

Beschrijvend Document

Selectie Ontwikkelpartners ten behoeve van de (verdere) ontwikkeling van componenten die in onderling verband e-dienstverlening van Dimpact aan de lidgemeenten c.q. met Dimpact gelieerde gemeenten ondersteunen

OPENBARE AANBESTEDING

Publicatienummer 345476

Status Definitief
Versie V 20220121-1
Datum 21 januari 2022

Sluitingsdatum: 21 februari
2022



Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend Document voor de aanbesteding *'Selectie Ontwikkelpartners ten behoeve van de (verdere) ontwikkeling van componenten die in onderling verband de gemeentelijke dienstverlening van de lidgemeenten van Dimpact c.q. met Dimpact gelieerde gemeenten ondersteunen'*

Coöperatieve vereniging Dimpact U.A. (hierna: Dimpact) is voornemens op basis van de uitkomst van deze Europese aanbestedingsprocedure Raamovereenkomsten met drie verschillende Leveranciers aan te gaan.

De Leveranciers dienen door middel van het ter beschikking houden van (een) Ontwikkelteam(s), en vervolgens na concrete opdrachtverstrekking door Dimpact, zorg te dragen voor het verrichten van werkzaamheden met betrekking tot ontwerp en (door)ontwikkeling van 'componenten' van de door Dimpact, ten behoeve van haar lidgemeenten c.q. gelieerde gemeenten, verzorgde c.q. te verzorgen e-dienstverlening.

Dimpact bereidt op dit moment een aanbesteding voor, in de vorm van een mededingingsprocedure met onderhandeling, waarbij een 'integratiepartner/beheer/hostingpartij' wordt geselecteerd. De samenhang van de onderhavige aanbesteding met de komende aanbesteding wordt in dit Beschrijvend Document toegelicht. Dimpact wenst maximale onafhankelijkheid tussen de leveranciers en opdrachten te bereiken. Om die reden is het niet toegestaan op beide aanbestedingen in te schrijven. Laatst genoemde aanbesteding wordt naar verwachting uiterlijk de eerste week van februari 2022 aangekondigd.

Geïnteresseerde gegadigden worden op basis van dit Beschrijvend Document in staat gesteld een Inschrijving in te dienen.

De uiterste datum en tijd voor het indienen van de Inschrijving is 21 februari 2022, 12.00 uur Nederlandse tijd.

In dit Beschrijvend Document treft u de informatie en instructies aan om een Inschrijving voor te bereiden en in te dienen.

Wij wensen u veel succes met de uitwerking.

1

BEGRIPPEN EN PLANNING

1.1	Begrippen	7
1.2	Planning op hoofdlijnen	9

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	11
2.2	Dimpact	11
2.2.1	Bestuurlijke organisatie	11
2.2.2	Portfoliomanagement en architectuur	13
2.2.3	De relatie tussen Dimpact, Common Ground en open source	13
2.2.4	Oplossingen/Componenten	14
2.3	De Raamovereenkomsten en Opdrachten	16
2.3.1	De gunning van Opdrachten	16
2.3.2	Kwalitatieve scope	17
2.3.3	Kwantitatieve scope	17
2.3.4	Overeenkomsten en Looptijd	18

3

PROCEDURE

3.1	Opdrachtgever	19
3.2	Algemene Voorschriften	19
3.3	Openbare aanbestedingsprocedure	20
3.4	Voorbehoud	20
3.5	Aankondiging	21
3.6	Informatie-uitwisseling	21
3.6.1	Nadere inlichtingen over het Beschrijvend Document	21
3.6.2	Opmerkingen naar aanleiding van het Beschrijvend Document	21
3.6.3	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	22
3.6.4	Toepasselijk recht en geschillen	22
3.7	Algemene eisen aan de Inschrijving en vormvereisten	22
3.7.1	Taal	22
3.7.2	Verwijzing naar bijlagen	22
3.7.3	Ondertekening	22
3.7.4	Contactpersoon	23
3.7.5	Volledigheid en indeling van de Inschrijving	23
3.7.6	Vertrouwelijkheid	24
3.7.7	Privacy- en gegevensbescherming	24
3.7.8	Gestanddoening	25
3.7.9	Kosten van de Inschrijving	25
3.7.10	Overige eisen en voorwaarden	25
3.8	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	26
3.9	Beoordelingsfase	26
3.9.1	Procedure van beoordelen	26
3.9.2	Controle van Inschrijvingen op de vormvereisten	26
3.9.3	Beoordeling op de Uitsluitingsgronden en Minimumeisen	26
3.9.4	Beoordeling op het Gunningscriterium	27
3.9.5	Klachtenregeling	27
3.9.6	Gunning en bezwaar	27
3.10	Communicatie	27

3.11 Verduidelijking**28****4****CRITERIA VOOR KWALITATIEVE GESCHIKTHEID**

4.1	Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)	29
4.2	Uitsluitingsgronden	30
4.2.1	Verplichte Uitsluitingsgronden	30
4.2.2	Facultatieve Uitsluitingsgronden	30
4.2.3	Bewijsmiddelen	30
4.3	Geschiktheidseisen	31
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	31
4.3.2	Technische bekwaamheid	32
4.4	Inschrijving door een Combinatie	33
4.5	Aanmelden met beroep op derden	34

5**GUNNINGSMODEL**

5.1	Gunningscriterium	35
5.2	Kwaliteit van het Ontwikkelteam	36
5.2.1	Rollen en competenties	36
5.2.2	Inzet	40
5.2.3	CV-sjabloon	40
5.2.4	Beoordeling competenties	42
5.2.5	Randvoorwaarden	42
5.3	Open Wensen	43
5.3.1	Beoordeling Open Wensen	44
5.4	Een casus: KISS	44
5.4.1	Inleiding	44
5.4.2	Instructie	45
5.5	Scoregrondslag	46
5.5.1	Prijs (P-score)	47
5.5.2	Q-score	47
5.6	Bepalen totaalscore F	47
5.6.1	Bepaling F-score ten behoeve van selectie Top-3	48
5.7	Verificatie	48

6**BIJLAGEN**

6.1	Voorwaarden	49
6.1.1	Concept Raamovereenkomst	49
6.1.2	GIBIT2020	49
6.2	Formulier voor het stellen van vragen	49
6.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	49
6.4	Verklaring terbeschikkingstelling middelen	49
6.5	Referentiesjabloon	49
6.6	Inschrijvingsmodel	50
6.6.1	Toelichting	50
6.6.2	Tarieven	50
6.6.3	Invultabeltabellen paragraaf 6.6	51
6.6.4	Invulsjabloon CV's	51
6.6.5	Invulsjabloon indeling teamleden over 14 CV's	51

6.7	Klachtenregeling Dimpact	51
6.8	Een Casus: KISS	51
6.8.1	Inleiding	51
6.8.2	Ontstaan	52
6.8.3	Doelstelling/voorzienene baten	52
6.8.4	KISS, de oplossing	53
6.8.5	Strategische keuze: open source, open en gezamenlijk ontwikkelen	54
6.8.6	Scope	54
6.8.7	Projectresultaten fase 1 op hoofdlijnen	55
6.8.8	Projectaanpak: uitgangspunten en succesfactoren	56
6.9	User Stories KISS	56
6.10	Startarchitectuur KISS	56
6.11	Selectietool Architectuurkaders	56
6.11.1	Selectietool Architectuurkaders Dimpact	56

1

BEGRIPPEN EN PLANNING

1.1	Begrippen	7
1.2	Planning op hoofdlijnen	9

Begrippen en planning

1.1 BEGRIPPEN

Begrip

Aw

Betekenis

Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen. Deze wet is op 8 november 2012 gepubliceerd in het Staatsblad nummer 542 en per 1 juli 2016 gewijzigd in verband met implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.

Beschrijvend Document

Het onderhavige aanbestedingsdocument, bevattende het geheel van kwantitatieve en/of functionele en/of technische eisen en/of wensen/vragen zoals door Dimpact is verwoord in het kader van de Europese aanbesteding op basis waarvan Leverancier zijn Inschrijving uitbrengt.

Bijlage(n)

Document(en) dat (die) in en/of bij het Beschrijvend Document is (zijn) gevoegd. Deze Bijlagen vormen een onlosmakelijk onderdeel van dit Beschrijvend Document.

Componenten

Herbruikbare 'bouwstenen' van/voor Oplossingen die worden ingedeeld volgens het vijflagenmodel van Common Ground (interactie-laag (websites en apps), proces-laag (bedrijfsprocessen), integratie-laag (landelijke faciliteit voor uitwisselen van data), service-laag (toegang tot data (API's)) en data-laag (opslag en archivering)).

Begrip	Betekenis
Gelieerde gemeenten	Gemeenten die geen lid van Dimpact zijn, maar wel hun behoefte aan Componenten kwalitatief en kwantitatief inbrengen in de (functionele) behoeftestelling van deze Europese aanbestedingsprocedure c.q. concrete Opdrachten die op basis van de Raamovereenkomsten worden aangegaan.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium in deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw.) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in dit Beschrijvend Document nader uitgewerkt.
Inschrijver	Een ondernemer die op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving kan indienen.
Inschrijving	Alle documenten die Leverancier aan Dimpact aanbiedt ter beantwoording van het gestelde in de Europese aanbestedingsprocedure en in dit bijbehorende Beschrijvend Document.
Leden/Lid	De gemeenten die lid zijn van Dimpact of gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst lid worden en op basis van het lidmaatschap gerechtigd zijn gebruik te maken van de Oplossingen.
Minimumvereisten	De bekwaamheidsvereisten waaraan een Inschrijver dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Dimpact stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van het Beschrijvend Document en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van het Beschrijvend Document en prevaleert boven de bepalingen van het Beschrijvend Document. Indien er meerdere versies van de Nota van Inlichtingen zijn gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de versies het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Ontwikkelteam	Het door de Leverancier in het kader van een Opdracht ter beschikking te stellen team van experts conform de rollen en competenties als verwoord in dit Beschrijvend Document.

Begrip	Betekenis
Opdracht	De concrete opdracht die op basis van de Raamovereenkomsten en een Overeenkomst van Opdracht door Dimpact zullen worden verstrekt, al of niet na daaraan voorafgaande concurrentiestelling tussen de Leveranciers. Een Opdracht omvat werkzaamheden, te verrichten in het kader van ontwerp en ontwikkeling van nieuwe Componenten.
Oplossing	Een Oplossing is de geïntegreerde beantwoording van een functionele behoefte vanuit de gemeentelijke dienstverlening van Dimpact lidgemeenten, en bestaat uit een of meerdere Componenten. Een Oplossing omvat derhalve door (een) derde partij(en) (niet zijnde een der Ontwikkelpartners) tot werkende Oplossingen geïntegreerde en vervolgens gehoste Oplossingen.
Leverancier	De Inschrijver aan wie Dimpact een Raamovereenkomst gunt.
Overeenkomst van Opdracht	Een nadere overeenkomst die ten behoeve van de uitvoering van een concrete Opdracht met een Leverancier wordt aangegaan.
Raamovereenkomst(en)	De Raamovereenkomst(en) die op basis van deze Europese aanbesteding door Dimpact is c.q. wordt aangegaan met de winnende Inschrijver(s)/Leverancier(s) en waarin de voorwaarden voor het uitvoeren van de Opdrachten zijn vastgelegd. Er worden op basis van de uitkomst van deze aanbestedingsprocedure Raamovereenkomsten met drie verschillende Inschrijvers aangegaan, in volgorde van de laagst berekende F-scores.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.

1.2 PLANNING OP HOOFDLIJNEN

Event	Planning
Aankondiging op TenderNed	21 januari 2022
Deadline vragen stellen door geïnteresseerde leveranciers	7 februari 2022, 15.00 uur
Uploaden Nota van Inlichtingen op TenderNed	10 februari 2022
Uiterste datum indienen inschrijvingen	21 februari 2022, 17.00 uur (conform artikel 2.71, lid 5 Aw)
Verzenden gunningsbesluit	25 februari 2022
Bezwaartermijn	26 februari t/m 17 maart 2022
Verificatie	Weken 9, 10 en 11

Event	Planning
Definitieve gunning/ ingangsdatum	18 maart 2022
Raamovereenkomst	

TABEL 1: PLANNING OP HOOFDLIJNEN

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	11
2.2	Dimpact	11
2.3	De Raamovereenkomsten en Opdrachten	16

Algemeen

Voor u ligt het Beschrijvend Document in het kader van de Europese openbare aanbestedingsprocedure 'Selectie Ontwikkelpartners ten behoeve van ontwerp en ontwikkelingen (vernieuwend) onderhoud van nieuwe Componenten' van Dimpact. U wordt in de gelegenheid gesteld om op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving voor te bereiden en in te dienen.

2.1 LEESWIJZER

Dit Beschrijvend Document bevat onder meer informatie over de aanbestedingsprocedure, de eisen en inhoud waaraan de Inschrijving dient te voldoen, de criteria voor kwalitatieve selectie, en het gunningsmodel.

De hiernavolgende paragrafen 2.2 en 2.3 beschrijven Dimpact en de context en inhoud van de Opdrachten. Hoofdstuk 3 beschrijft de procedure en hoofdstuk 4 de criteria voor kwalitatieve selectie. Hoofdstuk 5 beschrijft het gunningsmodel. Tenslotte treft u in hoofdstuk 6 de (verwijzing naar de) Bijlagen aan, die deels als separate bestanden bij dit Beschrijvend Document zijn gevoegd.

2.2 DIMPACT

2.2.1 BESTUURLIJKE ORGANISATIE

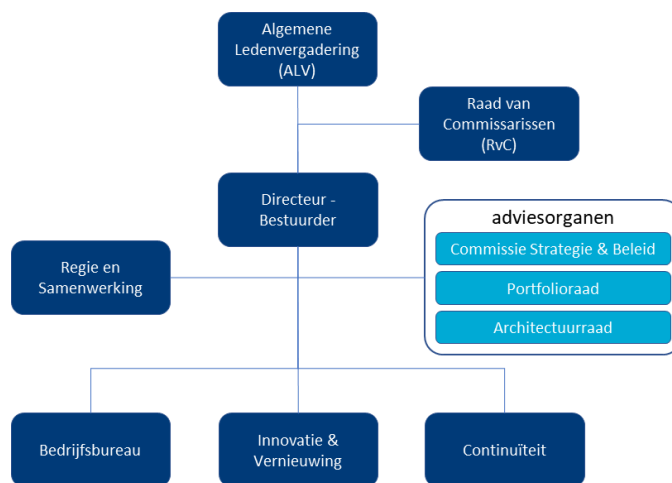
Dimpact staat voor het gezamenlijk realiseren van goede en efficiënte publieke dienstverlening: voor en door gemeenten. De kracht en het succes van Dimpact liggen in de actieve participatie van haar leden.

Ook op landelijk niveau is Dimpact een steeds belangrijker partner; zij vertegenwoordigt immers een groot aantal overheidsinstanties. Dimpact is ook een van de aanjagers van ontwikkelingen op het gebied van Common Ground. Belangrijk is bovendien dat Dimpact een verbinding maakt tussen de praktijk van bedrijven,

instellingen en inwoners enerzijds en landelijke ontwikkelingen, standaarden en voorzieningen anderzijds.

De hechte samenwerking levert ook een kennisplatform voor de ontwikkeling van de digitale dienstverlening en voor implementatie binnen overheidsorganisaties. Teneinde dit mogelijk te maken is Dimpact georganiseerd als coöperatieve vereniging. Een coöperatieve vereniging voorziet in de behoeften van de aangesloten gemeenten (leden) doordat deze, via de ALV, zeggenschap hebben over de entiteit en de bedrijfsvoering. De gemeenten bepalen gezamenlijk het beleid en sturen de ontwikkelingen aan.

Dimpact kent een zogenaamd regiebureau dat onder leiding staat van de directeur/bestuurder. Op het regiebureau, dat de samenwerking faciliteert, zijn ongeveer 25 mensen werkzaam.



FIGUUR 1: GOVERNANCEMODEL DIMPACT

Voor de aanschaf c.q. ontwikkeling van producten schakelt Dimpact, d.m.v. aanbestedingen, leveranciers in. Hierbij wordt gestreefd naar zoveel mogelijk marktwerking. Dimpact is opdrachtgever van alle opdrachten die zij in de markt zet en ziet toe op de naleving van die overeenkomsten. Een coöperatieve vereniging geeft op deze manier voldoende ruimte wanneer het gaat om slagkracht, betrokkenheid van deelnemers en flexibiliteit van de organisatie.

De gemeenten die zich bij Dimpact aansluiten, kunnen gebruik maken van alle producten en diensten die door Dimpact zijn ingekocht. Bovendien delen zij, via Dimpact, mee in de aanwezige kennis en kennisontwikkeling en krijgen een stem bij het bepalen van de prioriteiten. Aldus wordt er via Dimpact intensief samengewerkt, kennis gebundeld en klantgericht geïnnoveerd. De behoeften van de inwoners, bedrijven en instellingen vormen daarin altijd de basis.

Kort samengevat is Dimpact een coöperatieve vereniging die:

- een sterke focus heeft op regie van samenwerking, sturing geeft aan het samenwerkingsverband en zich richt op het realiseren van volwaardige producten en diensten op basis van gemaakte afspraken;
- opdrachtgever is richting leveranciers;

- in principe producten inkoopt maar, indien het product niet voorhanden is, dit laat ontwikkelen door of met de markt;
- (nieuwe) mogelijkheden biedt en onderzoekt voor efficiëntere bedrijfsvoering;
- de slagkracht van leden vergroot en de kennisuitwisseling versterkt;
- aansluit op de behoeften van haar leden;
- een leveranciers onafhankelijke positie heeft.

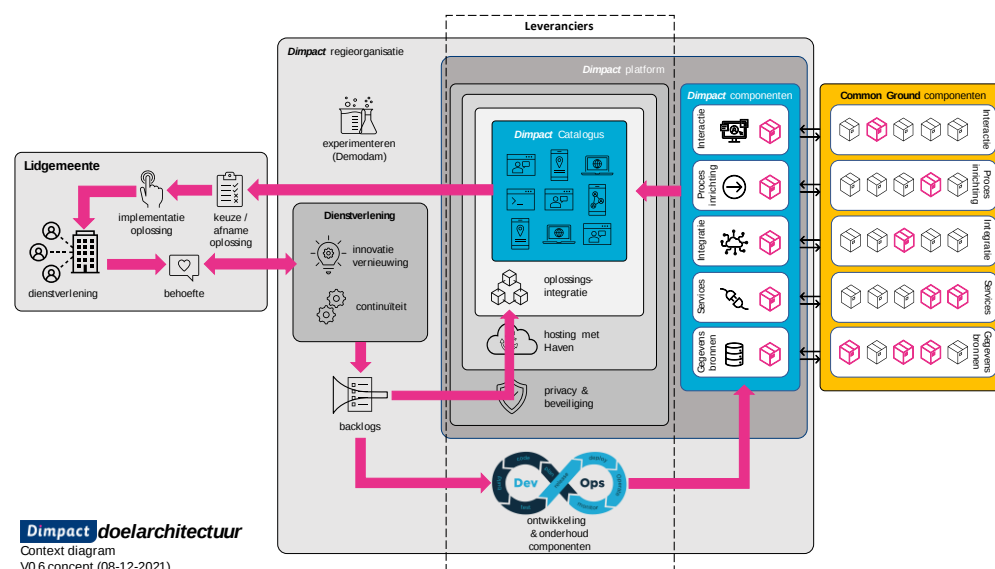
Naast de lidgemeenten van Dimpact leveren soms ook andere gemeenten, niet-leden, een financiële en functionele (behoeftestelling) bijdrage aan de ontwikkeling van Componenten. Een voorbeeld is de gemeente Utrecht, die bijdraagt aan de ontwikkeling van het klantinteractiesysteem KISS.

Op dit moment maken 40 gemeenten deel uit van aanbestedende dienst Dimpact. In totaal vertegenwoordigen zij circa twee miljoen inwoners. Gemeenten sluiten met Dimpact een Raamovereenkomst. Binnen die Raamovereenkomst sluiten zij zogenaamde nadere overeenkomsten met Dimpact af voor de afname/gebruik van de verschillende Oplossingen die door Dimpact zijn ingekocht. Ten behoeve van de ontwikkeling van Componenten hanteert Dimpact in de richting van gemeenten een 'deelnameverklaring'.

2.2.2 PORTOFOLIOMANAGEMENT EN ARCHITECTUUR

Dimpact ontwikkelt en beheert een portfolio van oplossingen en componenten die zij beschikbaar stelt aan haar leden. Het portfolio wordt onder portfoliomanagement en architectuur ontwikkeld. De Dimpact Doelarchitectuur is hierbij leidend. Onderdeel van de doelarchitectuur zijn de principes, kaders, richtlijnen en standaarden. Van leveranciers wordt gevraagd deze te volgen op basis van pas-toe-of-leg-uit. Zie de Bijlage 6.11 voor het overzicht. En bij ieder ontwikkeltraject wordt een startarchitectuur en een eindarchitectuur beschreven.

2.2.3 DE RELATIE TUSSEN DIMPACT, COMMON GROUND EN OPEN SOURCE



FIGUUR 2: CONTEXTDIAGRAM

Dimpact kiest er voor om de software zelf te laten ontwikkelen, gebruik makend van Componenten die onder de vlag van Common Ground bij gemeenten zijn en worden ontwikkeld. De broncode van deze componenten is vrij beschikbaar (onder een open source licentie). Dit betekent dat andere gemeenten of hun leveranciers vrij de Componenten kunnen hergebruiken. Dit betekent ook dat anderen op deze software voort kunnen borduren, door er zelf extra functionaliteit aan toe te kunnen voegen, verbeteringen te kunnen doorvoeren of de software te laten samenwerken met andere software.

De redenering achter deze strategische keuze is dat de gemeenten en Dimpact niet afhankelijk willen zijn van leveranciers die het intellectueel eigendom van de software behouden. Hierdoor zijn eenzijdige prijsstijgingen uitgesloten en is er geen afhankelijkheid van een doorontwikkel-agenda van een derde partij. Omdat sommige Componenten relatief veel koppelen met bestaande software, zou een dergelijke afhankelijkheid extra risicovol zijn.

Hergebruik van Componenten is niet alleen fijn voor anderen die de software zonder licentiekosten kunnen hergebruiken, het is ook in het voordeel van de initiators van een Component. Het is tenslotte goed denkbaar dat anderen die functionaliteit aan een Component toevoegen, dit ook weer delen met de initiators. Om hergebruik te stimuleren, zal de broncode van een Component daarom al vanaf een vroeg stadium via Github worden opengesteld en breed worden gecommuniceerd. Ook zal Dimpact de code op Demodam.nl zetten, zodat anderen vroegtijdig de kans krijgen om hiermee te experimenteren.

2.2.4 OPLOSSINGEN/COMPONENTEN

De belangrijkste Oplossing voor de leden van Dimpact is altijd het zaakstelsel Atos e-Suite geweest. De laatste jaren is het portfolio echter uitgebreid en inmiddels zijn er ook leden die geen gebruik maken van Atos e-Suite maar lid zijn, omdat zij één of meerdere andere Oplossingen afnemen. Tevens zijn er gemeenten die geen lid van Dimpact zijn maar wel bijdragen aan de ontwikkeling (financiering, functionele behoeftestelling) van Componenten, uiteraard met de doelstelling deze ook te gaan gebruiken. Zo draagt gemeente Utrecht bij aan de ontwikkeling van het klantinteractiesysteem KISS en de formulierenmodule OpenFormulieren en zijn de gemeenten Harderwijk en Hoorn betrokken bij de ontwikkeling van de Component Waardepapieren.

Onderstaande tabel biedt een indruk van Oplossingen / Componenten waar Dimpact naast Atos e-Suite op dit moment nog meer een rol heeft.

In de kolom 'benaming' wordt de betreffende Oplossing / Componenten benoemd (overigens open en closed source). De kolommen 'Status' en 'Rol Dimpact' geven nadere informatie per Oplossing/ Component. Hieronder een korte toelichting op de kolom Status:

- Status 'beschikbaar' : dit is een volwaardig te gebruiken product, waar in het geval van de open source Componenten Leveranciers mogelijk gevraagd wordt op door te ontwikkelen;

- Status 'in ontwikkeling' : deze Componenten worden reeds ontwikkeld. Mogelijk zal Dimpact Leveranciers in de toekomst vragen deze verder te ontwikkelen;
- Statussen 'nog te ontwikkelen' & 'nader te bepalen' : hier heeft Dimpact nog geen definitieve keuzes in gemaakt. Bij keuze voor open source ontwikkeling zullen deze vermoedelijk binnen de Raamovereenkomsten worden uitgevraagd.

Toelichting Rol Dimpact:

- 'in beheer' : Dimpact biedt deze Component (als Oplossing) aan aan haar Leden of gaat dit in de nabije toekomst aanbieden;
- 'Regie Dimpact' : Dimpact heeft een leidende rol in de ontwikkeling van deze Component;

'Deelnemer' : Dimpact heeft een rol in ontwikkeling, maar is niet de regisserende partij.

Benaming	Status	Rol Dimpact
Burgerzakenoplossing (momenteel door PinkRoccade geleverd)	Beschikbaar	In beheer (als Oplossing)
OpenOnline (CMS, opvolger voor gebruikers van WIM en DVG)	In ontwikkeling	Regie Dimpact
OpenFormulieren	In ontwikkeling	Regie Dimpact
Open Inwoner Platform	In ontwikkeling	Regie Dimpact
Klant-Interactie-ServiceSysteem (KISS)	Nog te ontwikkelen	Regie Dimpact
MyLex	Beschikbaar	In beheer (als Oplossing)
OpenZaak	Beschikbaar	In beheer nemen in (nabije) toekomst
Objectregistraties	Beschikbaar	Nader te bepalen
Zaakafhandelcomponent	In ontwikkeling	Regie Dimpact
MijnOmgeving	In ontwikkeling	Regie Dimpact / Deelnemer
Rapportages	Nog te ontwikkelen	Nader te bepalen
Zoeken	Nader te bepalen	-
Signalen	Beschikbaar	In beheer nemen in (nabije) toekomst
Chatbot	Beschikbaar	Nader te bepalen
Waardepapieren	In ontwikkeling	Deelnemer (Actief)
NLX	Beschikbaar	Nader te bepalen
Basisgegevens API	Nog te ontwikkelen	Nader te bepalen
Klantinteractie API's	Nog te ontwikkelen	Nader te bepalen
Logging	Nog te ontwikkelen	Nader te bepalen

TABEL 2: OPLOSSINGEN EN COMPONENTEN

Dimpact doorloopt in de periode tot eerste week maart 2022 een Europese aanbesteding voor de selectie van een nieuw Burgerzakensysteem. Na de gunning van de opdracht zal het Burgerzakensysteem van Atos e-Suite worden ontvlochten.

Daarnaast faciliteert Dimpact ontwikkelingen als OpenZaak en Waardepapieren. Dimpact voert regie op de te ontwikkelen Componenten Open Inwoner Platform en Klant-Interactie-ServiceSysteem (KISS). Dimpact oriënteert zich ter vervanging van een aantal onderdelen van e-Suite nog op (mogelijke in regie te ontwikkelen) Componenten als 'rapportages' en 'basisgegevens API'. De onderscheiden Componenten worden voor het grootste deel vanuit de markt, op basis van de Common Ground componenten catalogus, al of niet op initiatief van Dimpact, (door)ontwikkeld. Dimpact heeft inmiddels portfoliomanagement in gang gezet om de verschillende initiatieven en projecten in samenhang te bezien, de voortgang te volgen en prioriteiten te stellen. Dit betekent dat de komende jaren de ontwikkeling van nieuwe Componenten kan worden geïnitieerd. Componenten maken uitdrukkelijk onderdeel uit van de door Dimpact geleverde c.q. te leveren e-dienstverlening.

2.3 DE RAAMOVEREENKOMSTEN EN OPDRACHTEN

2.3.1 DE GUNNING VAN OPDRACHTEN

Dimpact is voornemens op basis van deze aanbestedingsprocedure Raamovereenkomsten aan drie verschillende Inschrijvers te gunnen.

De Raamovereenkomsten worden aangegaan met de drie Inschrijvers die als de beste drie ranken bij de beoordeling van de ingediende Inschrijvingen ('top-3').

Vervolgens verstrekt Dimpact gedurende de looptijd van de Raamovereenkomsten diverse Opdrachten. De Opdrachten worden via de navolgende **scenario's** verstrekt:

- 1 Bij een door Dimpact geraamde waarde tot € 50.000 exclusief btw geldt de 'bagatel-regeling'. Dat wil zeggen dat de Opdrachten zonder nadere concurrentiestelling door Dimpact aan een Leverancier van de Top-3 kunnen worden verstrekt, waarbij een alfabetische volgorde wordt aangehouden: eerst Leverancier 'a', daarna Leverancier 'b' en daarna Leverancier 'c'.
- 2 Bij een door Dimpact geraamde waarde boven € 50.000 exclusief btw wordt in beginsel nader concurrentie gesteld tussen de Leveranciers. Daarbij zal de voorliggende Opdracht functioneel worden gespecificeerd waarna de 'top-3' Leveranciers in staat worden gesteld een 'projectaanpak' in te dienen met een bindende begroting. Als basis voor de in te dienen begroting gelden de uurtarieven die de Leverancier in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft ingediend. Opdrachten worden op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding, uitgedrukt in de 'F-score' gegund.
- 3 De Leverancier die in aanmerking komt voor uitvoering van de meest recente Opdracht op basis van het hiervoor geschetste scenario '2' komt niet in aanmerking voor de eerstvolgende Opdracht vanuit scenario '1' (bagatelopdracht). Dit betekent dat bij gunning van de Raamovereenkomsten de Top-1 Leverancier niet in aanmerking komt voor gunning van de eerstvolgende Opdracht, indien deze eerstvolgende Opdracht onder de bagatel valt. De Leverancier die een Opdracht conform scenario 2 wint komt wel in aanmerking voor deelname aan de eerstvolgende concurrentiestelling van een scenario-2 Opdracht.
- 4 Bij het verstrekken van een Opdracht die slechts aan één van de drie Leveranciers kan worden verstrekt omdat mededinging om technische redenen ontbreekt, is

Dimpact genoodzaakt een dergelijke Opdracht voorbijgaand aan bovenstaande scenario's te gunnen aan de daarvoor in aanmerking komende Leverancier. Dit kan onder meer het geval zijn indien twee van de drie Leveranciers niet over de juiste competenties beschikken of geen capaciteit beschikbaar hebben.

2.3.2 KWALITATIEVE SCOPE

Op basis van de Raamovereenkomsten worden Opdrachten verstrekt in het kader van de door Dimpact aan te bieden e-dienstverlening als beschreven in paragraaf 2.2. De Componenten worden door Dimpact bij haar lidgemeenten aangeboden en tevens bij gemeenten die geen lid zijn, maar wel een functionele en financiële bijdrage aan de behoeftestelling en uitvoering van een Opdracht hebben gedaan.

Vanuit aanbestedingsrechtelijke perspectief betekent dit:

- Een gemeente is of wordt lid van de coöperatie Dimpact en verlegt daarmee haar plicht tot aanbesteden naar Dimpact ('quasi-inbesteding'). Lidgemeenten kunnen derhalve zonder meer gebruik maken van Oplossingen en Componenten.
- Een gemeente draagt bij aan de formulering van de functionele behoeftestelling en aan de financiering van de ontwikkeling, en onderhoud van een nieuw Component waarmee de gemeente haar kwantitatieve en kwalitatieve behoeftestelling heeft meegegeven in deze aanbestedingsprocedure. Dit geldt bijvoorbeeld voor gemeente Utrecht ter zake van KISS en OpenFormulieren. Gemeente Utrecht kan derhalve zonder meer gebruik maken van de Componenten KISS en OpenFormulieren.

Buiten de scope van de Opdrachten valt:

- Gemeente-specifieke inrichting en implementatie
- hosting (dit is onderwerp van een separate aanbesteding)
- Integratie van Componenten, nadat deze een 'Definition of Done' heeft gekregen, tot Oplossingen en integratietesten) en beheer (dit is onderwerp van een separate aanbesteding)
- Eventueel benodigde (betaalde) Closed Source producten, worden ten behoeve van het project door Dimpact buiten de scope van deze aanbestedingsprocedure aangeschaft en vallen buiten de scope van de Opdracht(en). Eventueel advies over de aanschaf van deze producten valt wel binnen scope van de Opdracht(en).

2.3.3 KWANTITATIEVE SCOPE

Dimpact gaat Raamovereenkomsten aan met een initiële looptijd van drie jaren, met daarna voor Dimpact tweemaal de optie tot verlenging met een periode van een jaar. Voor wat betreft budgettering geldt gedurende de jaren 2022, 2023 en 2024 de volgende raming van de totale waarde, inclusief btw, aan verstrekte Opdrachten. Zoals hiervoor aangegeven worden de Opdracht conform de aangegeven scenario's verdeeld over de 'top-3' Leveranciers.

2022	2023	2024
€ 530.000	€ 1.030.000	€ 1.540.000

TABEL 3: GLOBALE RAMING KWANTITATIEVE SCOPE

Ter zake van de optie jaren geldt een globale raming van € 1.500.000 per jaar.

Deze raming is indicatief en Inschrijver/Leveranciers kunnen geen rechten aan de ramingen ontleen ter zake van minimale cumulatieve waarde van Opdrachten en gegarandeerde omzet.

De bedragen per kalenderjaar zijn eveneens indicatief in de zin dat een totale raming van € 3.100.000 over de kalenderjaren 2022, 2023 en 2024 als raming geldt waarbij de cumulatieve waarde van daadwerkelijk verstrekte Opdrachten, over alle Leveranciers heen 'opgeteld' per jaar hoger of lager kan uitvallen dan de raming.

2.3.4 OVEREENKOMSTEN EN LOOPTIJD

De ingangsdatum van de Raamovereenkomsten is 18 maart 2022. De initiële looptijd eindigt derhalve per 17 maart 2025, waarna de opties gelden.

Een Overeenkomst van Opdracht wordt aangegaan met het oog op ontwerp en ontwikkeling van een Component. Inschrijvers worden erop gewezen dat Dimpact weliswaar een Agile werkwijze voorstaat, maar dat bij het aangaan van een Overeenkomst van Opdracht een resultaatsverplichting als uitgangspunt geldt. Een Overeenkomst van Opdracht heeft een vaste ingangsdatum en eindigt zodra het zorgvuldig omschreven resultaat via een Agile werkwijze is opgeleverd en door de betreffende projectgroep is goedgekeurd (Definition of Done).

De looptijd van de Raamovereenkomst behelst de maximale periode waarbinnen Overeenkomsten van Opdracht kunnen worden aangegaan. Dit betekent dat de looptijd van een Overeenkomst van Opdracht kan 'uitsteken' ten opzichte van de looptijd van een Raamovereenkomst. De bepalingen van een Raamovereenkomst blijven in dat geval van toepassing zolang er nog een Overeenkomst van Opdracht met de betreffende Leverancier loopt.

Er zal een Verwerkersovereenkomst met de 'top-3' Leveranciers worden aangegaan, waarna bij het aangaan van Overeenkomsten van Opdracht steeds zal worden bezien of de bijlage (aard van de verwerkingsactiviteiten) bij de Verwerkersovereenkomst aanpassing behoeft c.q. of er sprake zal zijn van verwerking in de zin van AVG. De looptijd van de Verwerkersovereenkomst is in beginsel gelijk aan de looptijd van de Raamovereenkomst, maar ook hier geldt dat de bepalingen van toepassing blijven zolang er nog Overeenkomsten van Opdracht actueel zijn.

Zowel de Leverancier als de door hem ter beschikking gestelde functionarissen voor het(/de) Ontwikkelteam(s) dienen een geheimhoudingsovereenkomst (Non Disclosure Agreement – NDA) te ondertekenen (op persoonlijk niveau).

Alle door de leden van een Ontwikkelteam benodigde tooling, waarvan het gebruik en de eventuele aanschaf door Leverancier binnen de scope van de Opdracht(en) valt, dient vrij op de markt voor aankoop beschikbaar te zijn.

3

PROCEDURE

3.1	Opdrachtgever	19
3.2	Algemene Voorschriften	19
3.3	Openbare aanbestedingsprocedure	20
3.4	Voorbehoud	20
3.5	Aankondiging	21
3.6	Informatie-uitwisseling	21
3.7	Algemene eisen aan de Inschrijving en vormvereisten	22
3.8	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	26
3.9	Beoordelingsfase	26
3.10	Communicatie	27
3.11	Verduidelijking	28

Procedure

In dit hoofdstuk wordt de aanbestedingsprocedure beschreven. In de volgende paragrafen worden de verschillende stappen in de aanbestedingsprocedure nader uitgewerkt.

3.1 OPDRACHTGEVER

Opdrachtgever voor deze Europese aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Opdrachten is:

Coöperatieve vereniging Dimpact U.A.
Dhr. Jack Lenting, Directeur - bestuurder
Postbus 40038
7504 RA Enschede
Zuiderval 96
7543 EZ Enschede
www.dimpact.nl

Procesbegeleider van deze aanbesteding en contactpersoon is de heer Joop Schuilenburg.

3.2 ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via www.tenderned.nl. Dimpact gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De

Inschrijver is en blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het aanvragen van **e-Herkenning** en het downloaden van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- Het indienen van een Inschrijving betekent dat de Inschrijver instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- Op deze procedure is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Communicatie in het kader van deze aanbestedingsprocedure vindt uitsluitend in de Nederlandse taal plaats.
- Alle aangeboden functionarissen van het Leveranciersteam beheersen de Nederlandse taal vloeiend, in woord en geschrift.
- Geschillen zullen worden beslecht door de Rechtbank Overijssel.

3.3 OPENBARE AANBESTEDINGSPROCDURE

Deze aanbesteding geschiedt op basis van de Aanbestedingswet 2012, zoals gewijzigd per 1 juli 2016, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten. In deze aanbesteding wordt de Europese openbare procedure gevolgd.

De openbare procedure houdt in dat iedere geïnteresseerde, die voldoet aan de gestelde eisen, een Inschrijving mag indienen en mag meedingen naar gunning van de Opdracht. De Inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun aanbod eenmalig en definitief is met de Inschrijving die wordt ingediend. De Europese openbare procedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelingen.

Op grond van artikel 2.71, lid 5, Aw, en onder verwijzing naar de vooraankondiging met TenderNed-referentie 345476, hanteert Dimpact een enigszins verkorte termijn voor het indienen van een Inschrijving, zie daartoe tabel 1 in paragraaf 1.2.

3.4 VOORBEHOUD

Dimpact behoudt zich, en heeft daarbij de belangen van Inschrijvers uitdrukkelijk afgewogen, zonder tot enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden (voor bijvoorbeeld vergoeding van inschrijfkosten, vergoeding van gederfde winst of andere schade), in ieder geval het recht voor om vóór definitieve gunning:

- de aanbestedingsprocedure op te schorten;
- de aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen stop te zetten en de Raamovereenkomsten niet te gunnen. Onder meer indien er minder dan drie geschikte Inschrijvingen worden ontvangen, kan dit een moverende reden zijn;
- de planning te wijzigen;
- het voornemen tot gunning in te trekken en/of te herzien.

Zolang nog geen Raamovereenkomst is ondertekend door Dimpact en de begunstigde is er geen sprake van definitieve gunning aan de betreffende begunstigde.

3.5 AANKONDIGING

In het kader van de onderhavige openbare aanbesteding heeft Dimpact op 21 januari 2022 de officiële aankondiging geplaatst op www.tenderned.nl met referentienummer 345476. Dit Beschrijvend Document is gelijk met de aankondiging gepubliceerd op www.tenderned.nl en vrij toegankelijk voor een ieder.

3.6 INFORMATIE-UITWISSELING

3.6.1 NADERE INLICHTINGEN OVER HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, **en gebruikmakend van het Formulier voor het stellen van vragen (Zie Bijlage 6.2)**, via de berichtenmodule van TenderNed ingediend te worden bij de contactpersoon. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen. De Inschrijver dient bij vragen nauwkeurig aan te geven op welk deel van het Beschrijvend Document de vraag betrekking heeft, onder vermelding van het paginanummer. Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van het concept van de Raamovereenkomst.

Alle vragen worden schriftelijk en geanonimiseerd beantwoord. De Nota van Inlichtingen wordt op 10 februari 2022 gepubliceerd op TenderNed. De vragen dienen uiterlijk op **7 februari 2022, uiterlijk 12.00 uur**, te zijn ontvangen. De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op dit Beschrijvend Document en de informatie zoals wordt verwoord in de Nota van Inlichtingen prevaleert boven het gestelde in dit Beschrijvend Document.

Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door middel van een Nota van Inlichtingen zijn bevestigd door de contactpersoon.

3.6.2 OPMERKINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. Dimpact verzoekt de Inschrijver eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend, en overigens ook conform het bepaalde in paragraaf 3.6.1 bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om Dimpact in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Inschrijvers een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. Dimpact verzoekt u evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Inschrijver gemeld, dan zal dit in het voordeel van Dimpact worden uitgelegd. De Inschrijver heeft

in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie binden Dimpact in geen geval.

Door een Inschrijving in te dienen accepteren Inschrijvers het vorenstaande.

3.6.3 SLUITINGSDATUM INDIENEN INSCHRIJVING

De Inschrijving moet **uiterlijk op 21 februari 2022, 12.00 uur Nederlandse tijd** door Dimpact zijn ontvangen op TenderNed. Direct na het verstrijken van de inschrijftermijn zal de inschrijvingskluis worden geopend.

Het risico van vertraging tijdens de verzending en/of door onjuiste adressering is geheel voor rekening van de Inschrijver. Inschrijvers wordt om die reden geadviseerd niet tot het allerlaatste moment te wachten met het uploaden van de Inschrijving via TenderNed.

3.6.4 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten Raamovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Alle geschillen, voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure, zullen uitsluitend worden beslecht door de Rechtbank Overijssel.

3.7 ALGEMENE EISEN AAN DE INSCHRIJVING EN VORMVEREISTEN

3.7.1 TAAL

De Inschrijving dient volledig in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Contractering en communicatie geschieden in de Nederlandse taal.

3.7.2 VERWIJZING NAAR BIJLAGEN

Indien een Inschrijver ongevraagd bijlagen bij zijn Inschrijving opneemt, dan zal Dimpact de (informatie zoals die in de) bijlagen (wordt aangetroffen) niet in beschouwing nemen bij de beoordeling.

3.7.3 ONDERTEKENING

De Inschrijving dient te worden ondertekend door een of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de door de Inschrijver in te leveren gegevens uit het Handelsregister. In geval een combinatie een Inschrijving indient dan dient de Inschrijving door alle deelnemers aan de combinatie te worden ondertekend. Het is toegestaan een volmacht aan de Inschrijving toe te voegen in verband met de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3.7.4 CONTACTPERSOON

In de Inschrijving dienen van de contactpersoon aan de kant van de Inschrijver de volgende gegevens opgenomen te worden:

- Naam
- Functie
- Organisatieonderdeel, waar de contactpersoon werkzaam is
- Kantooradres
- Telefoonnummer
- E-mailadres

3.7.5 VOLLEDIGHEID EN INDELING VAN DE INSCHRIJVING

De Inschrijver dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Inschrijver wordt verzocht alle in dit Beschrijvend Document vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Inschrijver bevoegd te zijn tot het aangaan van de in dit Beschrijvend Document bedoelde Raamovereenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen. De Inschrijving dient te worden geüpload op TenderNed en bevat de volgende pdf-bestanden. De Inschrijving dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Omschrijving	Bestandsnaam
1. Aanbiedingsbrief (o.m. gegevens contactpersoon, zie paragraaf 3.7.4)	01Aanbiedingsbrief_<bedrijfsnaam>
2. Ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie paragraaf 4.1 en Bijlage 6.3.	02UEA_<bedrijfsnaam>
3. Verklaring terbeschikkingstelling (alleen indienen indien relevant). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 03a, 03b, etc. zie paragraaf 4.5 en Bijlage 6.4	03Verklaringtbs_<bedrijfsnaam>
4. Bewijs van inschrijving bij het Handelsregister, zie paragraaf 4.2.3, onder (ii). Het bewijs mag niet ouder zijn dan zes maanden.	04KvK_<bedrijfsnaam>
5. Referentiesjabloon als bedoeld in paragraaf 4.3.2 onder (iii) en Bijlage 6.5.	05Referentiesjabloon_<bedrijfsnaam>
6a. Inge vulde CV-sjablonen als bedoeld in paragraaf 5.2.3 en Bijlage 6.6.4.	06aCV-sjabloon_<naam teamlid>_<bedrijfsnaam>

Omschrijving	Bestandsnaam
6b. Ingevulde sjabloon indeling teamleden als bedoeld in paragraaf 5.2.3 (tabel 6) en Bijlage 6.6.5	06bIndelingteamleden_<bedrijfsnaam>
6c. Beantwoording Competentiewensen C01, C02, C03, C08 en C12, zie paragraaf 5.2.1	06cCompetentiewensen_<bedrijfsnaam>
7. Beantwoording Open Wensen, zie paragraaf 5.3	07Open Wensen_<bedrijfsnaam>
8. Projectaanpak casus KISS, zie paragraaf 5.4	08ProjectaanpakKISS_<bedrijfsnaam>
9. Ingevulde documenten Inschrijvingsmodel als bedoeld in paragraaf 5.5 en de Bijlagen 6.6 en 6.6.3	08Inschrijvingsmodel_<bedrijfsnaam>

TABEL 4: INLEVERINSTRUCTIE**3.7.6 VERTROUWELIJKHEID**

Door aan deze aanbestedingsprocedure deel te nemen verplichten (potentiële) Inschrijvers zich alle informatie die zij van Dimpact ontvangen en alle informatie die zij aan Dimpact zullen verstrekken - voor zover niet reeds openbaar beschikbaar - dan wel in het kader van deze aanbesteding zullen vervaardigen, vertrouwelijk te zullen behandelen en niet aan derden te verstrekken. Zij mogen dergelijke informatie wel verstrekken aan werknemers of hulpleveranciers van Inschrijver die bij deze aanbesteding zijn betrokken, onder oplegging van dit vertrouwelijkheidsbeding. Deze verplichting geldt niet indien uit het Beschrijvend Document dan wel uit andere mededelingen van Dimpact uitdrukkelijk het tegendeel voortvloeit.

Het is Inschrijvers niet toegestaan op andere dan de in het Beschrijvend Document beschreven wijze met medewerkers van Dimpact over de aanbesteding te communiceren. Beïnvloeding van bij de aanbesteding betrokken medewerkers leidt tot uitsluiting van deelname.

3.7.7 PRIVACY- EN GEGEVENSBESCHERMING

Dimpact is zich ervan bewust dat in het kader van deze aanbestedingsprocedure c.q. bij het aangaan van Overeenkomsten van Opdracht persoonsgegevens worden verwerkt in de zin van AVG. De verwerking is van belang voor Dimpact omdat de Opdrachten zien op het ter beschikking stellen door Leverancier en het inhuren door Dimpact van met name genoemde teamleden. Conform het gestelde in paragraaf 5.2 dienen de CV's beschrijvingen te bevatten van de teamleden die daadwerkelijk de werkzaamheden zullen uitvoeren. Om die reden dienen de competenties van aangeboden teamleden te worden beschreven in CV's waarbij het voor Dimpact vanwege het bovenstaande zeer wenselijk is de competentiebeschrijving te kunnen verbinden met de individuele teamleden.

Het anonimiseren van CV's biedt hiertoe onvoldoende waarborgen voor Dimpact.

De persoonsgegevens van aangeboden teamleden van Inschrijvers aan wie geen Raamovereenkomst wordt gegund worden direct na definitieve gunning van de systemen verwijderd c.q. vernietigd. De persoonsgegevens van teamleden van Leverancier worden bewaard zolang zij werkzaamheden (kunnen) uitvoeren gedurende looptijd van de Raamovereenkomst en worden na definitieve beëindiging van werkzaamheden c.q. van de Raamovereenkomst per omgaande van de systemen verwijderd c.q. vernietigd.

Zowel Dimpact als Emtio hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen in het kader van de beveiliging van de verwerking.

De medewerkers van Dimpact alsmede (de) adviseur(s) van Emtio hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

3.7.8 GESTANDDOENING

De Inschrijver doet zijn Inschrijving gestand voor een periode van drie maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de definitieve Inschrijving. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen automatisch worden verlengd met de doorlooptijd van het initiëren van het kort geding tot de uitspraak van de voorzieningenrechter. In overige gevallen behoudt Dimpact zich het recht voor de Inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

Een Inschrijver die een Inschrijving heeft ingediend kan zich niet meer terugtrekken. De Inschrijving is onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn.

3.7.9 KOSTEN VAN DE INSCHRIJVING

Aan Dimpact kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

3.7.10 OVERIGE EISEN EN VOORWAARDEN

- Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in Euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, inclusief reiskosten, exclusief BTW.
- Reistijd, reis-, verblijf- en parkeerkosten kunnen niet in rekening worden gebracht.
- Voor de organisatierol geldt een maximum tarief van € 140 excl. btw.
- Voor de planrol geldt een maximum uurtarief van € 120 excl. btw.
- Voor de bouwrol geldt een maximum uurtarief van € 100 excl. btw.
- Manipulatief inschrijven is niet toegestaan. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van Dimpact - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord.

3.8 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING EN ARBEIDSVORWAARDEN

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu;
- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Met het doen van een Inschrijving garandeert Inschrijver aan alle verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland te voldoen.

3.9 BEOORDELINGSFASE

3.9.1 PROCEDURE VAN BEOORDELEN

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt volgens de onderstaande stappen plaats:

- 1 Opening van de Inschrijvingskluis in TenderNed.
- 2 Controle van Inschrijvingen op de vormvereisten.
- 3 Toetsing van de geschiktheid van de bedrijven van de Inschrijvers aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten.
- 4 Beoordeling van Inschrijvingen op basis van het gunningsmodel volgens hoofdstuk 5.

3.9.2 CONTROLE VAN INSCHRIJVINGEN OP DE VORMVEREISTEN

De tijdig binnengekomen Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op de vormvereisten. Indien niet is voldaan aan de vormvereisten kan Dimpact de Inschrijving uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.9.3 BEOORDELING OP DE UITSLUITINGSGRONDEN EN MINIMUMEISEN

Van de Inschrijvers wordt vervolgens vastgesteld dat:

- op het bedrijf van de Inschrijver(s) en/of diens hulpleveranciers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- het bedrijf van de Inschrijver aan de gestelde Minimumeisen op het gebied van technische bekwaamheid en economische en financiële draagkracht voldoet.

Mochten op het bedrijf van een Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn of mocht blijken dat het bedrijf van een Inschrijver niet over de benodigde technische bekwaamheid of economische en financiële draagkracht beschikt, dan legt Dimpact de Inschrijving terzijde.

3.9.4 BEOORDELING OP HET GUNNINGSCRITERIUM

Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van het gekozen Gunningscriterium. Het gunningsmodel is beschreven in hoofdstuk 5.

3.9.5 KLACHTENREGELING

Met betrekking tot eventuele klachten in het kader van deze aanbestedingsprocedure verwijzen wij u naar Bijlage 6.7 (Klachtenregeling Dimpact).

3.9.6 GUNNING EN BEZWAAR

Dimpact besluit op basis van de toetsing van de Inschrijving aan het Gunningscriterium aan welke Inschrijvers zij voornemens is de Raamovereenkomsten te gunnen en welke Inschrijver in aanmerking komt voor gunning van de eerste Opdracht.

Vervolgens deelt Dimpact aan alle Inschrijvers op de aanbesteding de gunningbeslissing mede. Mededeling van de gunningsbeslissing impliceert geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver die voor gunning van de Raamovereenkomst c.q. eerste Opdracht in aanmerking komt. Dimpact voert daarentegen wel direct na de mededeling van de gunningsbeslissing, met de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, overleg.

Voor het maken van bezwaar wordt de wettelijke bezwaarprocedure bij uitsluiting toegepast. Hierbij geldt het volgende:

- Dimpact dient onverwijld over bezwaren te worden geïnformeerd.
- De bezwaartermijn (inclusief het aanhangig maken van een vordering in kort geding) bedraagt maximaal 20 kalenderdagen.
- De Rechtbank Overijssel is exclusief bevoegd kennis te nemen van eventuele gerechtelijke procedures.
- Kopie van de inleidende dagvaarding dient gelijktijdig met het aanvragen van een datum voor een kortgeding via TenderNed te worden verstrekt.
- Na het verstrijken van de bovengenoemde termijn is uw recht om bezwaar te maken tegen het betreffende besluit vervallen.
- Het niet in acht nemen van bovengenoemde voorschriften leidt tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaar.

3.10 COMMUNICATIE

Het is de Inschrijver niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van Dimpact en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via de procesbegeleider, de heer Joop Schuilenburg, via TenderNed.

Indien bovengenoemde regels worden overtreden, kan dit tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelneming leiden, ongeacht de fase van de aanbesteding.

Alle correspondentie in het kader van deze aanbesteding dient voorzien te zijn van het referentienummer van deze aanbesteding op TenderNed, te weten: 345476.

3.11 VERDUIDELIJKING

Indien Dimpact een onvoldoende beeld heeft gekregen van de Inschrijver en zijn aanbod op basis van de Inschrijving, dan kan Dimpact besluiten verduidelijkingsvragen te stellen. De Inschrijvers dienen in dat geval binnen twee werkdagen deze vragen via TenderNed te beantwoorden.

4

**CRITERIA VOOR
KWALITATIEVE
GESCHIKTHEID**

4.1	Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)	29
4.2	Uitsluitingsgronden	30
4.3	Geschiktheidseisen	31
4.4	Inschrijving door een Combinatie	33
4.5	Aanmelden met beroep op derden	34

Criteria voor kwalitatieve geschiktheid

In dit hoofdstuk worden de criteria voor kwalitatieve geschiktheid van de Inschrijvers besproken.

4.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij een geschikte kandidaat is op grond van de dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten (economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid) welke nader worden uitgewerkt in de paragrafen 4.2 en 4.3. Hiertoe vult een bevoegde functionaris van Inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, zie Bijlage 6.3) in, ondertekent het UEA en voegt deze toe aan de Inschrijving.

Het gebruik van UEA houdt in dat voor de dwingende en facultatieve uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen slechts het UEA wordt afgegeven, zonder dat de Inschrijver nadere informatie/bewijsstukken als onderdeel van zijn Inschrijving hoeft te verstrekken.

Voor alle onder paragraaf 4.2 vallende dwingende en facultatieve uitsluitingsgronden en de onder paragraaf 4.3 vallende geschiktheidseisen geldt dat deze bewijsvoering op verzoek van Dimpact enkel door de geselecteerde Inschrijver moet worden overlegd na het voorlopige gunningsbesluit.

De bijbehorende aanvullende gevraagde documenten of bewijsstukken zoals beschreven in dit Beschrijvend Document, dienen op verzoek van Dimpact, binnen zeven (7) kalenderdagen te worden overgelegd.

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Inschrijving van de Inschrijver wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het UEA. Indien op een Inschrijver een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en Dimpact niet besluit af te zien van uitsluiting op één van de in art. 2.88 Aw genoemde gronden, wordt de betreffende Inschrijving terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Inschrijver verklaart door het invullen en ondertekenen van het UEA dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Inschrijver van toepassing zijn en dat de Inschrijver in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van Dimpact kan verstrekken. Dimpact werkt met het “Uniform Europees Aanbestedingsdocument”.

4.2.1 VERPLICHTE UITSLUITINGSGRONDEN

Dimpact sluit Inschrijvers uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van het UEA is uitgesproken waarvan Dimpact kennis heeft.

4.2.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

Dimpact kan Inschrijvers uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven onder Deel III C van het UEA waarvan Dimpact kennis heeft.

4.2.3 BEWIJSMIDDELEN

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III C van het UEA op hem niet van toepassing is. Het uittreksel dient als onderdeel van de Inschrijving te worden aangeleverd en mag op het moment van indienen niet ouder zijn dan zes maanden.
- Een Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 4.2.1 en 4.2.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via [Gedragsverklaring aanbesteden \(GVA\) | Justis](#). Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Dimpact hiertoe een verzoek doet.

- Een Inschrijver kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de Uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel III C van het UEA niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Dimpact hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend UEA geen deel uitmaakt van de Inschrijving wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere beoordeling.

4.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Daarna wordt de geschiktheid van de Inschrijver voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle geschiktheidseisen betreffen minimumeisen. Dit houdt in dat voor iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de Inschrijver moet voldoen. De inschrijving van een Inschrijver die niet voldoet aan één of meerdere van deze eisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

In Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

4.3.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

- (i) Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen c.q. de voorlopige jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2020 en 2021, indien niet beschikbaar: 2019 en 2020) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- (ii) Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- (iii) Risico's. Bij de onderneming van Inschrijver is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- (iv) Verzekering. Inschrijver beschikt over een adequate verzekering voor beroepsaansprakelijkheid. De Inschrijver dient per gebeurtenis voor minimaal 500.000 Euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar niet is beperkt, in de zin dat aanspraken van andere Dimpact de polis in enig jaar niet mogen 'uitputten'. De Inschrijver dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Raamovereenkomst.

Nota bene: Dimpact behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht door Dun & Bradstreet (D&B) te laten toetsen, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten (i) tot en met (iii). Indien Dimpact van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B gehanteerde 'risicofactor' tabel, waarbij door D&B in 2019 of 2020 aan de onderneming(en) van Inschrijver, c.q. de

onderneming(en) waar Inschrijver op basis van paragraaf 4.5 een beroep doet, een score toegekend dient te zijn van 1 of 2.

In Deel IV van het UEA (Bijlage 6.3) verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder punt (iii)).

Leverancier is verplicht om Dimpact onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen indien zijn financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit van Leverancier of de continuïteit van de uitvoering van de werkzaamheden in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk ter goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van de verplichtingen en de mogelijke oplossingen bespreken om de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen.

4.3.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

Dimpact stelt in dit kader minimumeisen aan Inschrijvers op het gebied van technische bekwaamheid. Dimpact kan van Inschrijver eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

De kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te leveren dienstverlening wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop de kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Inschrijver.

- (i) Inschrijver dient te beschikken over een relevant kwaliteitszorgsysteem dat door een officiële certificeringinstantie is gecertificeerd op basis van de NEN-ISO: 9001 serie, of te beschikken over een beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

Inschrijver kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- a een afschrift van een geldig NEN-ISO certificaat, of
 - b een beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.
- (ii) Referentie(s), waarmee Inschrijver de onderstaande kerncompetentie aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf het moment dat de werkzaamheden volledig zijn afgerond. Alle aspecten binnen één kerncompetentie dienen in één referentie te worden aangetoond (als voorbeeld: in competentie 1 is sprake van zowel CI/CD als Haven). De opgesomde zeven kerncompetenties mogen in één of meerdere

referenties worden aangetoond. Dimpact behoudt zich het recht voor de opgegeven referent voor controledoeleinden telefonische te benaderen. Inschrijvers stellen hierbij geen enkele restrictie. U dient gebruik te maken van de (aangepaste) referentiesjabloon in Bijlage 6.5.

Nota bene. Het is niet toegestaan de kerncompetenties aan te tonen door middel van een of meerdere referentiebeschrijving waarbij Dimpact als referent wordt opgevoerd.

Kerncompetenties

De Inschrijver heeft aantoonbaar:

- 1 kennis van en ervaring met het inrichten van een continuous integration / continuous delivery (CI/CD) straat ten behoeve van softwareproducten die aan een overheidsorganisatie ter beschikking worden gesteld; het gaat om CI/CD gericht op uitrol op Haven-compliant voorzieningen.
- 2 kennis van en ervaring met het op gestructureerde wijze inventariseren van behoeften van eindgebruikers en deze door te vertalen naar te bouwen functionaliteit;
- 3 kennis van en ervaring met het beschikbaar stellen van een (Agile) ontwikkelteam voor vergelijkbare opdrachten (drie of meer functionarissen), waaronder ontwikkeltrajecten waar de rol van architect ook is ingevuld;
- 4 kennis van en ervaring met Agile werkwijze (rollen, sprints, werken met back logs, etc.) inzake ontwikkeling van dataplatforms waarbij de rol van product owner (met ondersteuning van Inschrijver) en de aansturing wordt vervuld door opdrachtgever;
- 5 kennis van en ervaring met het maken van mockups voor usability testing;
- 6 kennis van en ervaring met het doen van gebruikersonderzoek en het inzetten van gangbare user-centered design technieken zoals aanbevolen door Gebruiker Centraal;
- 7 kennis van en ervaring met het publiceren en onderhouden van softwareproducten op Github of vergelijkbare platforms.

4.4 INSCHRIJVING DOOR EEN COMBINATIE

Een combinatie bestaat uit meerdere Leveranciers die gezamenlijk als één Inschrijver een Inschrijving indienen. Indien de Inschrijving geschiedt door een combinatie dan dient elk lid van een combinatie een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA in te dienen. Voorts dient elk lid van de combinatie bij Deel II C en D van het UEA aan te geven aan voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan, én hij dient Bijlage 6.4 (Verklaring terbeschikkingstelling middelen) in te vullen en te ondertekenen.

Na de datum van Inschrijving is het niet meer mogelijk om een al gevormde combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van Dimpact. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens Dimpact in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

Ondernemingen die in combinatie aanmelden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen. De combinatie dient een penvoerder aan te wijzen.

4.5 AANMELDEN MET BEROEP OP DERDEN

U kunt zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Inschrijver kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdrachten noodzakelijke middelen van deze derde(n) (zie hiervoor Bijlage 6.4).

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een genomineerde hulpleverancier dient u onder Deel II C en D van het UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen u een beroep op deze derde(n) doet.

Het wijzigen van een 'genomineerde hulpleverancier' gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de Raamovereenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van Dimpact. U dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan Dimpact. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens Dimpact in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

U dient in uw Inschrijving tevens op te geven of, en zo ja wie, u voornemens bent voor de uitvoering van de Raamovereenkomst in te zetten als hulpleverancier. Een hulpleverancier is een partij die onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier werkzaamheden zal verrichten in het kader van een Opdracht.

5

GUNNINGSMODEL

5.1	Gunningscriterium	35
5.2	Kwaliteit van het Ontwikkelteam	36
5.3	Open Wensen	43
5.4	Een casus: KISS	44
5.5	Scoregrondslag	46
5.6	Bepalen totaalscore F	47
5.7	Verificatie	48

Gunningsmodel

5.1 GUNNINGSCRITERIUM

Dimpact hanteert bij deze aanbesteding het gunningscriterium 'Economisch meest voordelige inschrijving', gelet op de beste prijs – kwaliteitsverhouding (BPKV).

Nadat de Inschrijvingen die niet voldoen aan de geschiktheidseisen van hoofdstuk 4 zijn verwijderd, vindt een beoordeling van de resterende Inschrijvingen plaats.

STAPSGEWIJZE BEOORDELING

De beoordeling vindt in de volgende stappen plaats:

- 1 Er wordt gecontroleerd of de Inschrijver aan alle geschiktheidseisen van hoofdstuk 4 heeft voldaan en dat er geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Inschrijvingen die niet voldoen aan het gestelde van hoofdstuk 4 worden verwijderd.
- 2 De kwaliteit van het aangeboden Ontwikkelteam (Q1) wordt beoordeeld aan de hand van de ingediende CV's, op de wijze als beschreven, waarbij per Inschrijver de gewogen teamscore aan de hand van de competenties wordt vastgesteld, zie paragraaf 5.2.4.
- 3 De kwaliteit van de overige aangeboden dienstverlening van de Inschrijver wordt beoordeeld aan de hand van de beoordeling van enkele 'Open Wensen', als beschreven in paragraaf 5.3.
- 4 De kwaliteit van uitgewerkte casus KISS door de Inschrijvers wordt beoordeeld aan de hand van de ingediende Projectaanpak, zie paragraaf 5.4.2.

- 5 Op basis van de toegekende scores op de competenties, Open Wensen en Projectaanpak wordt samen met het aangeboden gemiddelde uurtarief (P) de F-score berekend (zie paragraaf 5.6), waarbij de Top-3 wordt vastgesteld op basis van de drie laagst berekende F-scores.
- 6 De overige Inschrijvers vallen op basis van deze berekening definitief af en komen niet voor gunning van een Raamovereenkomst in aanmerking.

5.2 KWALITEIT VAN HET ONTWIKKELTEAM

5.2.1 ROLLEN EN COMPETENTIES

Voor Dimpact bestaat het ideale Ontwikkelteam uit een mix van:

- Specialisten, die het ontwikkelproces aansturen en zorgen dat het Ontwikkelteam goed blijft functioneren;
- Experts, die de structuur, het ontwerp neerzetten, generieke vraagstukken onderzoeken en daarvoor oplossingen aandragen, de brug slaan tussen de business en de te bouwen oplossing, e.d. En daarvoor dus heel wat kennis en ervaring inbrengen;
- Bouwers/Testers

De kwaliteit van het Ontwikkelteam wordt bepaald door de aanwezige competenties. Die competenties zijn te koppelen aan de leden van het Ontwikkelteam, maar ook aan het Ontwikkelteam als totaal. Een voorbeeld van het laatste: Dimpact wil de beschikking hebben over een Ontwikkelteam dat is ingespeeld op elkaar, dus efficiënt en effectief samenwerkt waarin continuïteit van competenties geborgd is, etc.

Dimpact wil zekerheid verkrijgen dat een Ontwikkelteam wordt aangeboden dat over de gevraagde competenties beschikt. Daartoe zijn drie soorten rollen gedefinieerd en met competenties verbonden: een organisatorische rol, een ontwerp en inrichtingsrol, en een bouwrol. Alle gestelde competenties zijn bij voorkeur aanwezig binnen het aangeboden Ontwikkelteam. Er worden twaalf competenties verwoord, genummerd van C01 t/m C12. Een van de competenties betreft Agile (C03) en omvat om die reden de drie rollen. Het beschikken van het Ontwikkelteam over een aantal competenties dient door de Inschrijver te worden aangetoond door middel van beantwoording van Open Wensen en een aantal daarvan dient te worden aangetoond door middel van het indienen van CV's. De mate waarin de onderscheiden competenties worden aangetoond is onderwerp van beoordeling door het interdisciplinaire beoordelingsteam van Dimpact.

In onderstaand overzicht worden rollen en competenties worden onderscheiden, waarbij per competentie een Wens is geformuleerd die ofwel tot een beschrijvend antwoord moet leiden ofwel tot een ingediend CV. Per Wens is het gewicht aangegeven: (L)aag of (H)oog, oftewel enkelvoudig of dubbele weging, leidend tot de volgende mogelijke scores: (L)aag = 0, 1, 2, 3 of 4 en (H)oog = 0, 2, 4, 6 of 8.

ORGANISATIE

Samenstellen van en samenwerken in het Ontwikkelteam. Afstemmen, opzetten, uitvoeren en bewaken van het bouwtraject.

C01 Samenstellen van het juiste Ontwikkelteam bij de Opdracht, waarborgen van samenwerking

Het doel c.q. de wens is te komen tot een optimale samenstelling van het Ontwikkelteam in relatie tot de Opdrachten en de hieruit vloeiende taken en verantwoordelijkheden. Hierbij worden de competenties van de teamleden afgestemd op de Opdrachten van Dimpact. Hierbij worden voorstellen gedaan voor samenstelling en grootte van het Ontwikkelteam waarna deze met Dimpact worden afgestemd. Het doel is de teamleden optimaal in te zetten voor het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de door de opdrachtgever gevraagde ontwikkelwerkzaamheden. De inzet en samenwerking wordt bewaakt en geborgd.

WS1 (H) Beschrijf hoe u gebruikelijk de teamsamenstelling organiseert. Besteed aan de beantwoording maximaal 500 woorden en één pagina A4.

C02 Afstemmen en bewaken uitvoering

Taken zijn o.a. het optimaal bewaken van de afspraken zoals vastgelegd in een Overeenkomst van Opdracht, het adequaat vertegenwoordigen van de leverancier en het team in stuurgroep-bijeenkomsten en in overleggen met Dimpact, het adequaat bewaken van de geleverde kwaliteit volgens een kwaliteitsborgingssysteem en het adequaat en nauwgezet beoordelen van verzoeken en opdrachten van Dimpact. Ook de optimale planmatige uitvoering van het project en de agile aanpak zijn onderdeel van deze competentie. Denk hierbij aan: opstellen van deelprojectplannen, voortgangsbewaking en rapportages.

WS2 (L) Beschrijf hoe u dit optimaal organiseert en beschrijf daarbij en motiveer ook de door u gehanteerde methodiek en/of tooling. Besteed aan de beantwoording maximaal 500 woorden en één pagina A4.

AGILE WERKWIJZE

C03 Samenwerken, aanpassen en leren

De teamleden werken graag samen met anderen aan een gezamenlijk resultaat. Ze zijn communicatief vaardig en zijn in staat informatie op te halen en dat op een transparante, duidelijke wijze te vertalen in te bouwen functionaliteiten. In het team vinden de leden elkaar naadloos. Ook de afstemming en samenwerking met de organisatie loopt soepel. Teamleden weten gemakkelijk in te spelen op veranderingen. De insteek is oplossingsgericht. Teamleden beschikken over het vermogen om te reflecteren, feedback te ontvangen en zijn daardoor in staat om effectief te reageren op nieuwe situaties. Het team weet adequaat nieuwe kennis en ervaring toepasbaar te maken.

WS3 (H) Beschrijf de mate en op welke wijze u aan deze Wens van Dimpact ter zake van deze competentie voldoet. Besteed aan de beantwoording maximaal 500 woorden en één pagina A4.

PLAN: ONTWERP EN INRICHTING

C04 Inrichting/ontwerp architectuur

Het team beschikt over kennis en ervaring om de architectuur van de te bouwen oplossing aan te laten sluiten bij de aanwezige architectuur. Denk hierbij aan:

- mede opstellen van de Solution Architectuur voor de invulling van de Dienstverlenings-architectuur;
- de uitgangspunten zoals verwoord in Bijlage 6.11;
- identificeren van koppelingen met omliggende systemen.

WS4 (H) Geef door middel van twee CV's aan over welke kennis en ervaring de aangeboden teamleden met betrekking tot deze competentie beschikken, bij voorkeur binnen de gemeentelijke overheid.

C05 User Centred design / User eXperience design

Het succes van digitale dienstverlening wordt voor een belangrijk deel bepaald door de kwaliteit van de interactie tussen inwoners/bedrijven en de gemeente. Die interactie moet gemakkelijk, snel en persoonlijk verlopen. Gebruikers stellen (terecht) hoge eisen aan de usability van user interfaces. We verwachten dat het team kennis en ervaring heeft om state of art ontwerpen hiervoor te maken. Niet alleen staat de (beleving van de) eindgebruikers centraal, maar zij worden ook nauw betrokken bij het ontwerptraject.

WS5 (H) Geef door middel van twee CV's aan over welke kennis en ervaring de aangeboden teamleden met betrekking tot deze competentie beschikken, bij voorkeur binnen de gemeentelijke overheid.

C06 CI/CD en Haven

Het ontwikkelen en beheren van een geautomatiseerde ontwikkelstraat die o.a. het testen, publiceren van documentatie en uitrollen van containers naar sandbox omgeving ondersteunt.

Haven is een standaard voor het gebruik van Kubernetes om oplossingen die uit Docker containers bestaan te hosten.

WS6 (L) Geef door middel van twee CV's aan over welke kennis en ervaring de aangeboden teamleden met betrekking tot deze competentie beschikken, bij voorkeur binnen de gemeentelijke overheid.

C07 Modelleren: data, processen, bedrijfsregels

Het team beschikt over voldoende kennis en ervaring in het modelleren van data, processen en bedrijfsregels.

WS7 (L) Geef door middel van twee CV's aan over welke kennis en ervaring de aangeboden teamleden met betrekking tot deze competentie beschikken, bij voorkeur binnen de gemeentelijke overheid.

C08 Business analyse

Het is wenselijk dat het team beschikt over kennis en ervaring om behoeften, doelen en bedoeling van eindgebruikers duidelijk te krijgen. Dat vergt analyse-, interactievaardigheden en kennis van c.q. inleving in de business. Vervolgens gaat het om juiste doorvertaling naar ontwerp, realisatie en inrichting van oplossingen. Daarbij is frequente afstemming met de business vereist.

WS8 (L) Beschrijf de mate en op welke wijze u aan deze Wens van Dimpact ter zake van deze competentie voldoet. Besteed aan de beantwoording maximaal 500 woorden en één pagina A4.

C09 Security en privacy (by design)

Kennis van en aantoonbare ervaring met Single Sign On, IAM, SAML, OAuth, PKI standaarden, producten als DigiD en e-Herkenning, toepassing van AVG. Die kennis wordt in gezet/ toegepast volgens 'by design'.

WS9 (L) Geef door middel van twee CV's aan over welke kennis en ervaring de aangeboden teamleden met betrekking tot deze competentie beschikken, bij voorkeur binnen de gemeentelijke overheid.

BOUW

C10 Ontwikkeling: frontend

Het team beschikt over bewezen kennis en ervaring in het ontwikkelen van technisch geavanceerde frontend oplossingen.

kennis van en ervaring met tenminste de volgende ontwikkeltalen en frameworks:

- 1 Python/Django
- 2 Javascript/Angular
- 3 Javascript/React

WS10 (L) Geef door middel van twee CV's aan over welke kennis en ervaring de aangeboden teamleden met betrekking tot deze competentie beschikken, bij voorkeur binnen de gemeentelijke overheid.

C11 Ontwikkeling: backend incl. databases en API ontwikkeling/ API management

Het team beschikt over bewezen kennis en ervaring in het ontwikkelen van technisch geavanceerde applicaties en projecten met programmeertalen zoals C ++, Java, Node, Golang, PHP, Python, SQL databases, NoSQL databases of vergelijkbaar.

Kennis en aantoonbare ervaring in open standaarden als OpenAPI Specification, REST-API design rules. Bij voorkeur ervaring/bekendheid met de Nederlandse API strategie.

Ook ervaring met de volgende onderwerpen en componenten wordt gevraagd:

- 1 Content Management: Drupal
- 2 Document/Records Management: Alfresco
- 3 Workflow: BPMN, CMMN, DMN en workflow engines Camunda en/of Flowable

4 Zoeken en Vinden: ElasticSearch en/of SOLR

WS11 (M) Geef door middel van twee CV's aan over welke kennis en ervaring de aangeboden teamleden met betrekking tot deze competentie beschikken, bij voorkeur binnen de gemeentelijke overheid.

C12 Ontwikkeling: testen

Het team beschikt over voldoende kennis voor het uitvoeren van programmatesten volgens een standaard testmethodiek. Naast te testen of de geleverde programmatuur voldoet aan de functionele omschrijving zullen er ook volledige systeemtesten en testen rond de integratie van gekoppelde systemen worden uitgevoerd.

WS12 (L) Beschrijf hoe u dit optimaal organiseert en beschrijf daarbij en motiveer ook de door u gehanteerde methodiek en/of tooling. Besteed aan de beantwoording maximaal 500 woorden en één pagina A4.

5.2.2 INZET

Bij het verstrekken van Opdrachten dient de Leverancier per geval een kwalitatieve en kwantitatieve raming van de concrete inzet te maken. Dimpact gaat er wel van uit dat bij concrete Opdracht zoveel als mogelijk de aangeboden functionarissen kunnen worden ingezet.

Het is de verantwoordelijkheid van de Leverancier om zorg te dragen voor een optimale en kostenbesparende samenstelling en inzet van het Ontwikkelteam. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal de hoeveelheid uit te voeren Opdrachten gaan variëren. Hierbij gaan we uit van een viermaandelijke prognose.

Dimpact verwacht van Leverancier dat hij zich maximaal inspant om verloop van medewerkers in het aangeboden Ontwikkelteam niet meer dan 20% te laten bedragen in een kalenderjaar.

5.2.3 CV-SJABLOON

Van elk aangeboden teamlid dient een CV beschikbaar gesteld te worden, gefocust op de competenties C04, C05, C06, C07, C09, C10 en C11 zoals omschreven in voorgaande paragraaf 5.2.1. **Dit CV dient te zijn opgesteld conform het CV-sjabloon beschreven in tabel 5. Dit sjabloon is tevens als separaat Word-bestand in Bijlage 6.6.4 gevoegd.**

Er worden in de Wensen bij de hiervoor aangeduide competenties steeds twee CV's gevraagd. Dit betekent echter geenszins dat de Inschrijver veertien CV's dient te overleggen, zie daartoe paragraaf 5.2.5 (Randvoorwaarden).

Competentie	Naam Project(en)	Naam Organisaties ¹	Van toepassing zijnde werkzaamheden ²	Effectieve inzet ³	Activiteit en resultaat ⁴	Tevredenheid klant ⁵
C04						
C05						
C06						
C07						
C09						
C10						
C11						

TABEL 5: INVULSJABLOON CV'S. VAN ELKE AANGEBODEN TEAMLID DIENT EEN CV BESCHIKBAAR TE WORDEN GESTELD CONFORM DIT SJABLOON. INDIEN PER CV PER COMPETENTIE MEERDERE PROJECTEN WORDEN ONDERSCHIEDEN, DIENT ELK PROJECT OP EEN AFZONDERLIJKE RIJ TE WORDEN VERMELD (PER COMPETENTIE DIENT U DERHALVE DAN MEERDERE RIJEN TE GEBRUIKEN)

In het hierna volgende wordt toegelicht hoe voor elke Inschrijver de score op de zeven competenties wordt bepaald. Onderstaande Tabel 5 geeft een overzicht van de door Dimpact onderscheiden competenties waarop de CV's worden gescoord. U dient in deze tabel per competentie aan te geven met welk teamlid u hieraan denkt te voldoen. Tabel 5 is als separaat Word-bestand in Bijlage 6.6.5 gevoegd.

Competentie	Teamlid
C04 (H)	1 [naam]
C04 (H)	2 [naam]
C05 (H)	1 [naam]
C05 (H)	2 [naam]
C06 (L)	1 [naam]
C06 (L)	2 [naam]
C07 (L)	1 [naam]
C07 (L)	2 [naam]
C09 (L)	1 [naam]
C09 (L)	2 [naam]
C10 (L)	1 [naam]
C10 (L)	2 [naam]
C11 (H)	1 [naam]
C11 (H)	2 [naam]

TABEL 6: INDELING TEAMLEDEN OVER DE ROLLEN. INSCHRIJVER DIENT AAN TE GEVEN WELKE TEAMLEDEN IN WELKE ROL PRIMAIR WORDEN GEOFFREERD

¹ Per door u bij deze Competentie vermeld project.

² Per door u bij deze Competentie vermeld project, inclusief start- en einddatum en inzet per week.

³ Per door u bij deze Competentie vermeld project, en een beschrijving van de specifieke en/of unieke eigen rol hierin.

⁴ Per door u bij deze Competentie vermeld project en systeem.

⁵ Per project.

5.2.4 BEOORDELING COMPETENTIES

Elk teamlid van elke Inschrijver wordt beoordeeld op basis van zijn/haar CV. Elk CV wordt gescoord de competenties die onderdeel uitmaken in de reeks C04, C05, C06, C07, C09, C10 en C11, voor zover de Inschrijver deze in het betreffende CV denkt aan te tonen, rekening houdend met de mate waarin het aangeboden teamlid ervaring heeft met processen en systemen in het domein van gemeenten.

De scoringsmethodiek die Dimpact hanteert is als volgt:

Aan elk CV wordt voor de relevante competenties een score toegekend per competentie. Deze score wordt bepaald door de ervaring per competentie en vastgesteld als:

0 punten (slecht: geen aangetoonde en effectieve ervaring),
1 punt (matig: circa één jaar aangetoonde en effectieve ervaring),
2 punten (voldoende: circa 2 jaar aangetoonde en effectieve ervaring),
3 punten (goed: circa 3 jaar aangetoonde en effectieve ervaring), of
4 punten (uitstekend: minimaal 4 jaar aangetoonde en effectieve ervaring).
Ervaring wordt hierbij bepaald aan de hand van de effectieve inzet, aard van de organisatie, activiteiten en verantwoordelijkheden per project door de Inschrijver opgegeven conform het CV-sjabloon van tabel 4.

Er worden zeven maal twee dezelfde competenties beoordeeld (zie tabel 6) waarbij drie competenties een tweevoudige weging hebben ((H)oog) en vier competenties een enkelvoudige weging hebben ((L)aag). De scores voor dezelfde competenties in meerdere CV's worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal CV's waarin dezelfde competenties worden onderbouwd ter berekening van het gemiddelde.

Rekenvoorbeeld: indien twee verschillende CV's worden ingediend voor competentie C06 en het projectteam kent het cijfer 3 en 4 toe aan de respectievelijke CV's voor deze competentie, dan bedraagt de gemiddelde score op deze competentie 3,5. Indien er drie verschillende CV's worden ingediend voor competentie C06, waarbij het projectteam 0, 3 en 4 scoort, dan bedraagt de gemiddelde score op competentie C06 2,333. Er kunnen voor de CV's derhalve maximaal $2 \times (3 \times 8 + 4 \times 4) = 80$ punten worden behaald.

Ter zake van de vijf overige competenties (C01, C02, C03, C08 en C12) geldt het beoordelingskader zoals aangegeven in tabel 6 (paragraaf 5.3).

Voor het onderdeel 'Competenties' kunnen derhalve maximaal 80 plus 20 is 100 punten worden behaald (voor weging).

5.2.5 RANDVOORWAARDEN

- Het is toegestaan één persoon op meerdere competenties aan te bieden.
- Het is niet toegestaan één en dezelfde persoon op twee dezelfde competenties aan te bieden; andersom: bij iedere competentie dienen twee verschillende CV's te worden aangeboden.

- In zijn totaliteit dienen minimaal vijf en maximaal tien CV's te worden ingediend ter onderbouwing van de competenties.
- U dient bemensing van het Ontwikkelteam aan te bieden die de werkzaamheden daadwerkelijk zullen uitvoeren.

Indien een Inschrijver niet aan bovenstaande eisen voldoet, zulks ter beoordeling van het projectteam, komt zijn Inschrijving niet in aanmerking voor gunning van een Raamovereenkomst.

5.3 OPEN WENSEN

WS13 Dimpact volgt het open-tenzij beleid vanuit BZK en omarmt het Common Ground principe 'open source'. De ontwikkeling van oplossingen en Componenten is daarop gebaseerd. Dimpact, een (klein) aantal andere gemeenten en VNG nemen hierin het voortouw. Gemeenten, als opdrachtgevers van ontwikkeling van open source Componenten trekken steeds meer met elkaar op. Ze streven naar maximale herbruikbaarheid en dus het over en weer gebruiken van elkaars Componenten. Kortom, er is een groeiend open source ecosysteem, waarin ook leveranciers een onmisbare rol spelen. Beschrijf uw visie op de optimale werking van dit ecosysteem: wat maakt dit ecosysteem volgens u succesvol. Beschrijf ook uw rol hierbij. Besteed aandacht aan hoe u met andere spelers en met name andere ontwikkelaars samenwerkt. En tot slot hoe u de herbruikbaarheid (over en weer) stimuleert en borgt. Besteed maximaal twee pagina's A4 aan de beantwoording.

WS14 Dimpact denkt dat de systematiek van functiepuntanalyse (FPA) als meetmethode toepasbaar is Agile projecten, naast schattingstechnieken als 'Estimation Poker' en WSJF, met het oog op het maken van inschattingen voor sprints, het (tijdig) opleveren van software/duur van het project en de omvang van het Ontwikkelteam. Beschrijf uw visie op en onderbouwde voorkeur voor het meetbaar maken van ontwikkelinspanningen in de zin van tijd, geld en prestatie. Besteed maximaal twee pagina's A4 aan de beantwoording van deze Wens (inclusief eventuele plaatjes).

WS15 Beschrijf hoe u de (onervaren) Dimpact Product Owner ondersteunt bij zijn werkzaamheden, zowel tijdens de ontwikkelfase als tijdens de beheerfase van een Component. Als zijnde 'training on the job'. Denk hierbij aan onder andere aan het beheren van de backlog, het samenwerken met uw Ontwikkelteam(s) en de rolverdeling tussen partijen (gemeenten, Ontwikkelteams, 'externe' Componenten, etc.). Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de vraag hoe u samen met Dimpact een effectieve, efficiënte samenwerking opzet en zorgt dat die goed blijft lopen. Geef hierbij expliciet aan hoe u de deelnemers/gemeenten betreft bij de ontwikkeling. Besteed maximaal drie pagina's A4 aan uw beantwoording van deze Wens.

WS16 In het productportfolio van Dimpact zullen Oplossingen in gebruik zijn waarbij te gebruiken Componenten door derden (niet zijnde de te selecteren Leveranciers) zijn ontwikkeld. Dimpact is voornemens de doorontwikkeling van deze Componenten te laten uitvoeren door de geselecteerde Leveranciers in onderhavige aanbesteding. Beschrijf uw visie op dit voornemen, wat zijn de voors en tegens, welke voorwaarden zijn voor u relevant om een dergelijk ontwikkeld Component 'in beheer te nemen'?

5.3.1 BEOORDELING OPEN WENSEN

Voor de Open Wensen geldt onderstaande beoordelingsstructuur.

Score	Waardering	Betekenis
0	Slecht	De Inschrijver heeft het gevraagde niet in beschouwing genomen en/of niet uitgewerkt, en/of de uitwerking sluit niet aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.
1	Onvoldoende	De Inschrijver heeft slechts een klein deel van het gevraagde in beschouwing genomen en/of beperkt uitgewerkt, en/of de uitwerking sluit beperkt aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.
2	Matig	De Inschrijver heeft een belangrijk deel van het gevraagde in beschouwing genomen en voldoende uitgewerkt en/of de uitwerking sluit voldoende aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.
3	Voldoende	De Inschrijver heeft het gevraagde vrijwel geheel in beschouwing genomen en vrijwel volledig uitgewerkt; en/of de uitwerking sluit grotendeels aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.
4	Goed	De Inschrijver heeft het gevraagde geheel in beschouwing genomen en volledig uitgewerkt. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen in de situatie en vraagstelling van Dimpact. De uitwerking sluit volledig aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.

TABEL 7: BEOORDELING OPEN WENSEN

5.4 EEN CASUS: KISS

5.4.1 INLEIDING

In de Bijlagen 6.8, 6.9 en 6.11.2 is input verwoord voor de Inschrijvers om een casus te behandelen in de vorm van een op te stellen en als onderdeel van de Inschrijving in te dienen Projectaanpak. Zoals in paragraaf 6.8.1 (Inleiding op de casus) is aangegeven betreft KISS naar alle waarschijnlijkheid (dat wil zeggen, mits de aanbestedingsprocedure geen vertraging oploopt, om welke reden dan ook) de eerste Opdracht die direct na ondertekening van de Raamovereenkomsten bij de Leveranciers zal worden uitgezet in de vorm van een nadere offerte-aanvraag, leidend

tot de eerste Overeenkomst van Opdracht die onder een van de drie Raamovereenkomsten wordt gegund. De informatie die u in de Bijlagen 6.8, 6.9 en 6.11.2 aantreft verkeert op dit moment nog in de status 'concept' maar wordt door het projectteam wel als voldoende beschouwd om als 'fictieve' casus te dienen voor het opstellen door de Inschrijvers van een 'Projectaanpak'.

5.4.2 INSTRUCTIE

U schrijft een Projectaanpak waarin u beschrijft hoe u KISS, als beschreven in de casus, tot een goed resultaat denkt te brengen. U gebruikt daarbij de input die door Dimpact in de Bijlagen 6.8, 6.9 en 6.11.2 verwoord. Onderstaande aspecten dienen minimaal in de Projectaanpak te zijn uitgewerkt:

- 1 De strategische visie op het te ontwikkelen product, dat moet worden opgeleverd in het open source platform ecosysteem van Common Ground.
- 2 De processen, aanpak en user-centered design technieken en succescriteria die u inzet om tot een gebruiksvriendelijk systeem te komen (denk hierbij aan learnability, efficiëntie, discoverability, e.a.)
- 3 Het door u in te zetten Ontwikkelteam, kwalitatief en kwantitatief, en de onderbouwing daarvan. U dient daarbij uit te gaan van het gestelde in paragraaf 5.2 en uw uitwerking daarbij. U stelt de inzet van door u te bepalen functionarissen voor die u bij de beantwoording van de criteria WS4, WS5, WS6, WS7, WS9, WS10 en WS11 in de vorm van CV's aanreikt. Daarnaast stelt u functionarissen voor die u denkt te moeten inzetten om invulling te geven aan de rollen die u nodig acht voor de ontwikkeling van KISS.
- 4 De door u voorgestelde projectstructuur inclusief de rollen, taken en verantwoordelijkheden/governance van Dimpact, gemeenten en uzelf.
- 5 De beschrijving van de rollen en werkzaamheden die volgens u tot de taken van Dimpact c.q. de gemeenten en/of derden behoren.
- 6 Beschrijf op hoofdlijnen, en onderbouw, welke programmeertalen, frameworks, etc. u voornemens bent in te zetten.
- 7 Beschrijf de ontwikkelomgeving die u inzet en besteed daarbij aandacht aan het Haven-compliant zijn daarvan.
- 8 De (toegang tot) een sandbox omgeving (zoals bijvoorbeeld Demodam) waarin kan worden aangetoond dat de oplossing werkt met relevante API's.
- 9 De wijze waarop u invulling geeft aan Agile ontwikkeling, invulling aan de hand van de voorgestelde planning/fasering (zie hierna) en de wijze waarop gemeenten de zekerheid hebben dat de opgeleverde code beschikbaar en bruikbaar is.
- 10 De door u onderkende risico's:
 - 1 Risico's die binnen de beheerssfeer van uzelf vallen;
 - 2 Risico's die binnen de beheerssfeer van Dimpact c.q. de gemeenten vallen;
 - 3 In beide gevallen voorzien van de door u voorgestelde mitigerende maatregelen.
- 11 De planning/fasering voor uitvoering van het project, met als kaders dat de deadline voor het voltooien van dit project augustus 2022 is, in verband met een subsidietoekenning vanuit MinBZK en opdrachtverstrekking aan u per 1 april 2022.
- 12 De beschrijving van het test- en acceptatieproces tijdens de sprints.
- 13 Beschrijf op hoofdlijnen hoe u de uitrol van KISS ziet, in relatie tot legacy applicaties en toekomstige applicaties in het Common Ground landschap.

Voeg een exemplaar van uw voorstel voor een Projectaanpak als een separaat document in een bestand aan uw Inschrijving toe (zie tabel in paragraaf 3.6.3). De beoordeling van dit criterium geschiedt aan de hand van het door het projectteam gepercipieerde realiteitsgehalte (verwachte haalbaarheid (in relatie tot enerzijds de gewenste snelle uitvoering en anderzijds 'slagingskans'/risicobeheersing) van (de uitwerking van en motivatie bij genoemde aspecten in) de Projectaanpak.

Beoordeling Projectaanpak

Voor de Projectaanpak geldt onderstaand beoordelingskader.

Score	Waardering	Betekenis
0	Slecht	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver 3 of meer van het minimaal gewenste aantal aspecten niet heeft beschreven of dat de beschrijving van 1, 2 of 3 van het totale aantal opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte.
1	Onvoldoende	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver 1 of 2 van het minimaal gewenste aantal aspecten niet beschreven heeft of dat de beschrijving van 4 of 5 van het totale aantal opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte.
2	Matig	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver het minimaal gewenste aantal aspecten beschreven heeft en dat de beschrijving van 6, 7, 8 of 9 van het totale aantal opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte.
3	Voldoende	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver het minimaal gewenste aantal aspecten beschreven heeft en dat de beschrijving van 10 of 11 van het totale aantal opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte.
4	Goed	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver het minimaal gewenste aantal aspecten beschreven heeft en dat de beschrijving van 12 of 13 opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte.

TABEL 8: BEOORDELING PROJECTAANPAK

Voor de Projectaanpak kan maximaal 4 punten worden behaald (voor weging).

5.5 SCOREGRONDSLAG

Dimpact hanteert bij deze aanbesteding het gunningscriterium 'de beste prijs-kwaliteitsverhouding'.

Op basis van de kwaliteitsscore Q en de prijs P van de Inschrijvingen wordt per Inschrijver een totaalscore F bepaald. De Inschrijver met de laagst berekende F-score komt voor voorlopige gunning in aanmerking.

Bij de bepaling van de 'F-score' hanteert Dimpact een Q-score voor de aangeboden functionaliteit (de scores op de competenties, de Open Wensen en de casus KISS) en een P-score voor de prijsstelling.

5.5.1 PRIJS (P-SCORE)

Per Inschrijving wordt een prijs (P-score) bepaald conform het prijssjabloon in Bijlage 6.6.

5.5.2 Q-SCORE

De Q-score bepaalt de kwaliteitsscore van de ingediende Inschrijving. De Q-score wordt bepaald door de beoordeling van:

- De competenties aan de hand van de ingediende CV's en beantwoording van 'Competentiewensen'
- De beantwoording van de Open Wensen
- De beoordeling van de ingediende Projectaanpak KISS

Onderdelen met betrekking tot de Weging kwaliteit		Vindplaats
Competenties	55%	Paragraaf 5.2.4
Open Wensen	30%	Paragraaf 5.3
Projectaanpak KISS	15%	Paragraaf 5.4.2
	100,00%	

TABEL 9: WEGINGSFACTOREN KWALITEITSSCORE

Kwaliteitscriterium	Wegingsfactor	Maximaal haalbare score (vóór weging)	Maximaal haalbare Q- score (na weging)
Competenties	55%	100	66
Open Wensen	30%	16	36
Projectaanpak KISS	15%	4	18
Subtotaal		120	120

TABEL 10: VOORBEELDBEREKENING WEGINGSFACTOREN

5.6 BEPALEN TOTAALSCORE F

Op basis van de totale kwaliteitsscore Q en de totaalprijs P wordt tenslotte door onderstaande formule de totaalscore F bepaald: $F = P^a / Q^{(1-a)}$

- F = totaalscore
- Q = kwaliteitsscore
- a = 0,3
- P = totaalprijs

5.6.1 BEPALING F-SCORE TEN BEHOEVE VAN SELECTIE TOP-3

De Top-3 Inschrijvers wordt als volgt bepaald.

De drie Inschrijvers met de laagst berekende F-scores vormen de Top-3. In onderstaande tabel (voorbeeld) worden de Inschrijvers in de kolommen E, F en C als Top-3 Inschrijvers geselecteerd en komen voor gunning van een Raamovereenkomst in aanmerking.

F-score						
A	B	C	D	E	F	
Q1-score	70,00%	84,00%	79,00%	90,00%	95,00%	1
P-score	€ 125,00	€ 134,25	€ 127,00	€ 135,00	€ 140,00	2
F1-score (lager=beter)	5,463920552	4,913362287	5,044314459	4,689541397	4,564906504	3

waarbij $B3 = (B2 \cdot 0,3) / (B1 \cdot 0,7)$ etc.

TABEL 11: VOORBEELDBEREKENING F-SCORE

5.7 VERIFICATIE

De mededeling van gunningsbeslissing is onder voorbehoud van goedkeuring van de verificatiefase. Dat betekent dat met het bepalen van de voorlopig winnende Inschrijver de gunningsfase van de aanbestedingsprocedure nog niet is afgesloten. De voorlopig winnende Inschrijver gaat samen met Dimpact de verificatiefase in. Deze fase neemt maximaal drie weken in beslag.

De doelstelling is het verkrijgen van een duidelijker beeld van de verwachtingen van beide partijen, het verduidelijken van prestatie-indicatoren en de meting ervan te operationaliseren en het komen tot een ondertekeningsgereed zijnde Raamovereenkomst.

6

BIJLAGEN

6.1	Voorwaarden	49
6.2	Formulier voor het stellen van vragen	49
6.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	49
6.4	Verklaring terbeschikkingstelling middelen	49
6.5	Referentiesjabloon	49
6.6	Inschrijvingsmodel	50
6.7	Klachtenregeling Dimpact	51
6.8	Een Casus: KISS	51
6.9	User Stories KISS	56
6.10	Startarchitectuur KISS	56
6.11	Selectietool Architectuurkaders	56

Bijlagen

6.1 VOORWAARDEN

6.1.1 CONCEPT RAAMOVEREENKOMST

Separaat pdf-bestand.

6.1.2 GIBIT2020

Separaat pdf-bestand.

6.2 FORMULIER VOOR HET STELLEN VAN VRAGEN

Separaat Excel-bestand.

6.3 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Separaat pdf-bestand. Zie TenderNed

6.4 VERKLARING TERBESCHIKKINGSTELLING MIDDELEN

Separaat Word-document.

6.5 REFERENTIESJABLOON

Separaat Word-document.

6.6 INSCHRIJVINGSMODEL

6.6.1 TOELICHTING

Dimpact wil middels dit Inschrijvingsmodel een gedegen inzicht verkrijgen in de prijsstelling van de verschillende Inschrijvers om deze beter te kunnen vergelijken. Op basis van de prijsopgave zal de Dimpact een gemiddelde prijs bepalen om de F-score te berekenen.

Dit Inschrijvingsmodel dient volledig te worden ingevuld. Alle bedragen dienen te zijn vastgesteld in Euro's, exclusief BTW. Uurtarieven dienen inclusief administratie-, reis- en verblijfs- en eventuele overige kosten te zijn. Alle geoffreerde prijzen dienen opgegeven te worden inclusief de aan eventuele additionele leveranciers zoals onderaannemers gerelateerde kosten.

6.6.2 TARIEVEN

Geef in onderstaande tabel aan welke tarieven u hanteert per rol waarin uw teamleden primair worden geoffreerd (tarieven dienen derhalve geüniformeerd te worden over verschillende teamleden die primair in dezelfde rol worden geoffreerd). Indien u als Combinatie aanbiedt, dient u de tarieven en opslagen te synchroniseren.

Rol	Uurtarief
A Organisatie	€
B Plan: ontwerp en inrichting	€
C Bouw	€
Gemiddelde uurtarief $\rightarrow (A+B+C)/3$	€

TABEL 11: INVULTABEL UURTARIEVEN

Geef in onderstaande tabel aan hoeveel de overwerk- en weekendtariefopslagen bedragen. Tariefopslagen mogen niet meer dan 50% bedragen. Indien u als Combinatie aanbiedt dient u de opslagen te synchroniseren.

	Tijden	Tariefopslag (percentage)
A	Werkdagen van 18.00 tot 20.00 uur	.. %
B	Werkdagen van 20.00 tot 07.00 uur	.. %
C	Zaterdagen, zondagen, Christelijke feestdagen	.. %
	Gemiddeld tariefopslag $\rightarrow (A+B+C)/3$	.. %

TABEL 12: INVULTABEL TARIEFOPSLAGEN

Op basis van de bovenstaande tarieven en tariefopslagen wordt een prijs P bepaald als volgt:

$$P = (G_o (1 + 0,1 (1+O_o))P_o) + (G_p (1 + 0,1 (1+O_o))P_p) + (G_b (1 + 0,1 (1+O_o))P_o)$$

met:

- P_o het gemiddelde uurtarief en O_o het gemiddelde opslagpercentage van de teamleden in een organisatie.

- P_p het gemiddelde uurtarief en O_o het gemiddelde opslagtariaf van de teamleden in een planrol.
- P_b het gemiddelde uurtarief en O_o het gemiddelde opslagtariaf van de teamleden in een bouwrol.
- $G_o = 1$, $G_p = 2$ en $G_b = 2$

Bovenstaande prijs is het gemiddelde uurtarief voor de inzet van één teamlid in een organisatierol, een mix van twee teamleden in planrol en een mix van twee teamleden in een bouwrol, waarbij additioneel 10% overwerk in rekening is gebracht.

Nota Bene. De invultabellen uit deze paragrafen zijn in een separaat Word-bestand toegevoegd in paragraaf 6.6.3.

6.6.3 INVULTABELTABELLEN PARAGRAAF 6.6

Separaat Word-bestand.

6.6.4 INVULSJABLOON CV'S

Separaat Word-bestand.

6.6.5 INVULSJABLOON INDELING TEAMLEDEN OVER 14 CV'S

Separaat Word-bestand.

6.7 KLACHTENREGELING DIMPACT

Separaat pdf-document

6.8 EEN CASUS: KISS

6.8.1 INLEIDING

Het Klantinteractie Service Systeem (KISS) wordt de eerste ontwikkelopdracht die op basis van de Raamovereenkomst zal worden verstrekt. Naar verwachting zal de Projectstartarchitectuur (PSA) in de loop van februari 2022 worden opgeleverd en goedgekeurd. Na afronding van de onderhavige aanbestedingsprocedure en ondertekening van de Raamovereenkomsten zal direct een nadere offerte-uitvraag bij de drie Leveranciers worden uitgezet op basis waarvan de Leveranciers een 'Projectaanpak' dienen in te dienen, compleet met begroting. Hierbij zal naar verwachting een doorlooptijd van maximaal drie weken worden gehanteerd om tot gunning van een eerste Overeenkomst van Opdracht te komen.

In het kader van deze aanbestedingsprocedure wordt van de Inschrijvers een 'Projectaanpak' gevraagd voor de (nog fictieve) casus KISS (zonder begroting). De ingediende Projectaanpak wordt als onderdeel van het subgunningscriterium 'kwaliteit' beoordeeld, samen met de beantwoording van alle overige Wensen.

Voor het onderdeel Projectaanpak KISS kan maximaal 4 punten worden gescoord (vóór weging).

6.8.2 ONTSTAAN

Het KISS wordt het ondersteunende systeem voor medewerkers van gemeenten om vragen van inwoners en ondernemers goed af te handelen. Het Klant-Contact-Centrum (KCC) is vaak het eerste contactpunt als een inwoner of ondernemer iets met de gemeente wil regelen. Als KCC-medewerkers beter worden ondersteund in hun werk, kunnen zij inwoners en ondernemers beter en sneller bedienen.

De gemeenten Deventer, Utrecht, Enschede en Zwolle (hierna: DEUZ) hebben daarom de handen ineengeslagen om het contact en de interactie met inwoners en ondernemers te verbeteren. Om dat te realiseren hebben zij samen een subsidie aangevraagd en toegewezen gekregen uit het [Innovatiebudget Digitale overheid 2021](#). Daarnaast heeft DEUZ Dimpact als regiepartij gevraagd te ondersteunen en het projectmanagement van de Opdracht uit te voeren.

De bouw van KISS is opgedeeld in (minimaal) twee fases, waarbij fase 1 is afgedekt door genoemde subsidie.

Bij fase 1 zal ook software worden hergebruikt. Een van de beoogde Componenten voor hergebruik betreft het project 'terugbelnotities', geïnitieerd door gemeente Den Haag. In fase 2 zal KISS verder door worden ontwikkeld.

6.8.3 DOELSTELLING/VOORZIENE BATEN

ALGEMEEN

In de huidige situatie moeten KCC-medewerkers soms in tientallen schermen en applicaties werken. Dit levert veel overhead maar weinig overzicht, met een grotere kans op fouten. KISS wil een geïntegreerde omgeving bieden voor verschillende bronsystemen, zodat medewerkers van de gemeente hun klanten beter en sneller kunnen bedienen.

Met KISS willen ook invulling geven aan het omnichannel concept⁶ De klant kiest zijn voorkeurskanaal en kan naadloos switchen tussen kanalen.

Zie de demo op [YouTube](#) om snel een idee te krijgen van de beoogde werking van KISS.

Nota Bene: deze demo geeft een indruk van wat KISS uiteindelijk beoogt. Niet alles in deze demo is in scope van de eerste fase: de scopebepaling verderop in deze paragraaf en in de bijlagen is leidend.

BATEN

Dimpact verwacht de volgende baten van dit project. Merk op dat deze baten pas ten volle worden gerealiseerd zodra KISS in productie is genomen en nog enige tijd wordt doorontwikkeld. Dit is niet binnen de scope van het voorliggende project (fase 1), maar het is wel waar dit project een belangrijke eerste stap voor is.

⁶ Het omnichannel concept is actueel in gemeenten en al 2-3 jaar een speerpunt bij de VNG

- **Efficiëntere werkwijze binnen het KCC.** Zoveel mogelijk werken vanuit één scherm zorgt voor een snellere afhandeling van het klantcontact. Deze efficiencyverbetering is lastig te kwantificeren, maar wordt door diverse gemeenten geschat tussen de 3% en 5%. Denk bijvoorbeeld aan de tijdswinst die te behalen is door het snel zoeken in de kennisbank, het gelijktijdig loggen van het gebruikte kennisbankitem en het direct kunnen invullen van het juiste template dat bij het kennisbankitem behoort.
- **Minder kans op fouten,** door een verhoogd gebruiksgemak voor KCC medewerkers.
- **Betere kwaliteit van dienstverlening.** Kijkend vanuit de klantreis is KISS onlosmakelijk verbonden aan selfservice. KISS draagt bij aan de digitale transitie waar gemeenten voor staan. De inwoner ervaart een naadloze overgang tussen een "MijnGemeente" component (selfservice) en KISS (service/hulp). De klant heeft regie op eigen gegevens, die ook zichtbaar zijn voor de KCC-medewerker.
- **Betere ervaring van klanten die meerdere malen contact hebben.** Sommige trajecten laten zich niet met één contactmoment afhandelen (zoals complexe vergunningstrajecten). Door contacthistorie over kanalen heen inzichtelijk te maken, kunnen klanten beter geholpen worden en hoeven ze niet steeds opnieuw hun situatie uit te leggen.
- **Minder leveranciersafhankelijkheid en betere integratie met andere systemen.** Door in dit project met gemeenten zelf de ontwikkeling in de hand te nemen (aansluitend op Common Ground), wordt de afhankelijkheid van leveranciers verminderd. Daarnaast wordt een betere integratie met andere open source software binnen het Common Ground ecosysteem verwacht.
- **Toekomst vaste oplossing.** Doordat KISS werkt volgens de Common Ground principes en op basis van kleinere componenten wordt opgezet, ontstaat er een toekomst vastere oplossing. Het is hierdoor immers mogelijk om elke component te vervangen, zonder dat de volledige software vervangen hoeft te worden. Als er dan bijvoorbeeld een betere oplossing voor een kennisbank beschikbaar komt, is die te vervangen zonder dat andere functionaliteit binnen KISS geraakt wordt.

6.8.4 KISS, DE OPLOSSING

De essentie van KISS is verbinding oftewel integratie.

KLANT ÉN DE MEDEWERKER CENTRAAL

Tot nu toe is voor KCC-oplossingen geredeneerd vanuit interne processen en systemen. Om de klantvraag te beantwoorden, acties uit te zetten en te registreren, wisselt de KCC-medewerker tussen veel applicaties. Gemeenten zien dat het steeds moeilijker wordt om hun dienstverlening te regelen op een manier waarbij de klant zich herkent en persoonlijk geholpen voelt.

KISS redeneert vanuit de klant en zijn klantreis. Voor het goed kunnen ondersteunen van de klant, is het van belang dat KCC-medewerkers hun werk goed kunnen doen, met gebruiksvriendelijke software die hun taken goed ondersteunen. Waarbij de klant geen last heeft van lange wachttijden, zijn vraag niet hoeft te herhalen en direct via één loket een antwoord krijgt op zijn vraag.

GEMAKKELIJKE, COMPLETE WERKOMGEVING

Om dit te realiseren wordt het concept van 'één scherm' (de interface KISS) gehanteerd. Dat scherm/ die omgeving zal steeds rijker worden: informatie is hier direct uit steeds meer bronnen/systemen beschikbaar. Generieke functies, zoals het vastleggen van contacten maken onderdeel uit van de werkomgeving. Ook veel voorkomende acties (zoals afspraken maken) worden hier afgetrapt/uitgevoerd.

LEAN EN MEAN

KISS heeft zelf een beperkt aantal functionaliteiten. Door slim integreren met bestaande voorzieningen kunnen medewerkers in de centrale KISS-omgeving al hun werk doen. Ook wordt binnen KISS weinig data opgeslagen. Informatie en data worden opgehaald c.q. getoond vanuit andere bronnen en systemen.

OMNICHANNEL

KISS is een gebruikersinterface en is op zichzelf geen omnichannel oplossing. De gemeenten werken van multichannel dienstverlening toe naar omnichannel klantinteractie. KISS is één van de schakels om dit te ondersteunen. In KISS vindt het contact plaats, de dialoog wordt hier gevoerd. Samen met een communicatieplatform (bijv. Anywhere 365) en koppelingen met gegevensbronnen vormt KISS de oplossing voor omnichannel dienstverlening. Het daadwerkelijk inzetten van specifieke kanalen is een groeipad/ keuze van elke gemeente.

6.8.5 STRATEGISCHE KEUZE: OPEN SOURCE, OPEN EN GEZAMENLIJK ONTWIKKELEN

6.8.6 SCOPE

In deze paragraaf wordt de functionele scope van fase 1 beschreven.

FUNCTIONELE SCOPE OP HOOFDLIJNEN

De KISS gebruikersinterface wordt ontwikkeld. Het resultaat is een werkomgeving voor de KCC-medewerker, waarin gebruiksgemak voorop staat en de volgende basisfuncties beschikbaar zijn:

- 1 Oproepen/berichten uit aangesloten kanalen (minimaal telefonie) komen binnen, worden opgepakt en afgehandeld.
Gehele afhandeling van telefonie: werkvoorraad, opnemen, doorverbinden, etc vindt plaats in de KISS-omgeving. Voor elk aangesloten kanaal vindt de gehele afhandeling in KISS plaats.
- 2 Registratie van het gesprek/ de interactie.
Snel en simpel wordt het gesprek (de kerngegevens van de sessie) vastgelegd.
- 3 Klantbeeld
Met een druk op de knop is de volgende informatie direct bij de hand:
 - a contacthistorie van de klant
 - b zaakhistorie van de klant
- 4 Notities
Medewerker kan direct beginnen met het noteren van de klantvraag. Ook notities voor collega's kunnen snel opgesteld en verstuurd worden.

- 5 Contactregistratie
 - a vastleggen van de vraag/antwoord (registratie van afgehandeld contact);
 - b vastleggen van de vraag met terugbelverzoek voor collega (contactregistratie met vervolgactie);
 - c koppelen van contact aan een zaak.
- 6 Nieuwsfeed met actueel nieuws uit de gemeente.
- 7 Zoekfunctionaliteit

Via geavanceerde zoekfunctionaliteit worden bronnen ontsloten. In de eerste fase betreft het Producten- en DienstenCatalogus (PDC), Vraag-Antwoord-Combinaties (VAC), gemeentelijke website, intranet en smoelenboek. Dit geheel vatten we samen als Kennisbank.
- 8 Veel voorkomende handelingen/ vervolgacties

De kerntaak van KCC-medewerkers is het geven van informatie. Dit betreft algemene informatie, die (indien mogelijke en gewenst) gepersonaliseerd is en vertrouwelijke informatie over bijvoorbeeld lopende zaken. In één keer goed is hierbij het streven. In veel KCC's worden ook veel voorkomende acties uitgevoerd, zoals het maken van afspraken en registreren van meldingen. In de werkomgeving kunnen deze handelingen direct gestart worden. Minimaal via een link naar de betreffende systemen.

Een nadere uitwerking van de functionele scope is uitgewerkt in Bijlage 6.9. Dit document is leidend voor de functionele scope. Verdere verfijning, in de zin dat eindgebruikers optimaal worden ondersteund, vindt plaats in overleg met de gebruikersgroep van de deelnemende gemeenten.

SCOPE VAN PROJECTACTIVITEITEN OP HOOFDLIJNEN

Binnen scope van deze Opdracht valt de bouw van de functionaliteit van de KISS software, op een productie-gereed niveau. Deze scope van activiteiten omvat:

- Het schrijven en testen van Code, en het publiceren op Github of een vergelijkbaar platform.
- Het documenteren van deze Code.
- Het implementeren van KISS in een sandboxomgeving, waarin de werking van alle functionaliteiten incl. integraties getoond en getest worden.

Buiten scope is het uitrollen en in gebruik nemen van deze software bij de deelnemende gemeenten: hiervoor zijn de afzonderlijke gemeenten verantwoordelijk na fase 1. Uiteraard wordt er hierbij de samenwerking gezocht tussen projectdeelnemers.

6.8.7 PROJECTRESULTATEN FASE 1 OP HOOFDLIJNEN

De aanpak is om in fase 1 KISS neer te zetten, zoals beschreven hoofdstuk 6.8.6 (PS. Dit is conform de aanvraag voor het Innovatiebudget Digitale Overheid). We steken in op herbruikbaarheid en zien concrete mogelijkheden om componenten uit projecten van de gemeente Den Haag en van Dimpact in te zetten.

6.8.8 PROJECTAANPAK: UITGANGSPUNTEN EN SUCCESFACTOREN

We denken dat de volgende zaken van belang zijn voor het slagen van KISS:

- **Gebruiker Centraal.** We werken vanuit de behoefte van de eindgebruiker, KCC medewerkers en andere medewerkers bij gemeenten. Indien de medewerkers hun werk goed kunnen doen, dan levert dit betere dienstverlening voor burgers en ondernemers. Concreet betekent dit onder meer dat we veel nadruk leggen op gebruikersonderzoek, het maken en testen van prototypes en het iteratief verbeteren van de gebruikerservaring.
- **Agile werkwijze.** Bij KISS kiezen we ervoor om de benodigde componenten kortcyclisch te ontwikkelen en implementeren. Elk geïmplementeerd onderdeel is direct toepasbaar en levert meerwaarde voor eindgebruikers. Op die manier werken we continue aan een steeds beter product, passend bij ontwikkelingen. Flexibiliteit, schaalbaarheid en een korte time-to-market zijn hierbij kernbegrippen. Ontwikkeling en implementatie vindt fasegewijs plaats. De exacte invulling van de werkwijze zal worden ingevuld in overleg met de leverancier(s) die de bouw van de software voor zijn rekening neemt.
- **Hergebruik.** We zetten in op Common Ground, waarbij we samenwerken met andere projecten in het ecosysteem, hergebruik en wat er al is en zelf hergebruik makkelijk mogelijk maken (bijvoorbeeld door goed en open te documenteren op Github).
Dit is zeker geen droom, maar realiteit. We trekken nauw op met projecten in de gemeente Den Haag, die voor KISS bruikbare componenten opleveren. We volgen daarbij de keuzes die qua architectuur en technologie zijn gemaakt. Ook vanuit enkele Dimpactprojecten zijn relevante onderdelen inzetbaar.
- **Keep it simple/volg standaarden.** KISS koppelt met relatief veel informatiebronnen. Die bronnen zijn niet voor elke gemeente gelijk: voor dezelfde functionaliteit hebben gemeenten immers vaak verschillende leveranciers. Voor de onderhoudbaarheid en betaalbaarheid van KISS, houden we het aantal koppelingen beperkt. Dat geldt zeker voor fase 1. We geven de voorkeur aan standaard API's en volgen de Nederlandse API Strategie.

6.9 USER STORIES KISS

Separaat Excel-document

6.10 STARTARCHITECTUUR KISS

Separaat pdf-document

6.11 SELECTIETOOL ARCHITECTUURKADERS

6.11.1 SELECTIETOOL ARCHITECTUURKADERS DIMPACT

Separaat Excel-document

6.11.2 SELECTIETOOL ARCHITECTUURKADERS KISS V0.1

Separaat Excel-document