

				Leverancier heeft minimaal 4 weken om een nieuwe update te testen in combinatie met haar eigen infrastructuur. Een nieuwe versie wordt 3 maanden van tevoren aangekondigd. De daadwerkelijke updates of upgrade datum wordt 2 weken voor aanvang op een vooraf vastgestelde/overeengekomen wijze gecommuniceerd en afgestemd met het nader te bepalen contactpunt van Opdrachtgever. Dit wordt t.b.v. de uitvoering vastgelegd in het DAP.	
Clo 12	E			Updates/ Upgrades van omgeving worden uitgevoerd in het afgesproken service window (Vrijdag 22:00 – Zaterdag 23:00 uur). Leverancier draagt zorg voor back-up en roll-back. Inwonerportaal: Updates/ Upgrades van omgeving worden uitgevoerd in het afgesproken service window (dinsdag t/m donderdag 3:00 tot 7:00 uur). Leverancier draagt zorg voor back-up en roll-back.	
Clo 13	E			Leverancier geeft schriftelijk aan wat de consequentie (impact) is van een update/upgrade voor de dienstverlening. Dit minimaal 4 weken voor de daadwerkelijke update of 8 voor de feitelijke upgrade. Bij updates en upgrades geeft de Leverancier aan welke onderdelen binnen de aangeboden applicatie zijn/worden gewijzigd. Bij eventuele updates/upgrades/nieuwe koppelingen wordt de relevante documentatie door Leverancier bijgewerkt. Onder documentatie wordt verstaan: i. Instructiemateriaal ii. Informatie over koppelingen iii. Informatie over certificaten iv. Informatie over gewijzigde functionaliteit	
Clo 14	E			Patches, indien er op ad-hoc basis veranderingen nodig zijn aan de Oplossing nodig zijn om de stabiliteit, of de veiligheid van de omgeving te borgen. Spreken Opdrachtgever en -nemer een apart proces af. Dit wordt onderdeel van het DAP.	
Clo 15	E			De applicatie is bij voorkeur webbased, v.w.b. gebruikersinterface. De ondersteunde browsers zijn hierbij minimaal: Microsoft Edge (huidige versie 94.x, 64 bit) en Mozilla Firefox ESR (huidige versie 92.x, ESR, 64 bit). Voor de Leverancier geldt dat deze maximaal 1 versie mag achterlopen (N-1). Voor de gemeente Hilversum geldt N-2.	Beschrijf uw ondersteuning van webbrowsers (maximaal 1 pagina)

4.2.23 Beschikbaarheid en performance

Bes				Beschikbaarheid en performance	
Bes1	E			In beginsel kan er 24 uur per dag/ 7 dagen per week gebruik worden gemaakt van de Oplossing voor zowel productie als test. De beschikbaarheid van de Oplossing in de Productieomgeving bij Opdrachtgever, uitgaande van een beschikbaarheid van de infrastructuur van Opdrachtgever van 100%, wordt op werkdagen van 07:00 tot 19:00 uur voor ten minste 99,8% per maand, gegarandeerd. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Opdrachtgever wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico tot downtime, wordt buiten deze tijden uitgevoerd. De zogenaamde RTO- en RPO-tijden dienen volledig aan te sluiten bij deze beschikbaarheid. De beschikbaarheid van het inwonersportaal is in beginsel 24 uur per dag/ 7 dagen per week is 99%.	
Bes 2	E			Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de Oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (burgers, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 3 seconden worden getoond. Dit geldt ook voor het tonen van documenten tot 2 MB.	
Bes 3	E			Inschrijver verzorgt een helpdesk, die als 'single point of contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag en officiële feestdagen hierop uitgezonderd). De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per e-mail bevestigd en zijn daarmee geregistreerd.	
Bes 4	E	T		Er wordt door Inschrijver een SLA opgesteld. Hierin geeft inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan met aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven.	Voeg een voorbeeld SLA toe (aantal pagina's staat vrij)
Bes 5	E			Er wordt door Inschrijver een DAP opgesteld. Hierin beschrijft de inschrijver de administratie organisatie rond de serviceverlening zoals welke procedures worden uitgevoerd, welke rapportages worden geleverd en welke rollen / personen zijn betrokken in de communicatie van de klant en de leverancier.	

4.2.24 Security en architectuur

Sec				Security en architectuur	
Sec 1	E			De Oplossing dient te passen in de I-visie en architectuur van de Gemeente Hilversum, zie ook de bijlagen H en I; 'I-visie' en 'Architectuur'.	
Sec 2	E	T		De Leverancier biedt een overzicht van de architectuur van de Oplossing inclusief de koppelingen naar basisregistraties, zaaksysteem (zaaksysteem.nl) en andere koppelingen.	voeg architectuur-plaat bij, inclusief toelichting en beschrijving (aantal pagina's staat vrij)
Sec 3	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie voldoet aan de beveiligingsrichtlijnen, zoals opgenomen in de ICT- Beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties (deel 1 en 2, januari 2012 van het Nationaal Cyber Security Centrum) met classificatie "hoog".	
Sec 4	E			Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst zo veel als mogelijk aan alle voor de opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst (zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden). Inschrijver voldoet ten minste aan de hier genoemde verplichte standaarden gedurende de gehele looptijd. Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen.	
Sec 5	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie aan Opdrachtgever volledige medewerking zal verlenen bij het uitvoeren van een het jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. U levert voor oplevering van de Oplossing een Third Party Mededeling, die voldoet aan de Logius richtlijnen t.b.v. van het initiële beveiligingsassessment. Dit in het kader van het realiseren van de DigiD aansluiting. Vervolgens jaarlijks in oktober een actuele TPM in het kader van de ENSIA verantwoording.	
Sec 6	E			Eventuele gebleken tekortkomingen met betrekking tot beveiliging naar aanleiding van dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de Oplossingen (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatcht.	
Sec 7	E			De Oplossing biedt zodanige functionaliteit met betrekking tot auditing/logging van dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat	

				betreft processen, processtappen en statuswijzigingen - door zowel door gebruikers als de Oplossing zelf - door middel van logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). Het raadplegen van gegevens kan - bij een waterdicht autorisatiemodel - hierop worden uitgesloten.	
Sec 8	E			U biedt de Oplossing zodanige aan dat de functionaliteit met betrekking tot technische beveiliging (waaronder ten minste integriteit, back-up & herstel en uitwijk), de continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) binnen de Oplossing zodanig gewaarborgd zijn dat in het geval van een incident, gijzeling of ramp de Oplossing weer binnen 48 uur 'in de lucht' kan zijn, met maximaal 1 werkdag gegevensverlies.	
Sec 9	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie interoperabele (open standaarden) exportformaten biedt voor alle gegevens opgeslagen in de cloud (SaaS-dienst).	
Sec 10	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie Opdrachtgever zelf de mogelijkheid (als gebruiker van de SaaS-dienst) biedt gegevens te exporteren. Hierbij is het noodzakelijk dat Opdrachtgever de hiervoor benodigde documentatie krijgt, zodat Opdrachtgever in staat is om op basis van deze documentatie te allen tijde de gegevens te exporteren.	
Sec 11	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie passende maatregelen heeft getroffen om incidenten, bijv. (D)Dos aanval, te stoppen en of te beperken. Eventuele daar aan verbonden kosten zijn integraal onderdeel van de prijs.	
Sec 12	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie het uitvoeren van digitaal (forensisch) onderzoek en audits door (externe) auditors van Opdrachtgever toestaat.	
Sec 13	E			Leverancier zal op verzoek van Opdrachtgever alle door Opdrachtgever gevraagde medewerking en informatie verschaffen die nodig is om na te gaan of Leverancier voldoet aan het bepaalde in deze overeenkomst en zal haar of een daartoe door Opdrachtgever aangewezen derde zo nodig toegang verlenen tot haar gebouwen en systemen volgens gezamenlijk nader te bepalen voorwaarden betreffende geheimhouding.	
Sec 14	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie eventuele beveiligingsincidenten direct aan opdrachtgever zal rapporteren.	
Sec 15	E			Leverancier houdt een overzicht bij van alle inbreuken die plaatsvinden bij de Leverancier in relatie tot onze Oplossing. Dit overzicht bevat in elk geval de feiten en de (persoons)gegevens welke het betreft.	
Sec 16	E	T		Dien een actueel overzicht in van partners (onderaannemers) waarmee u als Leverancier samenwerkt en welke beschikken over een bewerkersovereenkomst. Beschrijf hoe u ervoor zorg draagt dat deze partners voldoen aan de wet- en regelgeving.	Overzicht indienen (maximaal 5 pagina's)
Sec 17	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie indien de technische karakteristieken van een transmissiemedium zoals internet een dergelijke garantie onmogelijk maken, de transmissie van gegevens uitsluitend versleuteld zal plaatsvinden waarbij voor de versleuteling geavanceerde	

				(zijnde minstens zo geavanceerd als in de markt gebruikelijk) technieken gebruik zullen worden.	
Sec 18	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie beschikt over een continuïteitsplan. Dit plan dient na gunning door de Wederpartijen aan Opdrachtgever te worden verstrekt. Het continuïteitsplan dient helder uit te leggen op welke manier Leverancier de continuïteit van haar voor de SaaS-dienst essentiële (intellectuele) eigendommen heeft gewaarborgd en dient helder de richtlijnen, rollen en verantwoordelijkheden, procedures, communicatieprocessen en testbenaderingen te beschrijven voor de situaties waarin zich een calamiteit voordoet die de continuïteit van de dienstverlening bedreigt	
Sec 19	E			Authenticatie en autorisatie verloopt middels Microsoft Azure AD van Opdrachtgever. U gaat gedurende de overeenkomst mee met eventuele veranderingen die Microsoft hierin doorvoert.	
Sec 20	E			U dient te bevestigen dat in het geval van een shared omgeving, de data niet door derden, die dezelfde shared omgeving gebruiken, benaderd kunnen worden	
Sec 21	E			Leverancier stelt opdrachtgever direct (binnen 8 uur) op de hoogte van beveiligingsincidenten (bijvoorbeeld: een datalek of security incident) en de bijbehorende oplossingstermijn. Dit via het contactpunt van opdrachtgever. Het exacte proces wordt nader afgestemd en vastgelegd in het DAP. Leverancier informeert opdrachtgever over het feit of de “bedreiging” wel of niet adequaat is opgelost. Indien de oplostermijn leidt tot een onaanvaardbaar veiligheidsrisico aan de kant van opdrachtgever treden beide partijen in overleg en wordt gezocht naar acceptabele oplossing.	

4.2.25 Gegevensuitwisseling

Geg				Gegevensuitwisseling	
Geg 1	E			Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst zo veel als mogelijk aan alle voor de opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst ‘veelgebruikte open standaarden’ of ‘open standaarden voor pas toe of leg uit’ zijn geplaatst (zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden). Inschrijver voldoet ten minste aan de hier genoemde verplichte standaarden gedurende de gehele looptijd. Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen.	
Geg 2	E			Leverancier zorgt ervoor dat na een update/upgrade de gemaakte koppelingen blijven functioneren. Leverancier is verantwoordelijk voor de werking van koppelingen. Koppelingen welke door toedoen van Leverancier disfunctioneren hiervan wordt de werking (direct) hersteld.	
Geg 3	E			Om de vermelde koppelingen en raakvlakken op een juiste wijze te kunnen onderhouden wordt een rapportage beschikbaar gesteld over de compliance aan de standaarden.	

				Bij voorkeur door publicatie van het rapport in de Softwarecatalogus. Inschrijver zal binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies van standaarden die ook in de oplossing beschikbaar stellen. De inschrijver mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1)	
Geg 4	E			Het dataverkeer van en naar de Oplossing van Leverancier vanuit de infrastructuur van opdrachtgever verloopt via het GGI-netwerk (dat kan zijn vanuit DigiNetwerk).	
Geg 5	W	T	10	De Oplossing biedt een aansluiting op de landelijke Verwijs Index Risicjongeren (VIR)	
Geg 6	E			De self-service-webportalen worden geleverd met een DigiD aansluiting voor authenticatie van personen. Ook een integratie met eIDAS wordt geleverd en geïmplementeerd binnen de overeen te komen opdracht.	
Geg 7	W	T	10	De Leverancier biedt een koppeling (bijvoorbeeld door berichtspecificaties) met DUO aan die voldoet aan de nieuwe wetgeving Inburgering (1-1-2022).	
Geg 8	E			De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie met Ingenico (voorheen: Ogone) voor het bieden en afwikkelen van digitale betaalmogelijkheden.	
Geg 9	E			De Oplossing biedt een koppeling, via de OSB (OpenTunnel) en Stelsel+ van JNet, waar de Gemeente Hilversum gebruik van maakt, met de Collectieve Opdracht Routeer Voorziening (CORV).	
Geg10	E			De Oplossing biedt een koppeling met het Digitaal Klant Dossier (DKD) van Suwinet Het is mogelijk om vanuit het DKD gegevens te importeren in het dossier voor Inkomen en Werk.	
Geg 11	E			De Oplossing biedt een koppeling met de NHR via: - de OSB (OpenTunnel) en Stelsel+ van JNet, waar de Gemeente Hilversum gebruik van maakt. Op basis van Stuf BG berichten of - een eigen directe koppeling via de door de KvK aangeboden API's.	
Geg 12	E			De Oplossing biedt een koppeling, via de OSB (OpenTunnel) en Stelsel+ van JNet, waar de Gemeente Hilversum gebruik van maakt, met de Persoonsgegevens (BRP, GBA-V en VOA). De communicatie vindt plaats via de actuele standaard van Stuf BG berichtenverkeer.	
Geg 13	E			De Oplossing heeft de functionaliteit om personen die (tijdelijk) geen klant meer zijn automatisch te ontkoppelen en wanneer de klant weer actueel wordt te koppelen met de basisregistraties. (plaatsen en verwijderen van volindicaties in de BRP)	
Geg 14	E			De Oplossing biedt een koppeling met MijnOverheid berichtenbox (nu of op termijn binnen de contractperiode) middels de OSB (JNet).	
Geg 15	E			De Oplossing heeft een koppeling met Xential, de documentgenerator die de Gemeente Hilversum op dit moment gebruikt. De Leverancier moet zowel op de web-versie als op de client kunnen koppelen.	
Geg 16	E			Uw omgeving dient met de genoemde standaarden van het Forum standaardisatie om te kunnen gaan nu en in de toekomst en eventuele opvolgers daar waar gerefereerd wordt in de Eisen in de Aanbestedingsleidraad naar het Forum standaardisatie (https://forumstandaardisatie.nl/). U heeft na publicatie van een verplichte standaard, zoals genoemd in deze Aanbestedingsleidraad	
Geg 17	E			Voor zover er binnen de oplossing sprake is van e-mail functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van e-mails) voldoet de oplossing aan de navolgende standaarden van het Forum standaardisatie: DKIM (RFC 6376), DMARC (RFC 7489) en SPF (versie 1). Voor zover er binnen de oplossing	

				sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere email servers, voldoet de oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS (RFC 3207) en DANE(RFC 7672). Automatisch gegenereerde mails worden via e-mail relay-functionaliteit verzonden met een vast E-mailadres van de gemeente Hilversum (...@hilversum.nl).	
Geg 18	E			Met betrekking tot alle web-omgevingen (zoals het inwoner web-portaal), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de oplossing aan de volgende standaarden van het Forum standaardisatie: DNSSEC (RFC 4033, 4034 en 4035) en HTTPS en HSTS (versie 1.2) en IPv4 en IPv6 en TLS (minimaal versie 1.2).	
Geg 19	E			Indien Leverancier besluit om IP-adressen, poorten, et cetera te veranderen waardoor Opdrachtgever veranderingen moet gaan uitvoeren om de SaaS-dienst weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van Leverancier.	

4.2.26 Authenticatie en autorisatie

Aut				Authenticatie en autorisatie	
Aut 1	E			De Oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals toezichthouders als de accountant, auditors, etc.).	
Aut 2	E			Het is mogelijk in het applicatie autorisatieschema te werken met groepen gebruikers t.b.v. functiescheiding en beheer. M.a.w. de applicatie heeft de mogelijkheid om gebruikers aan rollen toe te wijzen.	
Aut 3	W	T	10	Beschrijf de autorisatiemogelijkheden. Denk hierbij aan het gebruik van een rollen- en rechtenmodel waarbij rechten kunnen worden toegewezen aan verschillende elementen, mede in het licht van geheimhouding en doelbinding. Beschrijf hierbij bovendien de mogelijkheden wat betreft het overerven, delegeren en kopiëren van rollen en rechten en het gebruik van autorisatiematrices.	Beschrijf de autorisatiemogelijkheden (maximaal 2 A4)

4.2.27 Migratie en conversie

Mig				Migratie en conversie	Toelichting Eis/Wens
Mig 1	E			Er is conversieprogrammatuur beschikbaar om actuele gegevens en historie te converteren van eigen pakketten en van huidige leveranciers. Uitgangspunt is dat de gegevens zodanig automatisch worden gemigreerd,	Zie voor de toelichting onder aan de tabel *

				zodat het niet meer noodzakelijk is om de huidige applicatie/ modules die worden vervangen, aan te moeten houden voor raadplegen van gegevens. Het betreft de applicatie/ modules: Suite4Werk (Key2Participatie), Suite4Inkomen (Key2Uitkeringen, Key2Debiteuren, Key2Crediteuren en Key2Voorschotten), Suite4WMO (Key2WMO) en Suite4Jeugdzorg) en een module voor de uitvoering van de nieuwe wet Inburgering. Al deze applicaties en modules zijn van de leverancier Centric. *	
Mig 2	E			Inschrijver stelt een conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Conversiescripts worden ter beoordeling aan Opdrachtgever verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van Opdrachtgever.	
Mig 3	E			Inschrijver toont met ten minste twee proefconversies aan dat de kwaliteit van de conversie voldoende is om met een definitieve conversie op gelijke wijze uitgevoerd in productie te kunnen gaan. Handmatige conversie- en correctiewerkzaamheden voor Opdrachtgever worden hierbij tot een minimum beperkt.	
Mig 4	E			Inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)conversie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde conversie.	
Mig 5	E			Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve conversie actief door Inschrijver ondersteund. Inschrijver ondersteunt tevens de afstemming van beoogde conversieactiviteiten met ketenpartners en instanties waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan.	
Mig 6	E			Binnen de conversie wordt de lopende werkvoorraad geconverteerd. Het proces wordt na conversie getoond in de werkvoorraad van de medewerker die het proces in behandeling heeft. De bijbehorende documenten en relatie tot het zaakstelsel zijn gekoppeld aan het geconverteerde proces.	
Mig 7	E			De Leverancier biedt voorbeelden van proces inrichtingen die door de Gemeente Hilversum gebruikt kunnen worden voor de inrichting van de Oplossing.	
Mig 8	E			De Leverancier biedt een matrix waarin, op basis van rol/functie, de toegang tot informatie is geleverd. Deze matrix voldoet aan de AVG en is door de gemeente zelf te optimaliseren / aan te passen.	
Mig 9	E			De Oplossing heeft een koppeling met Xential, de documentgenerator die de Gemeente Hilversum op dit moment gebruikt. De Leverancier ondersteunt de gemeente Hilversum bij het aanpassen van de sjablonen tussen Xential en de Oplossing. Uitgangspunt hierbij is tenminste 3 dagen consultancy vanuit de Leverancier (deze dag zijn onderdeel van de aanbidding en zijn in de prijs opgenomen). De gemeente Hilversum is zelf verantwoordelijk voor de aanpassing van de sjablonen.	

Mig 10	E			De kosten van de conversie zijn in het prijzenblad opgenomen.	
--------	---	--	--	---	--

*Bij de conversie gaat het om tenminste de volgende gegevens:

Client gegevens	Naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer(s), bankrekeningnummer(s), BSN nummer, A-nummers, gegevens van BRP en aangehaakte gegevens. Daarnaast ook contactgegevens van contact personen zoals huisarts.
Werk & Inkomen	Alle lopende uitkeringsdossiers / Betaaldossiers Werk / Participatiedossiers / Traject registraties / Debiteuren-dossiers / Voorschotdossiers / Crediteurendossiers. Van alles met de historie van een aantal jaren terug. Werkbeheersing van actieve klanten en debiteuren Contactregistratie. Ook de afgesloten dossiers tot 7 jaar terug. Alle dossiers met betrekking tot inburgering.
Wmo en Jeugd	Alle voorzieningendossiers, indicatiebesluiten, cliënten, aanbieders, producten, prijsafspraken, sjablonen, Berichtenverkeer, werkbeheersing, Contactregistratie en gebruikte codes.
Minimaregeling	Alle lopende uitkeringsdossiers en de Werkbeheersing van een aantal jaren Voorzieningen
Gehandicaptenparkeerkaarten	Werkbeheersing Voorzieningen Wmo
Bijzondere bijstand	Alle lopende dossiers, werkbeheersing, betaling dossiers
Vto	Alle lopende dossiers
Documenten generator (Xential)	Als test worden een paar sjablonen voor de brieven en rapportages gekoppelde aan de Oplossing. Aan het einde van de test moeten deze werkend worden opgeleverd. De Leverancier biedt hier minimaal 3 dagen ondersteuning voor. De ondersteuning bestaat uit het beschikbaar stellen van een consultant die kennis en ervaring heeft van zowel de Oplossing als Xential.

4.2.28 Opties

De gemeente Hilversum ziet de onderdelen/modules voor schuldhelpverlening, overkoepelende regiezaken (multi problematiek huishoudens) en leerplicht als mogelijke logische uitbreiding op termijn binnen de aangeboden Oplossing en daarom als onderdeel van deze aanbesteding.

Daarnaast zien wij ook de modules of onderdelen zoals een 'methodisch diagnose systeem voor het participatie', 'een digitaal portaal voor de aanvraag van de BBZ' en 'een tool voor het levensvatbaarheidsonderzoek voor de aanvraag van de BBZ' als mogelijke logische uitbreiding op termijn binnen de aangeboden Oplossing en daarom als onderdeel van deze aanbesteding. De kosten voor deze laatste oplossingen/ modules kunnen als optie worden weergegeven in het prijzenblad.

Ook het aanbieden van een eigen 'zaaksysteem' (DMS) en documentgenerator door de Leverancier, kan op het prijzenblad als optie, worden opgenomen.

Voor deze opties geven Inschrijvers een prijs op in het Tarievenblad. Deze tarieven maken geen deel uit van de beoordeling.

De Beschrijving van de Opties is vormvrij. U voegt deze toe aan uw Inschrijving met als naam 10 – Beschrijving Opties – naam Inschrijver.

Opt		Opties	
Opt 1		Documentgenerator De documentgenerator integreert makkelijk met andere applicaties. De gevraagde gegevens worden daarmee in het geselecteerde document gegoten. Daarnaast is het beheren van content en huisstijl eenvoudig en kan dit ook centraal worden uitgevoerd. Het product voorziet in het maken van sjablonen die voldoen aan de WCAG-richtlijnen en kan bulkverzending verzorgen. De documentgenerator werkt optimaal met de Oplossing. Geef de prijs weer op het prijzenblad bij 'opties'.	= Optie Beschrijf hoe deze module werkt en/of voeg een brochure bij
Opt 2		Document Management Systeem Archief / documentsysteem in combinatie met de geboden Oplossing Zie hiervoor: 4.2.12 Documenten en archivering Geef de prijs weer op het prijzenblad bij 'opties'.	= Optie Beschrijf hoe deze module werkt en/of voeg een brochure bij
Opt 3		Methodisch diagnose systeem voor het participatie De Leverancier biedt een methodisch diagnose systeem voor het participatie gedeelte. Deze module is geïntegreerd met de geboden ICT oplossing. De Oplossing maakt een compleet beeld van de leefgebieden, (werknemers)vaardigheden en competenties. De inwoner en medewerker van de Gemeente kunnen op een gemakkelijke manier met elkaar bepalen welke stappen genomen moeten worden aan de hand van deze diagnose. De kosten van deze module moeten afzonderlijk worden opgenomen in het prijzenblad en worden door de Gemeente Hilversum gezien als optioneel. Geef de prijs weer op het prijzenblad bij 'opties'.	= Optie Beschrijf hoe deze module werkt en/of voeg een brochure bij
Opt 4		e-dienst aanvraag BBZ De Leverancier biedt een e-dienst voor de aanvraag van de BBZ. Deze module is geïntegreerd met de geboden ICT oplossing. De aanvraag voor een uitkering of bedrijfskrediet kan met deze module volledig digitaal worden aangevraagd (met DigiD) en de inwoner kan eenvoudig en gebruiksvriendelijk de noodzakelijke bewijsstukken aan de aanvraag toevoegen. De kosten van deze module moeten afzonderlijk worden opgenomen in het prijzenblad en worden door de Gemeente Hilversum gezien als optioneel. Geef de prijs weer op het prijzenblad bij 'opties'.	= Optie Beschrijf hoe deze module werkt en/of voeg een brochure bij

Opt 5	Tool levensvatbaarheidsonderzoek De Leverancier biedt een tool waarmee een levensvatbaarheidsonderzoek uitgevoerd kan worden. Deze tool mag ook onderdeel zijn van de geboden e-dienst (zie het veld hiervoor) . Als de tool geen onderdeel is van de e-dienst van de BBZ, moeten de kosten van de tool afzonderlijk worden opgenomen in het prijzenblad en worden door de Gemeente Hilversum gezien als optioneel. Geef de prijs weer op het prijzenblad bij 'opties'.	= Optie Beschrijf hoe deze module werkt en/of voeg een brochure bij
----------	--	---

4.3 Gunningscriteria

Naast de Eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen, heeft de Aanbestedende dienst een aantal Gunningscriteria (GC) geformuleerd. De antwoorden op de Gunningscriteria worden door de Aanbestedende dienst beoordeeld door middel van puntentoekenning zoals omschreven in hoofdstuk 0.

4.3.1 Tarieven

Als Bijlage 3 treft u het Invulformulier tarieven aan. Het invulformulier dient u aan de Inschrijving toe te voegen, met als naam '3 - Invulformulier tarieven – naam Inschrijver' (zowel in PDF (ondertekend), als in Excel). U dient de geel gemarkeerde velden volledig in te vullen en het invulformulier door een daartoe bevoegde functionaris te laten ondertekenen.

GC-1	Het gemiddelde all-in tarief/ fictieve inschrijfsom exclusief BTW, is zo laag mogelijk.
------	---

4.3.2 Kwalitatieve Gunningscriteria

Als Bijlage 4 treft u het Antwoordformulier Gunningscriteria aan. Dit formulier vult u in voor de Gunningscriteria 3 en 4, laat u ondertekenen door een daartoe bevoegde functionaris en voegt u toe aan uw Inschrijving, met als naam '4 – Antwoordformulier Gunningscriteria – naam Inschrijver'.

Voor het Gunningscriterium 2 vult u Bijlage 9. Invulformulier Toelichting bij Wensen in. U laat het ondertekenen door een daartoe bevoegde functionaris en voegt het toe aan uw Inschrijving, met als naam '9 - Invulformulier Toelichting bij Wensen – naam Inschrijver'

GC-2	Wensen In paragraaf 4.2 Programma van Eisen en Wensen 4 staan de Eisen en Wensen beschreven. Voor de Wensen en de gevraagde toelichting dient de Inschrijver gebruik te maken van Bijlage 9 Invulformulier Toelichting bij Wensen. Bij iedere Wens wordt toegelicht op welke wijze de Oplossing invulling geeft aan de betreffende Wens. Op basis van deze toelichting beoordeeld de Aanbestedende Dienst of de Inschrijver zich terecht op standpunt stelt dat de betreffende Wens wordt ingevuld. Per Wens is een maximaal aantal blanco pagina's A4-formaat (lettertype Calibri, lettergrootte 11) gesteld.
------	--

	Per Wens mag de in het formulier opgenomen toelichting maximaal een half A4 bedragen, tenzij anders aangegeven, waarbij de lay-out van de invulbijlage niet mag worden aangepast.

GC-3	Migratieplan <i>Doelstelling</i> De Leverancier moet de Implementatie / migratie voor de gemeente verzorgen. De minimale Eisen voor deze Implementatie zijn onder meer opgenomen in paragraaf 4.2 Programma van Eisen en Wensen. Inschrijver dient een volledig migratieplan bij te voegen waarmee zij aantoont de technische en organisatorische Implementatie op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren voor de gemeente Hilversum. In het plan moeten in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod komen: 1. Hoe ziet het implementatieproces (gedetailleerd) eruit inclusief de te verwachten mutatiestops. 2. Wijze van oplevering, testen en Acceptatie. 3. Hoe verloopt de migratie uit andere systemen? Besteedt daarnaast vooral aandacht aan de volledigheid van uw aangeboden dataconversie. 4. Hoe ziet de realisatie van de benodigde koppelingen eruit? 5. De architectuur i.r.t. de Gemeente Hilversum 6. Op welke wijze start u het implementatietraject en hoe vindt de communicatie plaats (communicatieplan)? 7. Hoe verloopt in uw ogen idealiter de transitie van het oude systeem naar het nieuwe en zorgt u, bijvoorbeeld door verzorgen van opleidingen en informatievoorziening van een soepele adoptie van de nieuwe Oplossing. 8. Welke ondersteuning heeft u van de Opdrachtgever nodig (welke functionarissen met de bijbehorende tijdsbesteding per functionaris)? 9. Welk realistisch tijdspad hanteert u zodat elders genoemde opleverdata gehaald worden? 10. Voer een risico-analyse uit en beschrijf de meest voorkomende risico's geef aan welke effectieve beheersmaatregelen van toepassing zijn. 11. Hoe borgt u de naleving van de planning? <i>De Opdrachtgever hanteert de volgende planning voor de migratie:</i> <i>Maart 2022 t/m Juni 2022 (Uitvoering Participatie wet):</i> - SD 1 (Inkomen) - Werk & Participatie - SD 3 <i>Juli 2022 t/m September 2022 (uitvoering Jeugd wet en WMO):</i> - WMO - Jeugd <i>In bovenstaande maanden wordt het grootste gedeelte (>80%) van de migratie gerealiseerd. In de daarop volgende maanden wordt het resterende deel gedaan</i>
------	---

	<i>zodat het huidige contract van de huidige Oplossing uiterlijk per 1-1-2023 kan worden opgezegd.</i> Daarbij dient er per onderwerp een onderbouwing te worden gegeven, waarom de door de Inschrijver voorgestelde werkwijze en maatregelen bijdragen aan het behalen van de hiervoor beschreven doelstelling. De beschreven migratie is onderdeel van deze aanbesteding en de kosten van de migratie zijn in het prijzenblad opgenomen. Voor de Aanbestedende dienst is van meerwaarde als de Inschrijver, in aanvulling op de Eisen die op grond van Bestek en Programma van Eisen concrete maatregelen neemt die een dergelijke soepele transitie borgen. Met een soepele transitie bedoet de Aanbesteden dienst in ieder geval: 1. De Leverancier kan de transitie zoveel mogelijk zelfstandig uitvoeren zodat de personele inzet van de Opdrachtgever zo beperkt mogelijk blijft tot de raakvlakken, waarbij de kennis van de Opdrachtgever noodzakelijk is voor een succesvolle implementatie. 2. De transitie wordt tijdig gerealiseerd. Dit betekent dat Oplossingen bij de gemeente op 31 december 2022 volledig geïmplementeerd en operationeel moet zijn. Hiermee wordt niet alleen bedoeld dat het nieuwe systeem tijdig operationeel is, maar ook dat de medewerkers van de gemeente in staat zijn om de dienstverlening op een soepele manier te kunnen uitvoeren en zodanig dat de klanten van de gemeente (zoals de inwoners) niets van de transitie merken. 3. Tevens vindt de transitie zodanig plaats dat de primaire processen van de gemeente op geen enkel moment verstoord worden. <i>Transitieplan</i> Om deze reden moet de Inschrijver een implementatieplan indienen. <i>Beoordeling</i> De beoordelingscommissie geef een score zoals opgenomen in paragraaf 5.2.2 Voor het Implementatieplan geldt geen maximaal aantal pagina's. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat het mogelijk moet zijn om de betreffende informatie in 15 pagina's A4 te kunnen verstrekken. <i>Verwerking in de Overeenkomst</i> De maatregelen, processen, planning en activiteiten en andere toezeggingen in het implementatieplan moeten uitgevoerd worden, tenzij de aanbestedende dienst expliciet aan geeft een bepaald onderdeel niet als meerwaarde te beschouwen en daarom niet af wenst te nemen.
--	---

GC-4	Procesoptimalisatie De gemeente Hilversum wil processen zoveel mogelijk digitaliseren en automatiseren met als doel een optimale dienstverlening richting de inwoner op een efficiënte wijze voor de Medewerker. De inschrijver beschrijft hoe de teams van het Sociaal Plein
------	--

	worden begeleid in het optimaliseren van de processen op het gebied van digitalisering en automatisering en hoe die worden vertaald naar de Oplossing. Geef aan op welke manier de sessies worden gehouden (in ieder geval workshops, interviews) en hoe u eventueel rekening houdt met de dan geldende corona maatregelen. Gezien het belang van dit onderdeel verwachten wij dat u minimaal 20 (twintig) consultancydagen levert. Het plan bevat minimaal: - De vorm van de procesanalyse; - De aanpak voor het optimaliseren van de processen; - Hoe de Medewerkers worden betrokken en begeleid tijdens de optimalisatie van het proces; - De inspanning (incl. de tijd) die door de Medewerker geleverd moet worden; - Globale planning, inclusief de inzet van de minimaal 20 consultancy dagen; - De wijze van testen en meten van optimalisatie; - Eerdere ervaringen en resultaten. <i>Beoordeling</i> De beoordelingscommissie geef een score zoals opgenomen in paragraaf 5.2.2. Het maximaal aantal behaalbare punten, staat vermeld achter de onderdelen. Bij de beoordeling wordt gelet op de volgende onderdelen: - Volledigheid van het plan conform gestelde onderwerpen; - Praktische en pragmatische aanpak; - Manier van betrekken van de Medewerker; - Te verwachten resultaten t.o.v. de inzet van de Medewerkers; - Ervaring in eerdere trajecten; - Inzet van data en monitoring om uitwerking van de optimalisatie zichtbaar te maken. Het plan (maximaal 5 (vijf) A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11) en de uitvoering van het advies is onderdeel van deze aanbesteding.
--	---

GC-5	Gebruiksvriendelijkheid (gebruikerstest/demonstratie) De Inschrijvers wordt gevraagd om een demonstratie te geven waaruit o.a. de gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing blijkt. De demonstratie is onderdeel van de aanbestedingsprocedure. Een vertegenwoordiging van de Medewerkers van het Sociaal Plein en de beoordelingscommissie zullen de demo beoordelen. Het doel van deze demonstratie is ter beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing. De demonstratie vormt een onderdeel van de uiteindelijke beoordeling, de waardering is weergegeven in paragraaf § 5.2.2. De demonstratie is onderdeel van de inschrijving en moet de Leverancier kosteloos uitvoeren. De Inschrijvers die een geldige inschrijving hebben gedaan, zullen worden uitgenodigd om de demonstratie (demo) te geven. Alles wat wordt gepresenteerd wordt ook
------	---

aangeboden als onderdeel van de aanbieding. Deze demonstratie duurt maximaal vier uur en vindt plaats op een door de Aanbestedende dienst aan te wijzen locatie op systemen van de Inschrijver. Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de Aanbestedende Dienst kan besluiten om de demonstratie volledig op digitale wijze (bijvoorbeeld via Microsoft Teams) te laten plaatsvinden. De Inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld om aan de hand van use cases, te tonen hoe de daarbij behorende bewerkingen in de Oplossing van het sociaal domein dienen te worden uitgevoerd. Het gaat daarbij dus om bewerkingen die de betreffende medewerkers, op het moment dat De Oplossing is geïmplementeerd, in de toekomst ook daadwerkelijk zullen moeten uitvoeren. Het gaat daarbij zowel om bewerkingen die in een PC-omgeving als op een mobiel apparaat (iPad/Smartphone) moeten worden uitgevoerd. Daarnaast gaat het om het gebruiksgemak van de inwoners bij het gebruik van het inwonersportaal. Het verloop van de demo en de use-cases die aan de orde dienen te komen zijn beschreven in Bijlage J. Ieder lid van het gebruikerspanel komt aan de hand van de bewerkingen die hem of haar zijn gedemonstreerd tot een eindscore voor de eigen discipline overeenkomstig paragraaf 5.2.2. <i>Beoordeling</i> De gebruiksvriendelijkheid wordt beoordeeld op basis van: 1. Intuïtiviteit; de mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn; 2. Efficiëntie; de hoeveelheid handelingen die nodig zijn om het gewenste resultaat te bereiken; 3. Effectiviteit; de mate waarin het aangeboden systeem over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor de gebruiker. Op het moment dat bepaalde use-cases niet zijn getoond en daarmee niet kunnen worden beoordeeld, zal dit tot een lagere score voor dit gunningscriterium leiden. Met onderstaande opsomming geeft de Aanbestedende Dienst een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor de Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze in de filosofie van de Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de Oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen. 1. Bediening: a. Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. voor de gehele Oplossing vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden. b. Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.

	c. De Oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord als met de muis. De tabvolgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden. d. De schermen van de Oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrollbalken. e. Reeds bekende gegevens van entiteiten (Inwoner, Dossier, etc.) worden - indien reeds bekend - in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens). f. Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd en gefilterd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen per persoon worden bewaard. g. Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd. h. Documenten kunnen raadplegen door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend. i. Documenten kunnen via "drag & drop" worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de Oplossing, rekening houdend met de gestelde Eisen. j. De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn / haar aandacht vergen in de Oplossing. k. De gebruiker wordt tekstueel en visueel duidelijk geïnformeerd of hij / zij op een test- of een productieomgeving functioneert (met een duidelijk verschil tussen beiden). 2. Consistentie: a. Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de Oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) men zich bevindt. b. Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one Oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. c. Alle interfaces van de Oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen. d. De Oplossing schaalt mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface. e. Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren". f. Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond. 3. Zoeken en vinden: a. De geselecteerde persoon (cliënt) wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de Oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
--	---

	b. De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en / of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg / gevuld zijn, zonder door te klikken. c. In de Oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen. d. De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden (standaard gedrag of bijv. met +), exacte woordvolgorde (bijv. met aanhalingstekens) en met perioden (van/tot). e. De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifieker zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens. f. Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht en kan aanpassing van deze criteria plaatsvinden voor een nieuw resultaat. g. Er wordt full-search gebruikt op alle content die matchen. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag). h. Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s). 4. Mobiliteit en portabiliteit: a. De omgeving/portal zijn toegankelijk onafhankelijk van tijd, plaats en type device. Aldus web-based (of ten minste web-enabled) waardoor deze ook te gebruiken is op mobiele apparaten als telefoons en tablets.
--	---

Voor de demo's zijn de volgende dagen gereserveerd: **14, 15 en 16 februari 2022**. U dient alle dagen en tijden beschikbaar te zijn. U krijg uiterlijk 1 week van te voren te horen of u wordt uitgenodigd voor de demonstratie, wanneer u welkom bent en waar u wordt verwacht bij de Gemeente Hilversum. Mocht het door de coronamaatregelen niet mogelijk of wenselijk zijn om de demonstratie op onze locatie te houden zullen we kiezen voor een virtueel alternatief, zoals bijvoorbeeld het gebruik van Teams.

5 BEOORDELING EN GUNNING

Van alle Inschrijvers die voldoen aan de Eisen uit hoofdstuk 3 (EISEN AAN DE INSCHRIJVER) en van wie de Inschrijving volledig voldoet aan de Eisen uit § 4.2 (Programma van Eisen en Wensen), wordt de Inschrijving beoordeeld op de in § 4.3 opgenomen Gunningscriteria. In dit hoofdstuk is de weging en scoring van de Gunningscriteria en de beoordeling opgenomen.

5.1 Gunningscriteria

In onderstaande tabel wordt ingegaan op de verschillende Gunningscriteria die voor deze aanbesteding gelden.

		Maximale score
Prijs	GC 1: De inschrijfsom (totale kosten) Prijs	250
Kwaliteit	GC 2: Wensen	400
	GC 3: Migratieplan	100
	GC 4: Procesoptimalisatie	75
	GC 5: Gebruiksvriendelijkheid (demonstratie)	175
Maximaal te behalen aantal punten		1000

Bovenstaande tabel geeft de maximale score per subcriterium weer. Per Inschrijving worden bepaald in welke mate zij aan een subcriterium voldoen. Dit op de wijze zoals in dit hoofdstuk beschreven.

Bij gelijke score is de totaalscore op **Gebruiksvriendelijkheid** doorslaggevend. Indien ook de totaalscore van **Gebruiksvriendelijkheid** gelijk eindigt zal de selectie plaats vinden op basis van de score van **Prijs**, de hoogste score op **Prijs** is dan doorslaggevend. Als ook die score gelijk is, zal door middel van loting, onder toezicht van een door de Aanbestedende dienst aan te wijzen notaris. Dit geldt ook wanneer er twee inschrijvers met een gelijke score op de tweede plaats zijn geëindigd zodat bepaald kan worden met wie een wachtkamerovereenkomst kan worden gesloten.”

5.2 Beoordelingsmethodiek

Bij de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen zullen de bovenstaande Gunningscriteria worden gehanteerd. Er wordt beoordeeld op basis van de Prijs (250 punten) en kwalitatieve aspecten (750 punten).

5.2.1 Prijsstelling

Voor de Inschrijving aangaande de prijsstelling dient gebruik te worden gemaakt van het bij de Aanbestedingsleidraad opgenomen Invulformulier tarieven (Bijlage 3).

Voor de Inschrijving aangaande de prijsstelling dient gebruik te worden gemaakt van het bij het Bestek opgenomen Invulformulier tarieven (bijlage 3).

Het aantal behaalde punten wordt aan de hand van de volgende formule bepaald:

$$\text{Aantal behaalde punten} = P_{\max} * \left(\frac{\text{Laagste Inschrijfprijs}}{\text{Inschrijfprijs}} \right)$$

5.2.2 Kwaliteit

Om de Kwaliteit te beoordelen dient Inschrijver gebruik te maken van het bij het Bestek opgenomen Antwoordformulier Gunningscriteria (bijlage 4).

Ieder kwaliteitscriterium wordt beoordeeld op het totaalbeeld van kwaliteit, waarbij gelet wordt op de aspecten die bij ieder criterium zijn genoemd. Met totaalbeeld van kwaliteit doelt de Aanbestedende dienst op de meerwaarde die de Inschrijving op de genoemde aspecten levert ten opzichte van het programma van Eisen (hoofdstuk 4) en de normen waarnaar in het programma van Eisen wordt verwezen. Meerwaarde betekent in dit verband dat de Leverancier met de in de Inschrijving voorgestelde Oplossing de Aanbestedende Dienst aantoonbaar beter in staat stelt om de beschreven doelstellingen te behalen of een aantoonbaar betere functionaliteit levert dan door de aanbestedende dienst gevraagd. Dit betekent onder meer dat het algehele resultaat dat de Inschrijver met de Oplossing realiseert met betrekking tot de beschreven doelstellingen, zwaarder weegt dan (volledig) voldoen aan (één van) de individuele aspecten.

Van cruciaal belang daarbij is dat de Inschrijver beschreven resultaten beter zal waarderen als de Inschrijver zijn toelichting beter heeft onderbouwd met concrete, specifieke en niet weerlegbare gegevens. Dit betekent eveneens dat, naarmate de Inschrijver in staat is geweest om de gevraagde informatie op een overzichtelijke en kernachtige wijze te verstrekken, dit tot een hogere waardering zal leiden. De antwoorden op deze vragen zullen worden beoordeeld op een 6 puntschaal zoals hieronder weergegeven.

Kwalificatie	Indicatieve omschrijving	Score
Uitzonderlijke meerwaarde	De in de Inschrijving beschreven Oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om op alle gevraagde aspecten de meerwaardedoelstellingen volledig te bereiken. De Inschrijver heeft zodanig onderbouwd dat het voorgaande ook onomstotelijk vast staat.	100% van de maximale punten
Ruim voldoende meerwaarde	De in de Inschrijving beschreven Oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om aantoonbaar op bijna alle aspecten de beschreven meerwaardedoelstelling te halen, en/of alle aspecten bijna volledig. Aanbestedende dienst betreft hierbij uitsluitend de aspecten waarbij in voldoende mate is komen vast te staan dat de Oplossing de betreffende meerwaarde biedt.	80% van de maximale punten
Voldoende meerwaarde	De in de Inschrijving beschreven Oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om aantoonbaar op het merendeel van alle aspecten de beschreven meerwaardedoelstelling te halen en/of alle aspecten grotendeels. Aanbestedende dienst betreft hierbij uitsluitend de aspecten waarbij in voldoende mate is komen vast te staan dat de Oplossing de betreffende meerwaarde biedt.	60% van de maximale punten
Redelijke meerwaarde	De in de Inschrijving beschreven Oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om aantoonbaar op slechts een deel van alle aspecten de beschreven meerwaardedoelstelling te halen en/of slechts voor een deel alle aspecten. Aanbestedende dienst betreft hierbij uitsluitend de aspecten waarbij in voldoende mate is komen vast te staan dat de Oplossing de betreffende meerwaarde biedt.	30% van de maximale punten
Matige meerwaarde	De in de Inschrijving beschreven Oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om aantoonbaar op slechts op enkele aspecten meerwaarde te leveren of voor meerdere aspecten in beperkte mate. Aanbestedende dienst betreft hierbij uitsluitend de aspecten waarbij in voldoende mate is komen vast te staan dat de Oplossing de betreffende meerwaarde biedt.	10% van de punten
Geen meerwaarde of geen beantwoording	In de Inschrijving heeft geen beantwoording plaatsgevonden en / of de aangeboden Oplossing levert geen meerwaarde ten opzichte van de Eisen die op grond van het Programma van Eisen op de opdracht van toepassing zijn.	0 punten

Op het moment dat de in de Inschrijving aangeboden 'meerwaarde' betekent dat niet wordt voldaan aan de Eisen die op grond van het programma van Eisen van toepassing zijn, zal deze door de aanbestedende dienst niet worden afgenomen en dus ook niet in de beoordeling meegenomen. Indien een Inschrijver niet bereid is om zijn Inschrijving gestand te doen zonder de betreffende 'meerwaarde', zal zijn Inschrijving alsnog als ongeldig terzijde gelegd worden.

5.2.3 Beoordelingsteam

De Aanbestedende dienst stelt een beoordelingsteam aan voor de beoordeling van de Kwaliteit. Dit team bestaat uit vertegenwoordigers van diverse geledingen van de Aanbestedende dienst die gebruik zullen maken van de Oplossing.

De beoordeling van elk onderdeel vindt eerst door ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk plaats. In een teamoverleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt onderdeel toegekend. Het beoordelingsteam krijgt de Prijs pas te horen na consensus over de kwaliteitscriteria.

5.3 Gunning

De Inschrijving met de hoogste eindscore op bovengenoemde Gunningscriteria wordt als economisch meest voordelige Inschrijving (= beste prijs/kwaliteitsverhouding) beschouwd. Aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving wordt, met inachtneming van het gestelde in § 2.10 (Na de Inschrijving), de Opdracht gegund.

Tijdens de gunningsfase wordt de inschrijving verwerkt in de definitieve te sluiten overeenkomst. Op het moment dat de gunningsfase succesvol is doorlopen en op grond van paragraaf 2.10.2 gunning onherroepelijk kan plaatsvinden, vindt de definitieve gunning plaats aan de betreffende Inschrijver.

6 BIJLAGEN

Invulbijlagen

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
2. Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures
3. Invulformulier tarieven
4. Antwoordformulier Gunningscriteria
5. Invulformulier referenties
6. Invulformulier verklaring onderaanneming
7. Invulformulier holdingverklaring
8. Invulformulier Toelichting bij Eisen
9. Invulformulier Toelichting bij Wensen

Overige Bijlagen

- A. Checklist
- B. Concept Overeenkomst
- C. GIBIT 2020
- D. Social Return/Bouwblokkenmethode
- E. Wachtkamerovereenkomst
- F. Verwerkersovereenkomst
- G. Nota 'Scheiding van belang, Beleid tegen belangenverstrengeling bij de aanbesteding' d.d. 14 september 2007.
- H. I-Visie
- I. Architectuur (Architectuurprincipes gemeente Hilversum v1.0 publicatie 2020)
- J. Use casus voor Demonstratie gebruiksvriendelijkheid
- K. Verslag Marktconsultatie ICT oplossing Sociaal domein