

Aanbestedingsdocument



Aanbesteding Zaaksysteem (met geïntegreerd DMS en RMA)

Aanbestedingsnummer: 336792

Gemeente Nissewaard

Datum: 17 november 2021

Copyright © InnoviQ B.V. 2021
info@InnoviQ.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoud

1	Opdracht	5
1.1	Algemeen	5
1.2	Overeenkomst	5
1.3	Wachtkamerconstructie	5
1.4	Organisatie	6
1.5	Huidige en toekomstige situatie	6
1.5.1	Huidige situatie	6
1.5.2	Toekomstige situatie	7
1.6	Scope van de opdracht (en opties)	7
1.6.1	Functionele scope en koppelingen	8
1.6.3	Implementatie	8
1.6.4	Opties	10
1.7	Communicatie	11
1.8	Begrippenlijst	11
2	Planning en Inlichtingen	13
2.1	Voorgenomen planning	13
2.2	Stellen van vragen door inschrijvers	13
2.3	Nota van inlichtingen	14
2.4	Opening van inschrijving	14
3	Voorschriften inschrijving	15
3.1	Vormvereisten inzake indienen van de inschrijving	15
3.2	Verbod onderling overleg tussen Inschrijvers	15
3.3	Aan te leveren stukken bij de inschrijving	16
3.4	Storingen	16
3.5	Gestanddoeningstermijn inschrijving	16
3.6	Prijsstelling en facturering	17
3.7	Algemene voorwaarden	17
3.8	Vertrouwelijkheid	17
3.9	Inschrijvingsvergoeding	17
3.10	Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking	18
3.11	Ongeldige Inschrijvingen	18
3.12	Tegenstrijdigheden en/of bezwaren	19
3.13	Klachtenregeling	19
3.14	Wet BIBOB	19
3.15	Originele taal en toepasselijk recht	19
3.16	Manipulatieve, irreële of strategische inschrijving	19

4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	20
4.1	Algemeen	20
4.2	Uitsluitingsgronden	20
4.3	Combinatievorming en onderaanneming	21
4.3.1	Zelfstandige ondernemer	21
4.3.2	Een combinatie	21
4.3.3	Hoofd- en onderaanneming	22
4.4	Aanvullende geschiktheidseisen	22
4.4.1	Financiële zekerheidsstelling	22
4.4.2	Technische bekwaamheid	22
5	Programma van eisen	24
5.1	Algemeen	24
5.2	Programma van Eisen	24
6	Gunning	25
6.1	Beoordelingsprocedure	25
6.2	Gunningscriteria	25
6.3	Gunning en uitsluiting	28
6.4	Overeenkomsten en voorbehoud	28
7	Bijlagen	29
	Bijlage 01 Inschrijfformulier (incl. referentie en certificeringen)	29
	Bijlage 02 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	29
	Bijlage 03 Prijzenblad	29
	Bijlage 04 Programma van Eisen	29
	Bijlage 05 Programma van Wensen	29
	Bijlage 06 Demonstratiescripts	29
	Bijlage 07 Hoofdovereenkomst (concept)	29
	Bijlage 08 Standaard Verwerkersovereenkomst (concept)	29
	Bijlage 09 Wachtkamerovereenkomst (concept)	29
	Bijlage 10a Detailoverzicht zaaktypes Atos e-Suite	29
	Bijlage 10b Detailoverzicht zaaktypes Allegro van Kred'it	29
	Bijlage 10c Detailoverzicht zaaktypes Sociaal Domein	29
	Bijlage 10d Detailoverzicht workflow procedures Corsa	29
	Bijlage 10e Detailoverzicht e-formulieren Kodision	29
	Bijlage 11a GIBIT 2020 Inleiding	29
	Bijlage 11b GIBIT 2020 Artikelen	29
	Bijlage 11c Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen behorende bij GIBIT 2020	29

1 Opdracht

1.1 Algemeen

De gemeente Nissewaard (hierna te noemen de gemeente) is voornemens een opdracht te verstrekken voor de vervanging van het Zaaksysteem met geïntegreerd Document- en Records Management Systeem (verder ZSDMS). De gemeente maakt momenteel gebruik van het Zaaksysteem e-Suite van Atos. Het onderliggende contract met de huidige leverancier zal komen te vervallen op 31 december 2022. Aangezien verdere verlenging aanbestedingsrechtelijk en organisatorisch niet wenselijk is, dient het ZSDMS Europees te worden aanbesteed. Deze aanbesteding is gebaseerd op de Aanbestedingswet 2012, laatst gewijzigd 1 juli 2016.

Dit aanbestedingsdocument geeft onder andere nadere informatie over:

- Het verloop van de procedure;
- De eisen waaraan de (inhoud van de) inschrijving dient te voldoen;
- De beoordelingsprocedure;
- De gunningscriteria.

1.2 Overeenkomst

Middels deze aanbesteding wenst de gemeente één (1) partij te contracteren conform de scope, eisen en wensen gesteld in dit aanbestedingsdocument en in de bij dit document verstrekte aanvullende documenten.

- De gemeente is voornemens een overeenkomst af te sluiten met één (1) opdrachtnemer voor een gegarandeerde periode van vijf (5) jaar.
- De overeenkomst gaat zo spoedig mogelijk in, maar uiterlijk op 1 maart 2022, alvorens de start van de implementatie.
- De overeenkomst kan eenzijdig door de gemeente viermaal optioneel worden verlengd voor de duur van twee (2) jaar.
- De overeenkomst eindigt van rechtswege na afloop van de termijn waarvoor deze is aangegaan.
- Indien de opdrachtgever de overeenkomst met de hiervoor bedoelde duur van 2 jaar wil verlengen, zal hij dat uiterlijk zes (6) maanden voor het einde van de (al dan niet verlengde) overeenkomst schriftelijk mededelen.

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

De concept Hoofdovereenkomst op basis van de GIBIT 2020 is als bijlage 07 aan deze uitvraag toegevoegd.

1.3 Wachtkamerconstructie

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

Opdrachtgever zal in dit verband in elk geval met de inschrijver die in de ranking als nummer 2 is geëindigd een Wachtkamerovereenkomst aangaan, waarvoor een concept in bijlage 09 is

aangehecht. Dit laat onverlet dat als nummer 2 om welke reden dan ook niet in aanmerking zou komen voor (latere) gunning van de opdracht, ook andere inschrijvers (in volgorde van ranking) voor de opdracht in aanmerking kunnen komen.

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

1.4 Organisatie

Nissewaard is een gemeente op het eiland Voorne-Putten in het zuiden van de Nederlandse provincie Zuid-Holland. De gemeente is op 1 januari 2015 ontstaan door samenvoeging van de gemeenten Spijkenisse en Bunnik en omvat het gehele (voormalige) eiland Putten en het oosten van het (voormalige) eiland Voorne. Nissewaard telt 85.403 (1 januari 2021) inwoners en heeft een oppervlakte van 98,82 km² (waarvan 16,49 km² water). De gemeente maakt deel uit van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag.

De organisatie van de gemeente Nissewaard bestaat uit 7 eenheden en teams, namelijk:

- Directie
- Dienstverlening
- Control & informatie
- Werk, inkomen & identiteit
- Maatschappelijke ontwikkeling
- Ruimtelijke ontwikkeling
- Ruimtelijk beheer

Daarnaast kent de organisatiestructuur nog 2 losse entiteiten, namelijk:

- Theater
- Voorne-Putten Werkt

Meer informatie over de gemeente Nissewaard en de gemeentelijke organisatiestructuur is te vinden op www.nissewaard.nl

1.5 Huidige en toekomstige situatie

1.5.1 Huidige situatie

De e-Suite van Atos is het huidige primaire systeem ter ondersteuning van zaakprocessen in de gemeente. Uitgangspunt hierbij was één Zaaksysteem voor alle processen, en één geïntegreerd documentmanagementsysteem. Taakapplicaties worden daarbij ingezet als ondersteunend aan zaakgewijs werken. De implementatie van e-Suite is echter nog niet afgerond, verschillende domeinen gebruiken eigen specifieke applicaties en maken geen of beperkt gebruik van het Zaaksysteem. Daar waar het zaakgewijs is geïmplementeerd, met name het sociaal domein, betreft dit vooral document- en gegevensuitwisselingen met taak-specifieke applicaties. Het gebruik van de huidige e-Suite beperkt zich voornamelijk tot eenvoudige en generieke processen.

Bij het besluit voor een nieuw Zaaksysteem in de gemeente Nissewaard is afgesproken dat processen en zaaktypes die in de e-Suite zijn geïmplementeerd, ook in het nieuwe Zaaksysteem ondersteund moeten worden. Het nieuwe Zaaksysteem is daarmee een vervangingsopdracht, echter met diverse gewijzigde uitgangspunten die een meer optimaal zaakgewijs werken bij gemeente Nissewaard mogelijk maken.

1.5.2 Toekomstige situatie

De gemeente ziet zaakgericht werken de komende jaren als een belangrijk instrument om de kwaliteit en doorlooptijd van haar dienstverlening te verbeteren en digitaal te kunnen werken. De gemeente wil i.t.t. oorspronkelijke uitgangspunten zaakgericht werken meer domeingericht vormgeven. Bij domeingericht werken geldt het uitgangspunt dat zaakgericht werken ook kan plaatsvinden in backoffice-applicaties binnen de diverse gemeentelijke domeinen (zoals Fysiek Domein, Burgerzaken, Sociaal Domein e.a.). Het Zaaksysteem, inclusief document management, is in die situaties aanvullend op het zaakgewijs werken binnen vakapplicaties.

De gemeente vindt het bovendien belangrijk om aan te sluiten op landelijke ontwikkelingen zoals het werken in de cloud, werken met landelijke standaarden, aansluitend op de principes van Common Ground. De Oplossing die de gemeente zoekt moet daarom goed in staat zijn conform deze uitgangspunten te koppelen met andere applicaties waar nodig (via Zaak- en Documentservice of open API's).

De gemeente heeft een inschatting gemaakt van het aantal gebruikers van de Oplossing. Circa 600 gebruikers zullen naar verwachting gebruik gaan maken van de nieuwe Oplossing.

1.6 Scope van de opdracht (en opties)

De opdracht is het leveren van een Zaaksysteem met geïntegreerd Document- en Records Management Systeem (ZSDMS). De aanschaf van een nieuw Zaaksysteem dient ter ondersteuning van het digitaal zaakgericht werken binnen de gemeente. Dit betreft in het bijzonder de zaken zoals beschreven en gespecificeerd in Gemma Zaaktypecatalogus 2 (zie:

https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_ZTC_2.0_-_Informatiemodel).

De aan te besteden opdracht betreft:

- het als Software as a Service (verder: SaaS) ter beschikking stellen van het ZSDMS;
- het technisch implementeren van het ZSDMS inclusief de benodigde koppelingen;
- het organisatorisch implementeren van het ZSDMS, in samenwerking met de gemeente;
- het opleiden van key-users/functioneel beheerders (maximaal 10) van het ZSDMS;
- het (technisch) beheer en onderhoud van het ZSDMS inclusief de benodigde koppelingen.

Dit voor de totale duur van de looptijd, initieel en ten minste voor 5 jaar met viermaal de mogelijkheid om deze met 2 jaar te verlengen, leidend tot een maximale looptijd van 13 jaar. Het betreft dan specifiek het leveren, het implementeren en het technisch onderhouden van een totaaloplossing voor ten minste de uitvoering van de beschreven opdrachtsscope, inclusief koppelingen.

De opdracht wordt gegund op grond van de economisch meest voordelige inschrijving, die wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De Oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem dat tevens mag bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten, maar één contractant en één aanspreekpunt voor de gehele combinatie, gedurende de gehele looptijd van het contract dient te hebben.

De Oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden. Hierbij dient technisch beheer volledig meegeleverd te worden. Het functioneel beheer van de Oplossing geschiedt door de gemeente zelf. Dit alles voor de totale duur van de overeengekomen looptijd en binnen de geoffreerde inschrijvingsprijs.

De scope van deze opdracht bestaat uit de onderstaand weergegeven hoofdfunctionaliteiten, en standaardkoppelingen.

1.6.1 Functionele scope en koppelingen

Hoofdfunctionaliteit

De Oplossing levert de volgende hoofdfunctionaliteit, verder uitgewerkt in het programma van eisen:

- E-formulieren;
- Selfservice voorzieningen en Persoonlijke Internet Pagina (PIP);
- Klantcontactfunctionaliteit;
- Zaakmanagement;
- Documentmanagement;
- Recordmanagement;
- Rapportage's / Business Intelligence.

Koppelingen

De Oplossing levert de volgende koppelingen, verder uitgewerkt in het programma van eisen:

- Suites4SociaalDomein van Centric Public Sector Solutions middels Zaak- en Document-Services;
- Centric Leef Omgeving van Centric Public Sector Solutions middels Zaak- en Document-Services;
- Allegro van Kred'it middels Zaak- en Document-Services;
- Octopus van TrueLime middels Zaak- en Document-Services of API's;
- NotuBiz van NotuBiz BV middels Zaak- en Document-Services of maatwerkkoppeling;
- Mijn overheid (Lopende zaken en Berichtenbox) middels Digikoppeling adapter van de gemeente;
- Key2Datadistributie van Centric Public Sector Solutions middels StuF-BG-3.10 aan de Basis Registratie Personen (BRP) (inclusief GBA-V en VOA);
- Basisadministratie Adressen en Gebouwen (LVBAG) middels standaard API's;
- Nationaal Handels Register (NHR) middels standaard API's;
- DigiD tevens op basis van SAML;
- eIDAS middels hiervoor geldende landelijke standaarden;
- eHerkenning middels hiervoor geldende landelijke standaarden;
- Ingenico Payment Services middels de standaard API;
- Microsoft Office 2016 op fysieke dan wel virtuele werkplekken;
- i-Navigator van SDU middels de geldende export-importstandaard;
- Azure AD koppeling;
- Inkomende en uitgaande mail met Outlook / Exchange.

1.6.3 Implementatie

De Oplossing dient uiterlijk 31 december 2022 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige opdrachtscope. Inschrijver dient een volledig implementatieplan in (zie bijlage 05 Programma van Wensen) waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief werkende koppelingen op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De inschrijver neemt de volledige verantwoordelijkheid voor de implementatie van goed werkende koppelingen.

Zaaktypes ter implementatie:

De Oplossing beschikt over een zaaktypecatalogus (ZTC), verder uitgewerkt in het programma van eisen. Functioneel beheer van gemeente Nissewaard kan het ZTC zelf onderhouden en beheren. Uiteraard wordt functioneel beheer hiertoe door de inschrijver opgeleid. Na deze opleiding is functioneel beheer in staat ook nieuwe zaaktypes te configureren voor gebruik binnen de gemeente. Momenteel wordt er gebruik gemaakt van twee (2) zaak en document systemen, namelijk de e-Suite van Atos en Corsa van BCT. Deze systemen zullen het uitgangspunt vormen voor de initiële implementatie van de nieuwe Oplossing. De conversie van e-Suite van Atos maakt deel uit van de implementatiescope. Voor de content in Corsa van BCT hoeft geen conversie plaats te vinden.

Momenteel wordt gebruik gemaakt van Zaaksysteem Atos e-Suite van Atos met 200 zaaktypes. In de huidige inrichting en het gebruik van de e-Suite van Atos herkennen wij drie soorten zaaktypen (zie bijlage 10a, 10b en 10c):

- 1) De e-Suite kent 9 (dikke) zaaktypes waarbij de gebruikers daadwerkelijk werkzaamheden uitvoeren in Atos e-Suite (zie bijlage 10a).
- 2) Team Schuldhulpverlening maakt gebruik van het Zaaksysteem middels Allegro van Kred'it via ZDS koppeling (1.1) 7 (dunne) zaaktypen (zie bijlage 10b).
- 3) Het Sociaal Domein maakt gebruik van het Zaaksysteem middels Suites4SociaalDomein en Centric Leefomgeving van Centric Public Sector Solutions via ZDS koppeling (1.0) met 184 (dunne) zaaktypen (zie bijlage 10c).

Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van documentmanagementsysteem Corsa van BCT waarin 8 workflowprocedures opgenomen zijn (zie bijlage 10d). Het is momenteel nog onzeker of de digitale-handtekening-procedures wel of niet worden overgenomen in het nieuwe Zaaksysteem. Dit is afhankelijk van de mogelijkheden qua ondertekenen in het nieuwe Zaaksysteem. Deze systemen zullen het uitgangspunt vormen voor de initiële implementatie van de nieuwe Oplossing.

In de huidige inrichting en het gebruik van Corsa van BCT herkennen wij twee bijzondere zaaktypen:

- 1) De gehele organisatie maakt gebruik van dit DMS voor de ambtelijke besluitvormingsprocessen. Deze processen zijn de voorloopp processen van bestuurlijke besluitvorming ondersteund door NotuBiz van leverancier NotuBiz BV.
De gebruikers maken gebruik van de (workflow) bestuur case in Corsa, en maken gebruik van de commissie- en raads case die gekoppeld staan aan de bestuur case en worden gefaciliteerd door een koppeling op basis export-software van Notubiz.
- 2) De afdeling Bezwaar en Beroep maakt gebruik van dit Zaaksysteem voor de bezwaar-en beroepsprocessen. Eveneens worden deze processen ondersteund door Octopus van leverancier TrueLime. De gebruikers doorlopen de bezwaar-en beroepsprocessen en worden gefaciliteerd door een API koppeling met Octopus.

Voor het bovenstaande vragen wij van inschrijver mee te helpen de diverse zaaktypen op een juiste wijze te configureren in samenwerking met functioneel beheer en zorg te dragen voor implementatie van de genoemde koppelingen.

e-Formulieren ter implementatie:

De Oplossing stelt e-Formulieren beschikbaar, verder uitgewerkt in het programma van eisen. Gemeente Nissewaard maakt momenteel gebruik van twee oplossingen voor haar e-formulieren, te weten: Kodision van Kodision BV en e-Suite van Atos. De bedoeling is om met het gebruik van de e-formulieren functionaliteit van de aangeboden Oplossing deze bovengenoemde oplossingen waar mogelijk uit te faseren. Wij vragen van inschrijver mee te helpen om diverse e-formulieren op een juiste wijze te configureren in samenwerking met functioneel beheer. Het betreft hier tenminste 3 webformulieren voor de Atos e-Suite namelijk, Duurzaamheidslening, Starterslening, Meldingen Openbare Ruimte en 33 webformulieren voor Kodision (zie bijlage 10e).

Let op: alle genoemde cijfers hebben peildatum 11-11-2021, zijn indicatief, en kunnen nog veranderen

Conversie:

De gemeente gebruikt de e-Suite van Atos en Corsa van BCT. De gemeente sluit lopende zaken in de huidige zaak- en documentoplossingen zoveel mogelijk af. De conversie van e-Suite van Atos maakt deel uit van de implementatiescope van deze opdracht. Het totaal aantal zaken in de e-Suite betreft 61442 zaken en 190661 documenten, hoofdzakelijk van formaten MS-Word, MSG, PDF, JPEG, JPG, TIF en PNG. Deze documenten hebben een opslagomvang van 78GB. Voor de content (data en documenten) in Corsa hoeft geen conversie plaatst te vinden. Let op: genoemde cijfers hebben peildatum 11-11-2021, zijn indicatief, en kunnen nog veranderen.

Opleiding:

De gemeente zal zelf het functioneel beheer op zich nemen en daarom hoeft inschrijver niet uit te gaan van een volledige brede organisatorische implementatie. Uiteraard moeten functioneel beheerders goed opgeleid worden. Er zijn 10 key-users/functioneel beheerders binnen de gemeente die volgens het train-de-trainer-concept opleidingen kunnen verzorgen. De basis organisatorische implementatie bestaat uit de configuratie van een aantal zaaktypes, zodanig dat functioneel beheer is staat is om deze configuratie voor het resterende deel van de zaaktypes zelf te realiseren.

Algemene implementatie ondersteuning:

De basis technische en organisatorische implementatie moet door inschrijver worden aangevuld met de specifieke organisatorische implementatie voor ambtelijke besluitvorming, het generieke postproces (onder volledige verantwoordelijkheid van de inschrijver) en terugbelverzoeken (registratie van klantcontacten bij het KCC en het verzoek aan een medewerker om contact op te nemen met de klant). Verder dient de inschrijver uit te gaan van 80 ondersteuningsdagen voor extra ondersteuning van de gemeente bij de implementatie, die naar eigen inzicht van en onder regie van de gemeente ingezet kunnen worden, bijvoorbeeld voor begeleiding voor het inrichten van de overige zaaktypes. Deze ondersteuning wordt in beginsel gedurende de implementatieperiode voor circa 2 dagen per week op locatie ingezet.

1.6.4 Opties

Onderstaande opties kunnen optioneel en aanvullend op de beschreven opdrachtscope door de gemeente worden afgenomen. Het kenbaar maken of gebruik wordt gemaakt van aangeboden opties vindt uiterlijk plaats voor 1 juli 2023. Er worden separaat afspraken gemaakt over de werkelijke implementatie en in productie name van deze opties. De prijsstelling van opties (gebruiksrecht en implementatiediensten) wordt separaat op het prijzenblad (bijlage 03) uitgevraagd. Deze prijsstelling van opties en het feit of opties wel of niet worden aangeboden door de inschrijver worden niet meegenomen in de beoordeling van de inschrijvingen en het (voorlopige) gunningsbesluit. Alle generieke eisen die zijn gesteld gelden onverminderd voor het aanbieden en leveren van deze opties. Er worden vooralsnog geen specifieke wensen ten aanzien van deze opties opgesteld.

Optionele functionaliteiten:

Module bestuurlijke besluitvorming (zie voor verder toelichting Programma van Eisen, eis 197).
Wet open overheid (zie voor verder toelichting Programma van Eisen, eis 198).

1.7 Communicatie

De coördinatie van deze aanbesteding geschiedt door Inkoop Nissewaard.

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

Het is tijdens de aanbestedingsprocedure, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan op een andere wijze dan via TenderNed te communiceren met de opdrachtgever. Vragen en/of opmerkingen die niet via TenderNed aan de gemeente zijn gericht, worden niet in behandeling genomen.

Elke poging tot beïnvloeding van de bij deze aanbesteding betrokken medewerkers kan ertoe leiden dat de desbetreffende Inschrijving terzijde wordt gelegd.

De Inschrijver dient zich te onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die betrokkenen bij deze aanbesteding kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde kan tot gevolg hebben dat diens Inschrijving terzijde wordt gelegd.

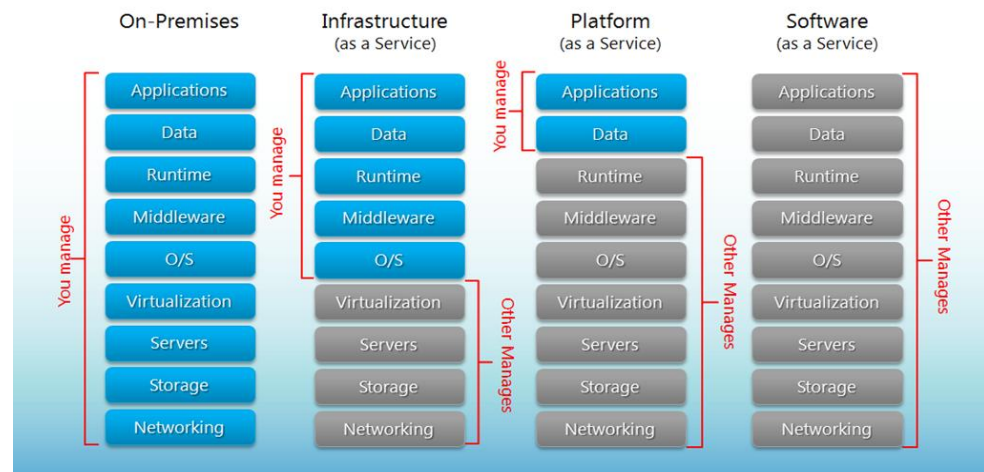
1.8 Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Zaaksysteem (ZS)	Een informatie verwerkend systeem ter ondersteuning van zaakgericht werken. De GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA, 2016) hanteert de definitie: 'zaakgericht werken is een vorm van procesgericht werken waarbij de informatie die tijdens een bedrijfsproces wordt ontvangen of gecreëerd, samen met informatie over de procesuitvoering, wordt vastgelegd bij een zaak en uniform kan worden ontsloten naar alle betrokkenen'.
Document Management Systeem (DMS)	Een informatie verwerkend systeem ter ondersteuning van Document Management. Document Management is het proces dat zich binnen organisaties richt op het zinvol, bruikbaar en veilig opslaan van nuttige informatie. Een DMS systeem ondersteunt dit proces met moderne softwareoplossingen, al dan niet geïntegreerd met oplossingen voor het digitaliseren (scannen), printen, bewerken, verspreiden, opslaan (archiveren), zoeken, opvragen en vernietigen van de documenten.
Records Management (RMA)	Records Management is het identificeren, klasseren, archiveren, bewaren en soms vernietigen van records. Het Records Management betreft het deel van het management dat verantwoordelijk is voor de efficiënte en systematische controle over het aanmaken, ontvangen, onderhoud, gebruik en de beschikbaarheid van records, met inbegrip van het proces van het bemachtigen en in stand houden van bewijs en informatie over bedrijfsactiviteiten en transacties onder de vorm van records.
De Oplossing	Het als Software as a Service (SaaS) beschikbaar stellen en implementeren van een Zaaksysteem (ZS) met geïntegreerd Document Management Systeem en Records Management (DMS/RMA) inclusief vervanging van bestaande koppelingen, conform de door de gemeente Nissewaard daaraan te stellen voorwaarden en eisen.

Software as a Service (SaaS)

In onderstaande figuur is onder 'Software' weergegeven voor welke lagen in de architectuur de inschrijver verantwoordelijk is in termen van techniek, beheer, licenties en bijbehorende kosten ('Other Manages'). Ten aanzien van de laag 'networking' blijft de verantwoordelijkheid van inschrijver beperkt tot de netwerkaspecten binnen haar eigen infrastructuur. Het configureren van een veilige verbinding tussen de Nissewaard-infrastructuur en die van inschrijver is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Nissewaard is ten aanzien van de SaaS-Oplossing uitsluitend verantwoordelijk voor het functionele beheer.

Onder deze definitie passen ook systemen die door de inschrijver worden gehost. In het onderstaande plaatje is de inschrijver "Other manages"



2 Planning en Inlichtingen

2.1 Voorgenomen planning

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

Activiteit	Datum
Publicatie aanbesteding	17 november 2021
Uiterste datum tot het stellen van vragen	30 november 2021 voor 09:00 uur
Verzending antwoorden op vragen d.m.v. eerste Nota van Inlichtingen	8 december 2021
Uiterste datum stellen van verduidelijkende vragen	15 december 2021 voor 09:00 uur
Verzending antwoorden op verduidelijkende vragen d.m.v. tweede Nota van Inlichtingen	20 december 2021
Uiterste datum indiening offertes	17 januari 2022 voor 10:00 uur
Proces verbaal van inschrijving	17 januari 2022
Controle bewijsstukken	17 januari 2022
Beoordelen offertes	18 januari, 19 januari en 20 januari
Beoordelen gebruik(er)svriendelijkheid (demonstratie/presentatie, virtueel)	24 januari, 26 januari en 31 januari (reserve)
Voorlopige gunning	7 februari 2022
Definitieve gunning	28 februari 2022

2.2 Stellen van vragen door inschrijvers

De inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van dit aanbestedingsdocument en het programma van eisen procedurele of inhoudelijke vragen te stellen. Deze vragen kunnen tot uiterlijk dinsdag 30 november 2021 09.00 uur via TenderNed worden gesteld. Na de uiterste datum tot het stellen van vragen, is het niet meer mogelijk om vragen te stellen, behoudens de gevallen als omschreven in 2.3 (onduidelijkheden na de beantwoording).

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

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

2.3 Nota van inlichtingen

De gemeente zal in de vorm van een Nota van Inlichtingen de op correcte wijze ingediende verzoeken met bijbehorende antwoorden in geanonimiseerde vorm bekend maken bij de inschrijvers via TenderNed.

De Aanbestedende Dienst kan tevens middels de Nota van Inlichtingen de Offerteaanvraag wijzigen tot uiterlijk 10 dagen voor het Sluitingstijdstip.

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

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

Eventuele onduidelijkheden en aanvullende verduidelijkende vragen dienen wederom via TenderNed gesteld te worden. De gemeente zal geen nieuwe vragen in behandeling nemen. De beantwoording van de aanvullende vragen zal gepubliceerd worden in de tweede Nota van Inlichtingen.

De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten en prevaleren boven eerder gepubliceerde documenten.

2.4 Opening van inschrijving

Wanneer de uiterste inschrijfdatum is verstreken, zal de kluis in TenderNed worden geopend en worden alle tijdig ingezonden inschrijvingen ingezien. Hiervan zal een proces-verbaal worden opgemaakt, dat wordt gepubliceerd via TenderNed.

3 Voorschriften inschrijving

3.1 Vormvereisten inzake indienen van de inschrijving

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

De Inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat **uiterlijk 17 januari 2022 om 10.00 uur (Sluitingstijdstip)** zijn Inschrijving digitaal is ingediend via TenderNed.

Voor het Sluitingstijdstip geldt de digitale klok die wordt getoond in TenderNed.

Rechtspersonen die met elkaar zijn verbonden in een groepsstructuur, in de zin van de artikelen 2:24a, 24.b en 24.c Burgerlijk Wetboek, kunnen slechts één (gezamenlijke) inschrijving doen. Dit behoudens de mogelijkheid van deelname in samenwerking zoals [hierna](#) beschreven (4.3 Combinatievorming en onderaanneming).

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

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

3.2 Verbod onderling overleg tussen Inschrijvers

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

3.3 Aan te leveren stukken bij de inschrijving

Checklist gevraagde gegevens		Paraaf
1	Ingevuld en ondertekend Inschrijfformulier (incl. referentie en certificeringen) (bijlage 01)	
2	Gevraagde certificeringen, conform gestelde in paragraaf 4.4.2 (certificaten bijvoegen): - ISO 27001 - ISO 9001:2008 of 2015 - NEN-ISO 16175-1:2020 Dan wel vergelijkbare alternatieven, zoals gespecificeerd in paragraaf 4.4.2.	
3	Ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 02)	
4	Uittreksel(s) en evt. volmachten Handelregister voor valideren ondertekening UEA	
5	Ingevuld en ondertekend prijzenblad (bijlage 03)	
6	Voor akkoord getekend Programma van Eisen (bijlage 04)	
7	Uitwerking selectiecriteria conform Programma van Wensen (bijlage 05)	
8	Service Level Agreement (SLA) (geldigheidsproduct, zie paragraaf 4.4.2)	
9	Verzekeringscertificaten voor Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheid (zie paragraaf 4.4.1)	

3.4 Storingen

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

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

3.5 Gestanddoeningstermijn inschrijving

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

3.6 Prijsstelling en facturering

Inschrijver dient bijlage 03 prijzenblad volledig in te vullen en bij de inschrijving in te dienen als separaat document.

Voor de prijzen gelden de volgende voorwaarden:

1. Inschrijvers kunnen één keer een inschrijving uitbrengen. De prijs wordt opgegeven in euro's, exclusief BTW. Voor onderdelen waar daadwerkelijk geen kosten mee samenhangen, wordt € 0,00 ingevuld¹. Negatieve bedragen zijn niet toegestaan.
2. De offerteprijs moet op een integrale kostprijs gebaseerd zijn. Dit houdt in dat alle kosten voor de levering van het product en de dienstverlening volgens het programma van eisen en uitwerkingen van het programma van wensen, hierin zijn meegenomen. De gemeente accepteert geen andere kosten dan vermeld in de prijsbijlage.

Voorwaarden voor de facturen zijn:

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

3.7 Algemene voorwaarden

Door inschrijving stemt de inschrijver in met de aanbestedingsprocedure en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, alsmede met (de inhoud) van de aanbestedingsdocumenten. De Hoofdovereenkomst op basis van de GIBIT versie 2020 is als bijlage 07 bijgevoegd en maakt integraal deel uit van deze aanbesteding. Andere voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Bij het indienen van de inschrijving, stemt de inschrijver in met de inhoud van de gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT). Het niet accepteren van de inkoopvoorwaarden leidt tot uitsluiting.

3.8 Vertrouwelijkheid

Van inschrijvers wordt verwacht strikte vertrouwelijkheid in acht te nemen ter zake van alle vertrouwelijke informatie welke hen bekend is of wordt van de gemeente. De informatie welke hem/haar ter beschikking staat, zal hij/zij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn/haar personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de inschrijving. Anderzijds zal de gemeente alle door de inschrijvers in het kader van deze aanbesteding ingediende documenten vertrouwelijk behandelen en niet openbaar maken aan derden, tenzij de gemeente daartoe in rechte wordt gedwongen en/of voor zover de gemeente die gegevens in het kader van de motivering van de gunningsbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig heeft en/of wanneer er een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat. Een en ander ter beoordeling van de gemeente.

3.9 Inschrijvingsvergoeding

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

¹ Dit met inachtneming van het bepaalde in 3.13, waarin is aangegeven dat niet manipulatief, irreëel of strategisch ingeschreven mag worden.

3.10 Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking

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

De gemeente kan besluiten de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, uit te nodigen voor een gesprek over zijn inschrijving, verificatie van gegevens en bespreking van de eventueel te sluiten overeenkomst. NB. Dit verificatiegesprek staat los van de bewijsstukken die de gemeente ter controle van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opvraagt. Blijkt tijdens het gesprek met de inschrijver dat in de inschrijving onjuiste informatie is verstrekt, dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten (raam)overeenkomst, dan zal de betreffende inschrijver alsnog afvallen. In gevallen als deze zal in de regel besloten worden een verificatiegesprek met de tweede inschrijver te voeren. Om de tweede inschrijver te bepalen vindt een herberekening plaats van de eindbeoordeling, op basis van de uitgevoerde beoordeling zonder de partij die in eerste instantie als eerste is geëindigd.

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

3.11 Ongeldige Inschrijvingen

Een inschrijving is ongeldig als deze:

- niet volledig is ingevuld en/of bijlagen ontbreken;
- niet rechtsgeldig is ondertekend (aanbiedingsbrief en inschrijfformulier);
- onder een voorwaarde is ingediend;
- als variant is ingediend;
- anderszins niet voldoet aan de vereisten in de Aanbestedingsstukken.

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

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

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

3.12 Tegenstrijdigheden en/of bezwaren

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

3.13 Klachtenregeling

Een klacht over deze aanbesteding(sprocedure) kan digitaal worden ingediend op de website www.nissewaard.nl, onder 'iets melden', en vervolgens via 'klacht over de gemeente of gedraging van een ambtenaar'. De klacht wordt behandeld conform de klachtenregeling procedure aanbesteden die bij deze melding op de website kan worden gedownload. Een klacht bevat in ieder geval:

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

De Aanbestedende Dienst zal de klacht met spoed behandelen, waarbij wordt gestreefd naar afhandeling binnen twee weken.

Gedurende een klachtbehandeling loopt de aanbesteding door. De Aanbestedende Dienst kan zo nodig de planning aanpassen.

3.14 Wet BIBOB

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

3.15 Originele taal en toepasselijk recht

Alle correspondentie en communicatie in het kader van deze aanbesteding en uit deze aanbesteding voortvloeiende opdrachten tussen inschrijver en de gemeente dienen uitsluitend in de Nederlandse taal te geschieden. Deze aanbesteding wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de rechtbank Zuid-Nederland, vestiging Rotterdam.

3.16 Manipulatieve, irreële of strategische inschrijving

Het indienen van een manipulatieve, strategische of irreële inschrijving is niet toegestaan en kan tot uitsluiting leiden. Dit brengt in elk geval met zich mee dat een inschrijving die geen reëel beeld geeft van de waarde van de gevraagde gunningscriteria, niet is toegestaan. De prijzen per onderdeel dienen reëel en marktconform te zijn (kortingen daargelaten). Kortingen dienen eveneens per onderdeel reëel te zijn en mogen aldus niet gebruikt worden om de beoordelingssystematiek te doorkruisen c.q. met het doel punten te scoren die niet overeenstemmen met de feitelijke inschrijving (manipulatie).

Wanneer er bij het openen van de inschrijving twijfel bestaat over de realiteit van de ingediende prijzen dan kan aan de betreffende inschrijver gevraagd worden om nader toe te lichten dat de ingediende prijzen (per onderdeel) reëel zijn voor de opdracht.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.1 Algemeen

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

4.2 Uitsluitingsgronden

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

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

Om de rechtmatige ondertekening van het door de inschrijver ingediende UEA te controleren moet de inschrijver een Uittreksel Handelsregister (specifiek voor Nederland: uittreksel van de Kamer van Koophandel) bij de inschrijving voegen. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving, en dient de naam te bevatten van de ondertekenaar van de inschrijving (specifiek: het Uniform Europees Aanbestedingsdocument). Eventueel dienen hiertoe meerdere uittreksels geleverd te worden, zodat eenduidig herleidbaar is dat de ondertekening van de inschrijving (UEA) door de ondertekenaar rechtsgeldig is. Eventueel kan hierbij tevens gebruik worden gemaakt van een volmacht. Deze eis geldt ook voor alle eventuele deelnemers aan een samenwerkingsverband.

De inschrijver dient een complete inschrijving in, waarbij alle bescheiden zoals genoemd in paragraaf 3.2 worden gevoegd. Om de verdere juistheid van het door de inschrijver ingediende UEA te controleren moet de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, op het eerste verzoek van de gemeente de volgende aanvullende bewijsmiddelen aanleveren:

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

- Een Verklaring Afdracht Belastingen en Sociale Premies van de Belastingdienst. Inschrijver kan door middel van deze verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond IIIB, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), op hem niet van toepassing is. Deze eis geldt voor alle eventuele deelnemers aan een samenwerkingsverband.

Inschrijver dient deze bewijsmiddelen binnen 07 dagen via TenderNed aan te leveren aan de gemeente. Voor zover blijkt dat inschrijver niet in staat is (tijdig) bewijsmiddelen te overleggen en uitsluiting alsnog volgt, staat het de gemeente vrij om de eerstvolgende gegadigde, die op grond van de selectiecriteria niet voor gunning in aanmerking kwam, alsnog uit te nodigen om bewijsmiddelen te overleggen en voor zover er geen sprake is van uitsluitingsgronden en deze inschrijver in staat is gebleken te voldoen aan de geschiktheidseisen en andere eisen tot gunning over te gaan.

4.3 Combinatievorming en onderaanneming

De Aanbestedingswet geeft de ruimte om een samenwerkingsverband te vormen, bijvoorbeeld met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen en/of dat ze gezamenlijk de opdracht kunnen uitvoeren. Dit betekent dat het indienen van de inschrijving kan worden gedaan door een 'zelfstandige onderneming', een 'combinatie van ondernemingen' of in de vorm van 'hoofd- en onderaanneming'.

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

4.3.1 Zelfstandige ondernemer

De inschrijving kan worden ingediend door een zelfstandige onderneming.

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

4.3.2 Een combinatie

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

De inschrijver dient in zijn inschrijving duidelijk te vermelden (conform bijlage 02 UEA) welke activiteiten door welke van de leden van de combinatie worden uitgevoerd. De inschrijver dient aan te geven wie de leiding heeft en penvoerder is, en dus aanspreekpunt voor de opdrachtgever zal zijn tijdens de aanbesteding en de eventuele uitvoering van de opdracht.

Indien een inschrijving wordt ingediend door een combinatie, dient ieder lid van de combinatie alle bewijsmiddelen naast het UEA in te dienen als ware het een zelfstandige inschrijver als genoemd in paragraaf 4.4.1. ingevolge welke alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele opdracht.

Vanuit een combinatie kan een beroep worden gedaan op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het uittreksel van de Kamer van Koophandel voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op het UEA.

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

4.3.3 Hoofd- en onderaanneming

Wanneer de inschrijver bij de uitvoering van de opdracht gebruik maakt van onderaannemers, benoemt inschrijver in zijn inschrijving alle door hem in te schakelen onderaannemers en geeft expliciet aan voor welk onderdeel van de opdracht de betreffende onderaannemers zullen worden ingeschakeld. Na inschrijving mogen onderaannemers alleen worden ingeschakeld en/of vervangen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.

De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht. Hij is aanspreekpunt voor de opdrachtgever. Onderaannemers behoeven zodoende geen UEA en uittreksel van de Kamer van Koophandel te overleggen.

Doet de hoofdaannemer een beroep op de draagkracht van een onderaannemer om aan de gestelde Geschiktheidseisen te voldoen, verstrek dan voor elk van de betrokken entiteiten een afzonderlijk UEA-formulier met daarbij het uittreksel van de Kamer van Koophandel voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op het UEA

4.4 Aanvullende geschiktheidseisen

4.4.1 Financiële zekerheidsstelling

Inschrijver dient in het bezit te zijn van in ieder geval de volgende verzekeringen.

1. Een bewijs van een verzekering en een bewijs van de meest recente premiebetaling tegen beroepsrisico's, conform GIBIT 2020.
2. Een bewijs van een verzekering en een bewijs van de meest recente premiebetaling tegen bedrijfsaansprakelijkheid, conform GIBIT 2020.

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

4.4.2 Technische bekwaamheid

Referentie

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

De gemeente acht het van belang dat de inschrijver ervaring heeft met het leveren van een oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren en onderhouden van een ZSDMS voor de in de scope genoemde hoofdfunctionaliteiten, inclusief de beschreven koppelingen. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van één meest passende referentie aan. De referentie is niet ouder dan 3 jaar vanaf inschrijfdatum.

De referentie wordt gecontroleerd door de gemeente en kan worden opgevoerd in het Inschrijfformulier (bijlage 01).

Certificering

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

- Inschrijver dient in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Voeg een geldig certificaat of verklaring aan de inschrijving toe.
- Inschrijver beschikt over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst. Voeg een geldig certificaat aan de inschrijving toe. Indien de inschrijver niet beschikt over genoemde certificaten, dient de inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen bij de inschrijving in te dienen.
- Het ZSDMS dient gecertificeerd te zijn conform NEN-ISO 16175-1:2020. De Oplossing voldoet aan NEN-ISO 16175-1:2020 en is hiervoor actueel gecertificeerd ten aanzien van de door de inschrijver aangeboden versie(s) van alle onderdelen van de Oplossing. De volledige aangeboden Oplossing blijft NEN-ISO 16175-1:2020 (of een toekomstige opvolger hiervan) gecertificeerd gedurende de gehele looptijd.

Service Level Agreement (SLA)

De gemeente wil bij de beoordeling van de inschrijving voldoende zekerheid hebben dat de service die de inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde eisen. Om deze reden dient de inschrijver de op de opdracht toepasselijke Service Level Agreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:

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

Deze SLA is een geldigheidsproduct en dient compliant te zijn aan alle gestelde eisen. Dit betekent dat, als tijdens de beoordeling van de inschrijving blijkt dat de SLA niet aan de gestelde eisen (zie bijlage 04 Programma van Eisen) voldoet, sprake is van een ongeldige inschrijving. Op dat moment zal de inschrijving dus terzijde worden gelegd en van verdere beoordeling worden uitgesloten.

5 Programma van eisen

5.1 Algemeen

Door indiening van de offerte verklaart inschrijver akkoord te zijn met de uitgangspunten van het programma van eisen (bijlage 04). Het niet voldoen aan de gestelde eisen is een uitsluitingsgrond en houdt in dat de inschrijving niet in behandeling wordt genomen.

5.2 Programma van Eisen

Inschrijver dient bijlage 04 te ondertekenen voor akkoord en in te dienen bij de inschrijving. Het niet voldoen aan alle eisen leidt tot uitsluiting.

6 Gunning

6.1 Beoordelingsprocedure

De ingediende inschrijvingen worden getoetst op volledigheid, inschrijvingsvereisten, geschiktheidseisen en eventuele uitsluitingsgronden. Ook wordt getoetst of inschrijver voldoet aan het programma van eisen. Als de inschrijver heeft verzuimd om aan één of meerdere minimeisen te voldoen, kan dit leiden tot directe afwijzing.

De inschrijver wiens inschrijving niet voor verdere beoordeling in aanmerking komt, zal dit per brief medegedeeld worden. Indien inschrijver het met de betreffende beslissing niet eens is, heeft hij op straffe van verval van recht om dit in een later stadium alsnog te doen, de mogelijkheid om binnen 20 dagen na dagtekening van genoemde brief in rechte op te komen tegen de beslissing door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Zuid-Nederland, locatie Rotterdam.

Uitsluitend inschrijvingen die niet zijn uitgesloten als voornoemd, zullen worden beoordeeld op de feitelijke inhoud op grond van de gunningscriteria. De te hanteren gunningmethodiek is de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV). Het toepassen van Beste PKV is een methode om extra kwaliteit te honoreren. De opdrachtgever beoordeelt de inschrijving niet alleen op laagste prijs, maar ook op andere criteria. In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de gunningscriteria en gunningmethodiek. LET OP! Folders, brochures en internetverwijzingen worden niet gezien als onderdeel van de inschrijving en zullen daarom niet beoordeeld worden.

6.2 Gunningscriteria

In onderstaande tabel staan de te hanteren gunningscriteria met vermelding van de maximaal te behalen waarde per gunningscriterium.

Gunningscriterium	Waarde
<u>Prijs</u>	<u>30</u>
Prijscomponent 1 TCU (Total Cost of Usage) (zie Prijzenblad: bijlage 03)	25
Prijscomponent 2 Tarieven (zie Prijzenblad: bijlage 03)	5
<u>Kwaliteit</u>	<u>70</u>
Implementatieplan	20
Uitwerking integraliteit	10
Uitwerking mobiel werken	5
Uitwerking self-service	5
Gebruik(er)svriendelijkheid met betrekking tot: a) Generieke functionaliteit van het zaakgericht werken b) Ambtelijke besluitvorming en aansluiting NotuBiz c) Inrichting van zaaktypes door functioneel beheer	10 10 10
De genoemde onderdelen worden zichtbaar gemaakt en beoordeeld in een demonstratie/presentatie.	
<u>Totaal aantal te behalen punten</u>	<u>100</u>

Let op: De uitgevraagde opties op het Prijzenblad worden niet meegenomen in deze beoordeling. Deze prijzen worden opgevraagd om een indicatie te hebben van de te verwachten kosten met betrekking tot de gevraagde opties.

De inschrijver met het in totaal hoogst behaalde aantal punten, komt voor voorlopige gunning in aanmerking.

Gunningscriterium Prijs en puntentoekenning prijs

Inschrijvers dienen bijlage 03 Prijzenblad volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend in te dienen. Aan de hand van het Prijzenblad worden de twee prijscomponenten beoordeeld. De inschrijver met de laagste prijs op een component krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal punten van de betreffende component. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van de verhouding ten opzichte van de laagste inschrijving. In formulevorm wordt dit als volgt weergegeven:

$$Score\ inschrijver = \frac{Prijs\ laagste\ inschrijver}{Prijs\ Inschrijver} * \text{Maximaal aantal te behalen punten}$$

De twee scores, te weten TCU en tarieven, worden afzonderlijk op hele punten rekenkundig afgerond. Het maximaal te behalen aantal punten per Prijscomponent is:

Prijscomponent 1 TCU wordt meegewogen met een maximaal te behalen aantal punten van 25

Prijscomponent 2 Tarieven wordt meegewogen met een maximaal te behalen aantal punten van 5

Toelichting Prijscomponent 1 TCU: De gemeente wenst inzicht te krijgen in de totale kosten voor het gebruik van de totale Oplossing gedurende de gehele potentiële looptijd (13 jaar) van de overeenkomst, behoudens de in de GIBIT 2020 opgenomen jaarlijkse indexering. Onder het gebruik (Total Cost of Usage) worden alle kosten verstaan die inschrijver moet maken waardoor opdrachtgever het gebruiksrecht verkrijgt voor de gehele potentiële looptijd van de overeenkomst, waarmee invulling gegeven wordt aan de opdrachtscope, gerelateerde eisen en wensen. Let op: Alle incidentele kosten rondom de implementatie en transitie worden beschouwd in dit bedrag opgenomen te zijn. Ten aanzien van de betaling van deze incidentele kosten: deze kunnen wel direct na uitvoering van werkzaamheden, en acceptatie hiervan door de gemeente, worden gefactureerd en behoeven niet in de jaarlijkse kosten verrekend en aldus jaarlijks mee gefactureerd te worden. Vereiste: inschrijver vult het prijzenblad (Bijlage 03 Prijzenblad) volledig en conform instructies in.

Toelichting Prijscomponent 2 Tarieven: De gemeente wenst inzicht te krijgen in de verschillende te hanteren tarieven van het in te zetten personeel gedurende de gehele potentiële looptijd (13 jaar) van de overeenkomst, behoudens de in de GIBIT 2020 opgenomen jaarlijkse indexering. Opgave van deze tarieven geeft geen enkele verplichting tot afname en dient om een vergelijking te kunnen maken tussen de verschillende aanbiedingen. De op het prijzenblad opgegeven tarieven zijn wél de tarieven die maximaal voor de verleende diensten in rekening kunnen/mogen worden gebracht. Let op: de gespecificeerde dienstverlening (inclusief de 80 ondersteuningsdagen die binnen de opdracht worden afgenomen) van de beschreven opdracht dient in opgave van de Total Cost of Usage meegenomen te worden. Het betreft hier aldus enkel tarieven die gehanteerd worden voor dienstverlening aanvullend op de beschreven opdracht. Vereiste: inschrijver vult het prijzenblad (Bijlage 03 Prijzenblad) volledig en conform instructies in.

De score van de prijscomponenten wordt niet gedeeld met het beoordelingsteam dat de kwaliteit gaat beoordelen. De score van de prijscomponenten wordt ná totale beoordeling van de kwaliteit bekend gemaakt en dan zal de eindscore per inschrijver bekend zijn.

Gunningscriterium kwaliteit

Het gunningscriterium Kwaliteit wordt beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat uit circa zeven beoordelaars (1x adviseur informatisering, 2x functioneel beheerder, 1x projectleider dienstverlening, 1x senior medewerker DIV, 1x gebruiker BBV, 1x gebruiker zaakgericht werken). Let op: de samenstelling is indicatief en kan eenzijdig zonder verdere communicatie naar inschrijvers worden bijgesteld. Procesbegeleiders van Inkoop en InnoviQ maken geen deel uit van het beoordelingsteam.

De inschrijvers krijgen individueel een beoordeling aan de hand van rapportcijfers per gunningscriterium zoals hieronder beschreven. De beste inschrijver, zijnde de inschrijver die het meeste punten heeft behaald op kwaliteit, kan maximaal 70 punten halen voor het gunningscriterium Kwaliteit. Afhankelijk van de behaalde rapportcijfers zal dat aantal punten per inschrijver bepaald worden.

Alle kwaliteitsonderdelen worden individueel beoordeeld door leden van de beoordelingscommissie en er zal vervolgens in consensus per onderdeel een eindoordeel bepaald worden. Dit eindoordeel is bepalend voor de eindscore van het aantal punten per kwaliteitscriterium.

Voor de uitwerking van de gunningscriteria wordt verwezen naar bijlage 05 Programma van Wensen. Het betreft de gunningscriteria: **Implementatieplan, Integraliteit, Mobiel werken, Self-service en Gebruik(er)svriendelijkheid**. Voor **Implementatieplan, Integraliteit, Mobiel werken, Self-service** volstaan uitwerkingen op schrift door de inschrijver. Voor **Gebruik(er)svriendelijkheid** voorziet inschrijver in een demonstratie en waarin 3 demonstratiescripts worden beoordeeld. In bijlage 06 zijn de demonstratiescripts opgenomen voor dit gunningscriterium.

Puntentoekening kwaliteit

De leden van de beoordelingscommissie kennen ieder afzonderlijk een rapportcijfer van 4 tot en met 9 toe aan de inschrijvingen. Op basis hiervan wordt een consensus rapportcijfer gegeven. Deze cijfers worden als volgt omgerekend voor het toe te kennen aantal punten:

Oordeel	Rapportcijfer beoordelingscommissie	Toegekend aantal punten voor de beoordeling
Onvoldoende	4	0
Matig	5	2
Voldoende	6	4
Ruim voldoende	7	6
Goed	8	8
Zeer goed	9	10

Het toegekend aantal punten voor de beoordeling (zie laatste kolom) wordt gedeeld door tien, leidend tot een factor waarmee de maximaal te behalen score wordt vermenigvuldigd.

Rekenvoorbeelden:

Stel inschrijver 1 scoort op het onderdeel *Implementatieplan* (maximaal te behalen punten: 20) het rapportcijfer 6. Dan correspondeert dit rapportcijfer met een toegekend aantal punten van 4 en een factor van 0,4. De totale score wordt dan 8 punten (0,4 X 20).

Stel inschrijver 2 scoort op het onderdeel *Gebruik(er)svriendelijkheid* (maximaal te behalen punten: 30) het rapportcijfer 8. Dan correspondeert dit rapportcijfer met een toegekend aantal punten van 8 en een factor van 0,8. De totale score wordt dan 24 punten (0,8 X 30).

Het onderdeel gebruik(er)svriendelijkheid (demonstratie/presentatie) moet met een consensusbeoordeling van een voldoende worden afgesloten (dus een 6, 7, 8 of 9), anders volgt terzijdelegging van de inschrijving.

Het uiteindelijke rapportcijfer per kwaliteitsvraag zal op basis van consensus tot stand komen en de totale punten worden berekend conform de systematiek zoals beschreven in paragraaf 6.2.

6.3 Gunning en uitsluiting

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

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

Voor deze inschrijver(s) bestaat de mogelijkheid, op straffe van verval van het recht dit in een later stadium alsnog te doen, in rechte op te komen tegen het gunningsvoornemen door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Zuid-Nederland, locatie Rotterdam. De termijn hiervoor is gesteld op 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de voorlopige gunningsbeslissing. De dagvaarding dient binnen de periode van 20 dagen te worden betekend aan de gemeente. Bij het aanvragen van een datum voor de mondelinge behandeling van het kort geding dient rekening gehouden te worden met de verhinderdata van (de advocaat van) de gemeente.

6.4 Overeenkomsten en voorbehoud

De partij aan wie gegund wordt, gaat de overeenkomsten met de gemeente aan die als bijlage bij dit document zijn gevoegd (te weten de Hoofdovereenkomst met daarbij behorende GIBIT en de Standaard Verwerkersovereenkomst). Deze overeenkomsten zullen na definitieve gunning worden getekend.

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

7 Bijlagen

In aparte documenten bij dit Aanbestedingsdocument bijgevoegd:

Bijlage 01	Inschrijfformulier (incl. referentie en certificeringen)
Bijlage 02	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 03	Prijzenblad
Bijlage 04	Programma van Eisen
Bijlage 05	Programma van Wensen
Bijlage 06	Demonstratiescripts
Bijlage 07	Hoofdovereenkomst (concept)
Bijlage 08	Standaard Verwerkersovereenkomst (concept)
Bijlage 09	Wachtkamerovereenkomst (concept)
Bijlage 10a	Detailoverzicht zaaktypes Atos e-Suite
Bijlage 10b	Detailoverzicht zaaktypes Allegro van Kred'it
Bijlage 10c	Detailoverzicht zaaktypes Sociaal Domein
Bijlage 10d	Detailoverzicht workflow procedures Corsa
Bijlage 10e	Detailoverzicht e-formulieren Kodision
Bijlage 11a	GIBIT 2020 Inleiding
Bijlage 11b	GIBIT 2020 Artikelen
Bijlage 11c	Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen behorende bij GIBIT 2020