



# Offerteaanvraag

## Openbare Europese Aanbesteding

**“SaaS Informatievoorziening Toegang en Regie (voorportaal)” in aansluiting op Wmo processen en dienstverlening Backoffice Wmo en Jeugd als BPO in het Sociaal Domein.**

**Gemeente Almere**

**Aanbestedingsnummer: IA2022.04.03.**

Versienr. : 1.0  
Status : definitief

Gemeente Almere



## Inhoudsopgave

|         |                                                                     |    |
|---------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1.      | Algemene informatie                                                 | 4  |
| 1.1     | Uitnodiging tot inschrijving                                        | 4  |
| 1.2     | Aanleiding aanbesteding                                             | 4  |
| 1.3     | Doel van de aanbesteding                                            | 5  |
| 1.4     | Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen                | 6  |
| 1.5     | Vorm, duur en omvang van de overeenkomst                            | 6  |
| 1.6     | Keuze aanbestedingsprocedure                                        | 6  |
| 1.7     | Gunningscriterium                                                   | 6  |
| 1.8     | Aanbestedende dienst en contactpersoon                              | 7  |
| 1.9     | Leeswijzer                                                          | 7  |
| 2.      | Procedure                                                           | 9  |
| 2.1     | Digitaal aanbesteden via TenderNed                                  | 9  |
| 2.2     | Vragenronde en inlichtingen                                         | 9  |
| 2.3     | Indienen van de inschrijving                                        | 10 |
| 2.4     | Ontvangstbevestiging                                                | 10 |
| 2.5     | Opening van de inschrijvingen                                       | 11 |
| 2.6     | Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie                          | 11 |
| 2.7     | Planning                                                            | 11 |
| 3.      | Over de opdracht                                                    | 13 |
| 3.1     | Huidige situatie                                                    | 13 |
| 3.2     | Gewenste situatie globaal beeld                                     | 15 |
| 3.3     | Maatschappelijk verantwoord inkopen: duurzaamheid                   | 16 |
| 3.4     | Maatschappelijk verantwoord inkopen: social return                  | 16 |
| 4.      | Vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen              | 17 |
| 4.1     | Vormvereisten                                                       | 17 |
| 4.1.1   | Voorschriften                                                       | 17 |
| 4.1.2   | Gestandsdoeningstermijn                                             | 17 |
| 4.1.3   | Volledige en tijdige inschrijving                                   | 17 |
| 4.1.4   | Aanbiedingsbrief                                                    | 17 |
| 4.1.5   | Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen     | 17 |
| 4.2     | Uitsluitingsgronden                                                 | 19 |
| 4.3     | Geschiktheidseisen                                                  | 20 |
| 4.3.1   | Geschiktheidseisen inzake financieel-economische draagkracht        | 20 |
| 4.3.1.1 | Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid                               | 20 |
| 4.3.2   | Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid                    | 20 |
| 4.3.2.1 | Nederlandse taal                                                    | 20 |
| 4.3.2.2 | Certificering                                                       | 20 |
| 4.3.2.3 | Kerncompetenties                                                    | 20 |
| 4.3.3   | Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister | 21 |
| 5       | Gunning                                                             | 22 |
| 5.1     | Gunningscriterium                                                   | 22 |
| 5.2     | Gunningseisen                                                       | 22 |
| 5.2.1   | Minimumeisen met betrekking tot de opdracht                         | 22 |
| 5.2.2   | Onvoorwaardelijke akkoordverklaring aanbestedingsstukken            | 22 |
| 5.3     | Gunningswensen                                                      | 22 |
| 5.3.1   | Subgunningscriterium prijs                                          | 25 |
| 5.3.2   | Subgunningscriterium kwaliteit                                      | 25 |
| 6       | Checklist                                                           | 28 |
|         | Bijlage A Spelregels tijdens het aanbestedingstraject               | 29 |
| A.      | Buiten beschouwing laten van de inschrijving                        | 29 |
| B.      | Openbaarheid geoffreerde prijzen                                    | 29 |
| C.      | Vertrouwelijkheid en auteursrecht                                   | 29 |
| D.      | Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers             | 29 |
| E.      | Toepasselijk recht en geschillen                                    | 29 |

|    |                                                                |    |
|----|----------------------------------------------------------------|----|
| F. | Geschillen lopende de aanbesteding                             | 30 |
| G. | Geschillen na gunning                                          | 30 |
| H. | Gegevens en toelichtingen                                      | 30 |
| I. | Mededinging                                                    | 30 |
| J. | Ontbinding overeenkomst                                        | 30 |
| K. | Rechtsopvolging                                                | 31 |
| L. | Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente Almere         | 31 |
| M. | Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)             | 32 |
|    | Bijlage B Uitvoeringsvoorwaarden Social Return gemeente Almere | 33 |
|    | Bijlage C Prestatietabel Social Return gemeente Almere 2021    | 36 |
|    | Bijlage D Technische Bekwaamheid (Bijlage 2 in .docx)          | 38 |

## **1. ALGEMENE INFORMATIE**

### **1.1 Uitnodiging tot inschrijving**

Almere ontwikkelt zich tot een stad waarin naast ontwikkeling de focus wordt gelegd op beheer en kwaliteit. Vandaar dat wij als organisatie goed samenspel, een bedrijfsmatige aanpak en klantgericht opereren vooropstellen. In totaal werken er bij gemeente Almere ongeveer 1.800 medewerkers, verspreid over 19 afdelingen. Meer informatie over onze organisatie en diverse stadsontwikkelingsprojecten kunt u vinden op: [www.almere.nl](http://www.almere.nl).

Voor u ligt de offerteaanvraag "SaaS Informatievoorziening Toegang en Regie (voorportaal)" in aansluiting op Wmo processen en dienstverlening Backoffice Wmo en Jeugd als BPO in het Sociaal Domein. Ondernemers die aan de minimeisen voldoen, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband of door een beroep te doen op derden, worden van harte uitgenodigd een inschrijving in te dienen.

### **1.2 Aanleiding aanbesteding**

De gemeente Almere optimaliseert en moderniseert de informatievoorziening en uitvoerende dienstverlening binnen het Sociaal Domein.

Aanleiding van de aanbesteding is de doel- en rechtmatige verwerving van "SaaS Informatievoorziening Toegang en Regie (voorportaal)" in aansluiting op Wmo processen en dienstverlening Backoffice Wmo en Jeugd als BPO in het Sociaal Domein, ter vervanging van de huidige Toegang en Regie oplossing. De ambitie van de gemeente Almere is om een informatievoorziening voor gemeente en haar ketenpartners te realiseren die:

- aansluit bij de behoefte in de maatschappij, de eindgebruikers, op het gebied van dienstverlening en goede zorg;
- invulling geeft aan de behoefte van de medewerkers van gemeente en partners en de eisen die aan hen gesteld worden;
- de gemeente in staat stelt te voldoen aan het beleid van integrale en vroegtijdige Toegang en regie;
- de gemeente in staat stelt de data die gegenereerd wordt, in te zetten voor Business Intelligence en het 'voorspellen' van de zorgbehoefte in de stad.

Er heeft voorafgaand aan de aanbesteding een openbare op TenderNed gepubliceerde marktverkenning plaatsgevonden. In Bijlage 7 Toelichting Marktverkenning treft u een staccato verslag.

De huidige contracten van Solviteers (WIZ-portaal) komen te vervallen per 1 april 2023. Daarnaast is de gemeente Almere bezig met het project Informatievoorziening Zorg & Welzijn. Het project kenmerkt zich door verandering en vernieuwing op alle onderdelen en in alle werkzaamheden, inclusief organisatie, aansturing en cultuur. Dit gebeurt in samenwerking met medewerkers, managers, bestuur, (keten)partners en (vertegenwoordigers van) inwoners. Hierbij houdt de gemeente Almere rekening met andere relevante ontwikkelingen. Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- Grip op het Sociaal Domein;
- Monitor Sociaal Domein;
- Ondersteuningsarrangementen Wmo;
- Archivering;
- Gegevensmanagement;
- Privacy;
- Dienstverlening.

Onderdeel van het project Informatievoorziening Zorg & Welzijn is deze aanbesteding, in aansluiting op de lopende aanbesteding Wmo processen en dienstverlening Backoffice Wmo en Jeugd als BPO in het Sociaal Domein, welke onderling samenhang heeft.

### 1.3 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een aanbieder die "SaaS Informatievoorziening Toegang en Regie (voorportaal)" in aansluiting op Wmo processen en dienstverlening Backoffice Wmo en Jeugd als BPO in het Sociaal Domein aanbiedt, die de gemeente in staat stelt optimale hulp en ondersteuning aan inwoners met een ondersteuningsbehoefte te bieden, waarbij de inwoners centraal staan.

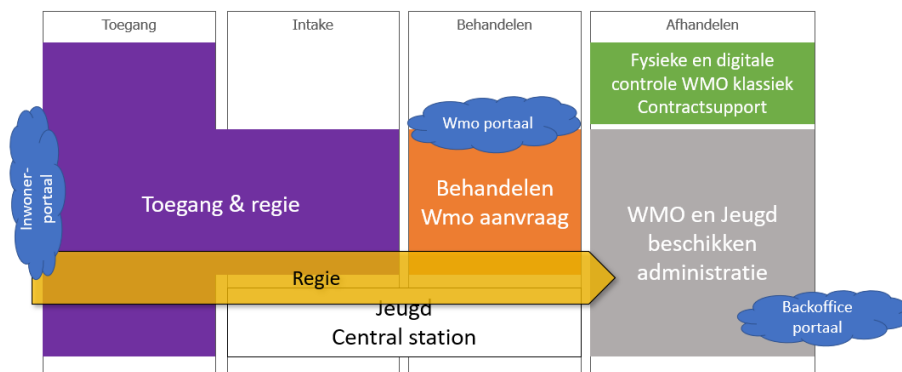
Het resultaat van deze aanbesteding is een optimaal functionerende "SaaS Informatievoorziening Toegang en Regie (voorportaal)" in aansluiting op Wmo processen en dienstverlening Backoffice Wmo en Jeugd als BPO in het Sociaal Domein, die voldoet aan de gestelde eisen.

Deze aanbesteding draagt bij aan de realisatie van de volgende doelen:

- De Wijkteams zijn in staat om regie (zie definities) te voeren over casussen;
- Inwoners kunnen een actieve rol vervullen in hun proces door toegang tot en uitoefening van AVG rechten op hun eigen gegevens;
- De gemeente faciliteert de integrale samenwerking tussen interne en externe dienstverleners rondom de inwoner;
- De gemeente beschikt over gegevens en informatie om te kunnen sturen, verantwoorden en voorspellen;
- De gemeente heeft inzicht in effectiviteit van subsidies en beleid;
- We vinden voor elke hulpvraag een passende oplossing door belanghebbenden toegang te geven tot de relevante en toegestane informatie;
- Naadloze integratie met de oplossing(en) als gevolg van eerdergenoemde aanbesteding ICT Prestatie Wmo en Dienstverlening BPO.
- De gemeente kan proactief in spelen op landelijke ontwikkelingen en te voldoen aan de wettelijke- en regelgevende taken;
- Verlaging van de administratieve lasten voor zowel de klanten, zorgaanbieders als de gemeentelijke organisatie zelf;
- Er is een optimale samenwerking tussen zorgleveranciers, inwoners en ketenpartners;
- Innovatieve inzet van dataoplossingen middels artificial of business intelligence (AI/BI) teneinde een verschuiving te bewerkstelligen binnen de zorgverlening van reactief naar preventief;
- Gebruikers zijn volledig opgeleid gedurende de looptijd van de overeenkomst;
- Soepele implementatie transitie beheer.

In de huidige situatie werken de verschillende onderdelen binnen het sociaal domein van Almere (naast welzijn (waaronder Wmo) ook jeugd, schuldhulpverlening en participatie) nog niet optimaal samen. De komende jaren wordt ingezet op aspecten als integrale processen, procedures, houding en gedrag. Als aan die voorwaarden is voldaan kan er ook gebruik worden gemaakt van één integrale informatievoorziening. De oplossing die in deze aanbesteding wordt gevraagd zou daar mogelijk voor kunnen worden toegepast. In de subgunningscriteria wordt u daarom gevraagd dit nader te beschrijven op basis van de door u aangeboden oplossing. Binnen de overeenkomst dient het mogelijk te zijn dat deze extra functionaliteiten in nader overleg in opdracht worden gegeven, op basis van marktconforme tarieven.

In deze aanbesteding vragen wij om implementatie en onderhoud van een ICT Prestatie ter ondersteuning van de informatievoorziening voor Toegang en (casus)Regie; het paarse vlak en gele pijl in onderstaande afbeelding. De gewenste situatie (exclusief koppelingen) na deze aanbesteding ziet er als volgt uit:



Figuur 1; Soll-situatie

#### 1.4 Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen

Er is geen sprake van clustering van opdrachten; binnen de opdracht wordt geen onderscheid gemaakt in percelen.

Uit de marktverkenning is gebleken dat er voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf die deze opdracht tot uitvoering kan brengen.

#### 1.5 Vorm, duur en omvang van de overeenkomst

De gewenste situatie is succesvol geïmplementeerd en door de Opdrachtgever geaccepteerd voorafgaand aan live gang 1 april 2023.

Onderhavige aanbesteding richt zich op de totstandkoming van een overeenkomst.

Maximale duur van de overeenkomst is 12 jaar bestaande uit 4 jaar initieel en 4 keer een verlenging van 2 jaar. Op het moment van de eerste verlenging kan een synchronisatie plaatsvinden met de looptijd van de aanbesteding Software WMO en Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO, hetgeen een bekorting van 3 tot 6 maanden kan betekenen. De verlengingen dan wel uitstapmomenten kunnen uitsluitend door Opdrachtgever uiterlijk 6 maanden voorafgaand aan het aflopen van de overeenkomst worden ingeroepen.

De uitstapmomenten kunnen enkel worden ingeroepen door wijzigingen in:

- wet- en regelgeving;
- technologische ontwikkelingen.

De geraamde opdrachtwaarde (€ 500.000, -) is voor de initiële opdrachtduur van 4 jaar.

De plafondprijs per jaar bedraagt € 100.000, - exclusief indexering, en de eenmalige implementatie-, transitie- en migratiekosten met een plafondprijs van € 100.000, -.

Vanaf 1 januari 2024 vindt indexering plaats, en wordt er voor dat jaar op basis hiervan maandelijks (jaarbedrag/12) gefactureerd. Door de standaard te behalen efficiëntie maximeren wij de plafondprijs gedurende de gehele looptijd (inclusief optionele verlengingen) van de overeenkomst. Uitsluiting volgt bij inschrijving boven één of beide plafondprijs/plafondprijzen.

Genoemde bedragen zijn exclusief btw en er kunnen geen separate kosten in rekening gebracht worden.

#### 1.6 Keuze aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats conform de "Europese openbare procedure" als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.

De raming van de hiervoor genoemde opdrachtwaarde leidt tot de constatering dat de geraamde totale opdrachtwaarde de actuele Europese drempelwaarde ad € 215.000 ruim overschrijdt. Er dient op grond van de Aanbestedingswet 2012 en het inkoopbeleid van de gemeente, een Europese aanbesteding te worden gevolgd.

#### 1.7 Gunningscriterium

De gemeente hanteert als gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Dit is het uitgangspunt van de Aanbestedingswet 2012.

De gunningscriteria en beoordelingsmethodiek is nader uitgewerkt in hoofdstuk 5.

## **1.8 Aanbestedende dienst en contactpersoon**

Als aanbestedende dienst treedt op:

Gemeente Almere  
Postbus 200  
1300 AE ALMERE

De gemeente wordt bij deze aanbesteding ondersteund door Quarant B.V., deze of haar medewerkers. Het is niet toegestaan dat er contact plaatsvindt tussen de inschrijver en de gemeente en/of Quarant B.V.

Namens de gemeente wordt de aanbesteding uitgevoerd door de afdeling Contract & Advies. Contactpersoon voor deze aanbesteding is: Janneke van Rietschoten-Brada, inkoopadviseur. Indien er een storing is in TenderNed is hij of zij te bereiken via [inkoop@almere.nl](mailto:inkoop@almere.nl) of +31 36 539 9412.

Het is niet toegestaan dat ongestructureerd contact plaatsvindt tussen de inschrijver en de gemeente. Contact op andere dan de in de genoemde of voorziene momenten is slechts toegestaan als het tussentijdse contact echt noodzakelijk is en niet anders kan. In ieder geval verbiedt de gemeente het opnemen van contact met anderen dan de genoemde contactpersoon of diens vervanger. Indien de gemeente van oordeel is dat een ondernemer getracht heeft haar besluitvormingsproces onrechtmatig te beïnvloeden of om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, wordt de ondernemer uitgesloten van deelname.

De regie over de te sluiten overeenkomst zal namens de gemeente worden gevoerd door de Concerndirectie of een door deze functionaris aangewezen persoon/personen.

## **1.9 Leeswijzer**

Deze offerteaanvraag bestaat uit vijf hoofdstukken en enkele bijlagen. Het eerste hoofdstuk behelst de inleiding. In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan de aanbestedingsprocedure. Hoofdstuk 3 geeft een nadere omschrijving van de opdracht. In hoofdstuk 4 worden de vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven. Hoofdstuk 5 handelt over de wijze waarop bepaald wordt aan welke inschrijver(s) wordt gegund. De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze offerteaanvraag:

Onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd:

- ✓ Bijlage A Spelregels tijdens het aanbestedingstraject
- ✓ Bijlage B Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente
- ✓ Bijlage C Prestatietabel Social Return Gemeente Almere
- ✓ Bijlage D Technische bekwaamheid

Separaat toegevoegd:

- ✓ Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- ✓ Bijlage 2 Technische bekwaamheid (.docx versie van Bijlage D Technische bekwaamheid)
- ✓ Bijlage 3 Tarievenblad
- ✓ Bijlage 4 GIBIT-2020 inkoopvoorwaarden
- ✓ Bijlage 5 VNG-Gemeentelijke-ICT-kwaliteitsnormen-v2021
- ✓ Bijlage 6 Concept overeenkomst
- ✓ Bijlage 7 Concept SLA
  
- ✓ Bijlage 8 Programma van Eisen Informatievoorziening Toegang en Regie (voorportaal) in aansluiting op Wmo processen en dienstverlening Backoffice Wmo en Jeugd als BPO in het Sociaal Domein
- ✓ Bijlage 9 Toelichting Marktverkenning
- ✓ Bijlage 10 Use Cases t.b.v. demo

Specifieke bijlagen te weten:

- ✓ Bijlage 11 Organigram-Afdelingen en teams
- ✓ Bijlage 12 Organigram-Zorg en Welzijn
- ✓ Bijlage 13 Beleidskader sociaal domein-Anticiperen op wat nodig is
- ✓ Bijlage 14 Beheerregeling informatiebeheer Almere 2021
- ✓ Bijlage 15 Richtlijn Applicatiefunctieiteit
- ✓ Bijlage 16 Richtlijn Overdragen en Migreren
- ✓ Bijlage 17 Toegangsprocessen Wijkteams
- ✓ Bijlage 18 Architectuur SOLL
- ✓ Nummering niet opvolgend
- ✓ Bijlage 26 Metadatamodel Almere
- ✓ Bijlage 27 Modelbepalingen algoritmische toepassingen
- ✓ Bijlage 28 Standaard verwerkersovereenkomst
- ✓ Nummering niet opvolgend
- ✓ Bijlage 30 Beroepscode voor professionals in sociaal werk
- ✓ Bijlage 31 Handelings protocol Veilig Thuis

## 2. PROCEDURE

### 2.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt via TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Dit betekent dat:

- Aanbestedingsstukken digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- Het stellen van vragen plaatsvindt via TenderNed.
- Inschrijvingen uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend.
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen op TenderNed alleen inloggen via eHerkenning. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningsmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2. Koppel dit middel vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het van belang dat de organisatie juist is geregistreerd en onder andere de juiste personen voor de onderhavige aanbesteding de juiste machtiging gegeven wordt. Zorg dat dit voor de vakantieperiodes of andere momenten waarbij vervanging nodig kan zijn, is geregeld.

Alleen als een onderneming in TenderNed op de groene knop "Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding" heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de gemeente. Het sec downloaden van de aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.

Via [www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning](http://www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning) zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed. Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving.

### 2.2 Vragenronde en inlichtingen

Inschrijvers kunnen tot uiterlijk het in de planning genoemde moment via TenderNed vragen indienen naar aanleiding van de aanbestedingsstukken. Vragen worden gesteld door de aanbesteding toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het *dashboard* te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'. Gelieve elke vraag separaat te stellen, onder een duidelijke verwijzing naar de (concrete aanleiding voor de vraag in de aanbestedingsstukken en zonder bedrijfsgegevens te noemen (anoniem). De vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens uiterlijk op het in de planning genoemde moment – geanonimiseerd- als nota van inlichtingen op TenderNed worden geplaatst.

De gemeente zal eventueel gestelde vragen die na het uitkomen van de nota van inlichtingen binnenkomen beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, kunnen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende nota van inlichtingen. Inschrijvers kunnen hier niet op rekenen en/of rechten aan ontlenen.

Door de gemeente na verzending van de aanbestedingsstukken verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd. De nota van inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en is na publicatie te downloaden van TenderNed. Middels de nota van inlichtingen kan de gemeente tevens onderdelen in de offerteaanvraag wijzigen tot uiterlijk 10 dagen voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de inschrijvingen. Het is van belang dat inschrijvers alle elementen uit hun voorgenomen inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke suggesties en in hun ogen verbeteringen, tijdens de informatieronde aan de gemeente ter beoordeling voorleggen. In geval van op- en aanmerkingen bij bijvoorbeeld de conceptovereenkomst en de inkoopvoorwaarden dient inschrijver tijdig een tegenvoorstel te doen met vermelding van het artikelnummer. De gemeente is niet verplicht de

voorstellen over te nemen. In de nota van inlichtingen worden alle eisen en voorwaarden definitief vastgesteld. Algemene voorwaarden van gegadigden worden door de gemeente uitdrukkelijk van de hand gewezen.

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. 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 gemeente 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, ditmaal zonder het genoemde vinkje aan te zetten.

### 2.3 Indienen van de inschrijving

Inschrijvers dienen hun inschrijving in TenderNed in te dienen conform het gestelde in de aanbestedingsstukken, waaronder eveneens begrepen de nota('s) van inlichtingen. Kenmerkend voor de aanbesteding is dat niet meer over de inschrijving kan worden onderhandeld. Dit heeft tot gevolg dat de inschrijving de beste condities van inschrijvers dient te weerspiegelen. In de aanbestedingsstukken wordt toegelicht op basis van welke eisen en wensen de inschrijvingen worden beoordeeld.

Let op: het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een inschrijving. Het indienen van de inschrijving vereist een **separate actie** in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Ten tijde van het indienen van een inschrijving dient u rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd om documenten te uploaden dient u uw documenten te uploaden achter de tab 'overige documenten'.

Alleen de documenten die u uploadt onder de tab 'overige documenten' worden beoordeeld. Anders ingediende documenten of ingevulde formats van TenderNed bij de gunningscriteria worden niet meegenomen in de beoordeling.

Ten aanzien van het indienen van een inschrijving geldt het volgende:

- Eén keer inschrijven:  
Een inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie of middels hoofd-onderaanneming. Wordt in strijd met voorstaande gehandeld, dan zijn de desbetreffende inschrijvingen ongeldig.
- Concernverhouding:  
Van een concern mag zich slechts één rechtspersoon inschrijven. Meer rechtspersonen van een concern kunnen wel tezamen in de vorm van een combinatie inschrijven. Onder een concern wordt verstaan: een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek.

Uitzonderingen hierop zijn slechts toegestaan indien door inschrijvers wordt aangetoond dat de inschrijving in onafhankelijkheid is opgesteld en dat de mededinging niet is vervalst. Indien dit niet kan worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken ondernemers.

### 2.4 Ontvangstbevestiging

Na het indienen van uw inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging. Indien dit bericht uitblijft wordt u aangeraden contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

## **2.5 Opening van de inschrijvingen**

De opening zal na de indieningstermijn plaatsvinden. Opening geschiedt volledig digitaal en is een formaliteit. Er worden geen inschrijvers bij de opening toegelaten. De opening kent geen gunningsbesluit, wel zal een proces-verbaal worden opgemaakt waarin de namen van de inschrijvers opgenomen worden. Het proces-verbaal van opening wordt naar inschrijvers toegezonden via een TenderNed-bericht.

## **2.6 Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie**

Op grond van alle beschikbare informatie komt de gemeente tot een keuze voor een opdrachtnemer. In eerste instantie is dat de inschrijver met het hoogste puntentotaal. De gunningsbeslissing zal bekend worden gemaakt aan de inschrijvers. De inschrijvers die vooralsnog niet voor gunning in aanmerking komen, krijgen hiervan eveneens bericht. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid een kort geding tegen de beslissing aanhangig te maken. De wettelijke termijn hiervoor is 20 dagen na verzending van voornoemd bericht. Dit betreft een vervalt termijn.

De beoogde opdrachtnemer krijgt bericht van het voornemen tot gunning, wordt verzocht bewijsstukken aan te leveren ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden en wordt uitgenodigd voor de verificatiefase.

Onderdeel van de verificatie is een beproeving (Proof of Concept) van de geëiste (deel) functionaliteit en bestaat uit het aantonen dat de ICT prestatie voldoet aan de gestelde eisen en in staat is om onderstaande use cases te ondersteunen (zie bijlage 10 Use cases):

- Deelname collectief
- Aanmelding Veilig Thuis
- Behandelen ondersteuningsaanvraag

De verificatie heeft tot doel om informatie uit de inschrijving in detail verder op juistheid te onderzoeken en te bespreken. De gemeente stelt ter voorbereiding op de verificatiefase de onderdelen vast die geverifieerd moet worden c.q. welke documenten of nadere informatie de beoogde opdrachtnemer moet overleggen. Tijdens de verificatiesessie zal de gemeente verbijzondering op de aangereikte informatie van de beoogde opdrachtnemer verlangen door middel van mondelinge toelichting, tekstuele voorbeelden (beschrijvingen) en voorbeelden door middel van (korte) op de opdracht toegesneden systeemdemostratie(s). De verificatiefase duurt maximaal 1 dag (8 uren). Gedurende deze dag wenst de gemeente in een aantal deelsessies op onderwerpniveau met experts vanuit de organisatie van de beoogde opdrachtnemer in te gaan op de door beoogde opdrachtnemer aangeleverde informatie. De beoogde opdrachtnemer ontvangt binnen 20 dagen nadat het voornemen tot gunning is bekend gemaakt een agenda met daarin de te bespreken onderwerpen in relatie tot de inschrijving.

Tevens zal vastgesteld worden welke vragen nog opheldering behoeven en welke punten nog afgestemd moeten worden. De verificatiefase mag geen wezenlijke wijziging van de opdracht dan wel de uitgebrachte inschrijving van beoogde opdrachtnemer tot gevolg hebben. Inschrijvers brengen geen kosten in rekening aan de gemeente in het kader van de verificatiefase.

Indien de toets van de bewijsmiddelen of verificatie anderszins niet slaagt, wordt deze inschrijving ongeldig verklaard en ter zijde gelegd. De gemeente zal in dat geval de scores van de overblijvende inschrijvers herberekenen ter bepaling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Van de inschrijver die na herberekening als beoogd winnaar wordt aangemerkt worden de bewijsmiddelen opgevraagd en zal hetgeen door inschrijver is geoffereerd worden gecontroleerd in de verificatiefase.

## **2.7 Planning**

Voor de gehele aanbestedingsprocedure wordt de volgende indicatieve planning in acht genomen. De planning kan door de gemeente lopende de indieningstermijn gewijzigd worden middels een nota van inlichtingen.

| Mijlpaal                                     | Datum              |
|----------------------------------------------|--------------------|
| 1. Publicatie                                | 8 april 2022       |
| 2. Nota van inlichtingen 1 vragen            | 20 april 2022      |
| 3. Beantwoorden NvI 1 /publicatie            | 19 mei 2022        |
| 4. Nota van inlichtingen 2 vragen            | 9 juni 2022        |
| 5. Beantwoorden NvI 2/publicatie             | 7 juli 2022        |
| 6. Nota van Inlichtingen 3 vragen            | 28 juli 2022       |
| 7. Beantwoorden NvI 3/publicatie             | 1 september 2022   |
| 8. Inschrijvingen                            | 6 oktober 2022     |
| 9. Presentatie en demo van alle inschrijvers | 3 november 2022    |
| 10. Voorlopige gunning                       | 24 november 2022   |
| 11. PoC                                      | 1 december 2022    |
| 12. Definitieve gunning                      | 15 december 2022   |
| 13. Contracteren                             | > 15 december 2022 |

Tabel 1; planning aanbestedingsprocedure

### 3. OVER DE OPDRACHT

#### 3.1 Huidige situatie

De Wijkteams hebben een laagdrempelige toegang waar inwoners met hun vragen op sociaal-maatschappelijk gebied terecht kunnen. Het Wijkteam kijkt, samen met de inwoner, welke oplossingen de inwoners zelf kan inzetten en welke rol het netwerk om de inwoners heen kan spelen bij een antwoord op de vraag. Ook wordt gekeken welke informele en collectieve oplossingen voorhanden zijn die (mogelijk aanvullend) ingezet kunnen worden. Indien nodig leidt het Wijkteam toe naar individuele, professionele ondersteuning of zorg. Hiertoe werken de MEE-IJsseloevers, de VMCA, De Schoor en de gemeente Almere samen binnen het Consortium Sociale Wijkteams Almere.

De opdracht van de Sociale Wijkteams Almere is:

1. Versterking van de burgerkracht/ samenlevingsopbouw;
2. Vraagverheldering en vroeg signalering;
3. Inzet en ontwikkeling van algemene/collectieve activiteiten;
4. Spin in het web zijn ten aanzien van samenwerking en voorzieningen in de wijk;
5. Kortdurende begeleiding en triage (doorgeleiding van complexe/meervoudige zaken);
6. Toegang tot individuele Wmo-voorzieningen (in nauwe samenwerking met de afdeling Zorg & Welzijn) geven.

De dienstverlening van de Wijkteams bestaat uit:

- Meldingen uit de wijk oppakken. 'Oppakken' betekent een van de volgende keuzes:
  - direct afhandelen, informatie en advies geven;
  - keukentafelgesprek;
  - verwijzen.
- Wijkteam spreekuur;
- Kortdurende begeleiding;
- Waakvlamcontact;
- Collectieven opzetten;
- Administratief spreekuur organiseren;
- Signaleren en vragen van inwoners oppakken;
- Faciliteren bewonersinitiatieven en faciliteren vrijwilligers zoeken/koppelen;
- Netwerken op basis van doelen/speerpunten jaarplan.

#### 3.2 Kengetallen

In de gemeente Almere wonen ruim 216.000 inwoners en er werken ongeveer 130 wijkwerkers. Jaarlijks worden er ongeveer 13.000 meldingen behandeld. Actuele cijfers over Zorg & Welzijn zijn te vinden op de openbare [Monitor Sociaal Domein](#).

#### 3.3 Visie

Gemeente Almere wil dat inwoners zo lang mogelijk en zo zelfstandig mogelijk thuis kunnen opgroeien en thuis kunnen wonen, ook als zij beperkingen van fysieke of mentale aard hebben. Zie bijlage "Anticiperen op wat nodig is. Beleidskader Sociaal Domein 2019-2022".

Vanuit de visie op Sociaal Domein wenst Almere de volgende doelen te bereiken:

- Groeiende mogelijkheden om inwoners beheer te laten voeren op het eigen dossier en gegevens;
- Innovatieve inzet van dataoplossingen middels AI/BI teneinde een verschuiving te bewerkstelligen binnen de zorgverlening van reactief naar preventief.

In die visie past het om met de Almeerse organisatie en haar ketenpartners te focussen op activiteiten die direct waarde toevoegen voor de inwoners.

### 3.4 Missie

Het streven is dat alle Almeerders, jong en oud, 'zo thuis mogelijk' opgroeien en wonen. Als zij daarbij ondersteuning nodig hebben, zorgen de gemeente en haar partners voor toegang en regie. Adequate informatievoorziening tussen alle stakeholders is een belangrijke randvoorwaarde om deze missie te verwezenlijken. Tools, content en kanalen sluiten aan op de wereld van de diverse gebruikersgroepen van bewoner tot ministerie, van jong tot oud.

### 3.5 Ambitie informatievoorziening

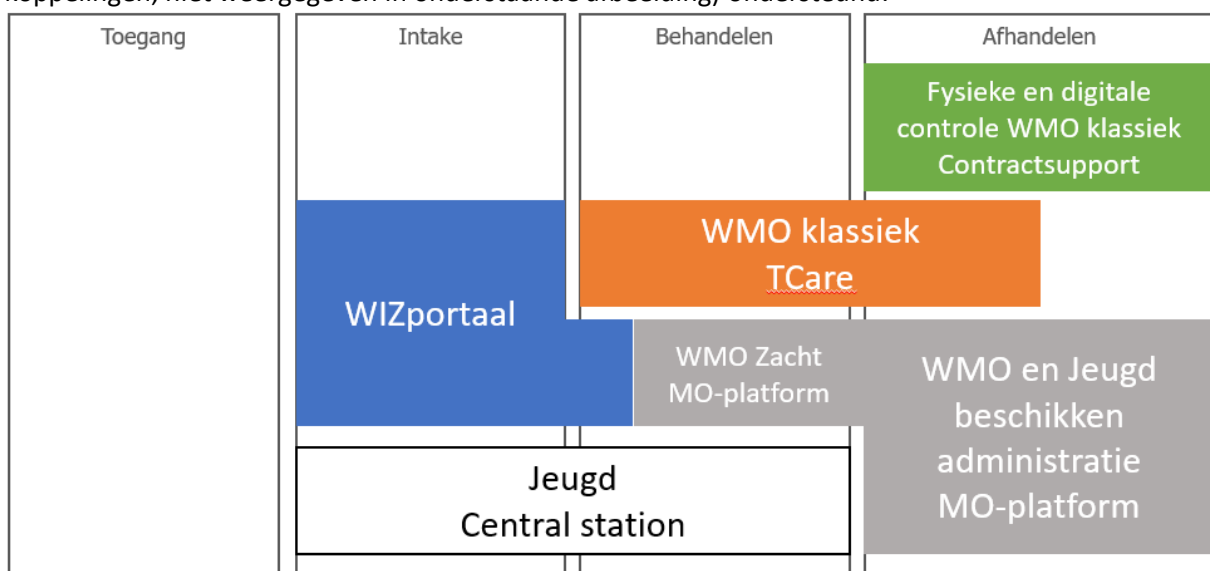
De informatievoorziening dient faciliterend te zijn aan de visie. De ambitie kan als volgt worden samengevat: we realiseren een Informatievoorziening voor gemeente en haar ketenpartners die:

- aansluit bij de behoefte in de maatschappij, de eindgebruikers, op het gebied van dienstverlening en goede zorg;
- invulling geeft aan de behoefte van de medewerkers van gemeente en partners en de eisen die aan hen gesteld worden;
- de gemeente in staat stelt te voldoen aan de wettelijke taken vanuit Wmo en Jeugdwet en;
- de gemeente in staat stelt de data die gegenereerd wordt, in te zetten voor Business Intelligence en het 'voorspellen' van de zorgbehoefte in de stad.

Deze aanbesteding bestaat uit het selecteren en contracteren van een leverancier voor ondersteuning van de informatievoorziening van toeleiding en (casus)regie processen door middel van een informatiesysteem.

In de huidige situatie maken medewerkers van de Wijkteams gebruik van de applicatie WIZ portaal om hulpvragen van inwoners te behandelen. De processen kenmerken zich door grote vrijheidsmogelijkheden, waardoor veel uitzonderingen mogelijk zijn. Dit heeft weerslag op de informatiesystemen, informatie-uitwisseling, effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening en op functioneel beheer.

De huidige werkprocessen worden door het volgende applicatielandschap (en de bijhorende koppelingen, niet weergegeven in onderstaande afbeelding) ondersteund:



Figuur 2; Huidige situatie

Voor de toegang is op dit moment geen adequate functionaliteit in gebruik. In de toegang wordt gebruik gemaakt van een registratie in Excel. De intake wordt ondersteund door middel van WIZportaal. Ook

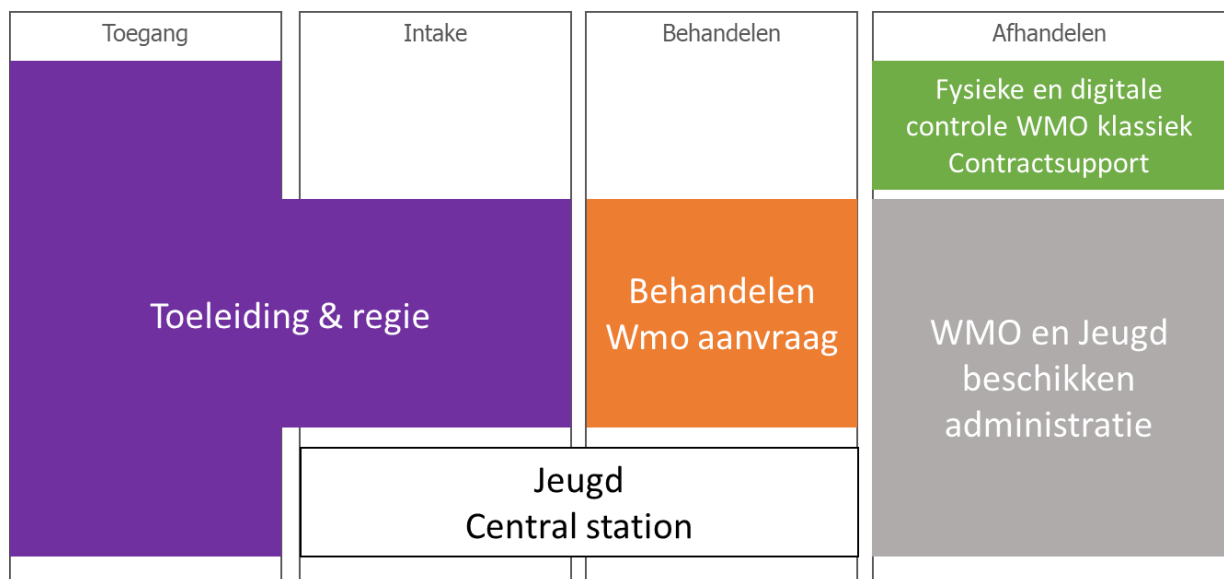
hebben inwoners geen toegang tot hun informatie. Samenwerken met ketenpartners is beperkt mogelijk op de manier waarop de informatievoorziening nu is georganiseerd en ingericht.

### 3.6 Gewenste situatie globaal beeld

Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot één aanbieder die een softwareapplicatie voor de Wijkteams en gemeente implementeert en onderhoudt. Met die applicatie willen Wijkteams en de gemeente in staat zijn om tijdig te kunnen reageren op sociale ontwikkelingen in wijken, door preventief aanbod te kunnen aanbieden of ontwikkelen. Daarnaast willen Wijkteams en gemeente inwoners en hun netwerk ondersteunen en, indien nodig, leiden naar de juiste ondersteuning, hulp of zorg.

Het resultaat van deze aanbesteding is een optimaal functionerende informatievoorziening voor de Wijkteam processen, die voldoet aan de gestelde eisen.

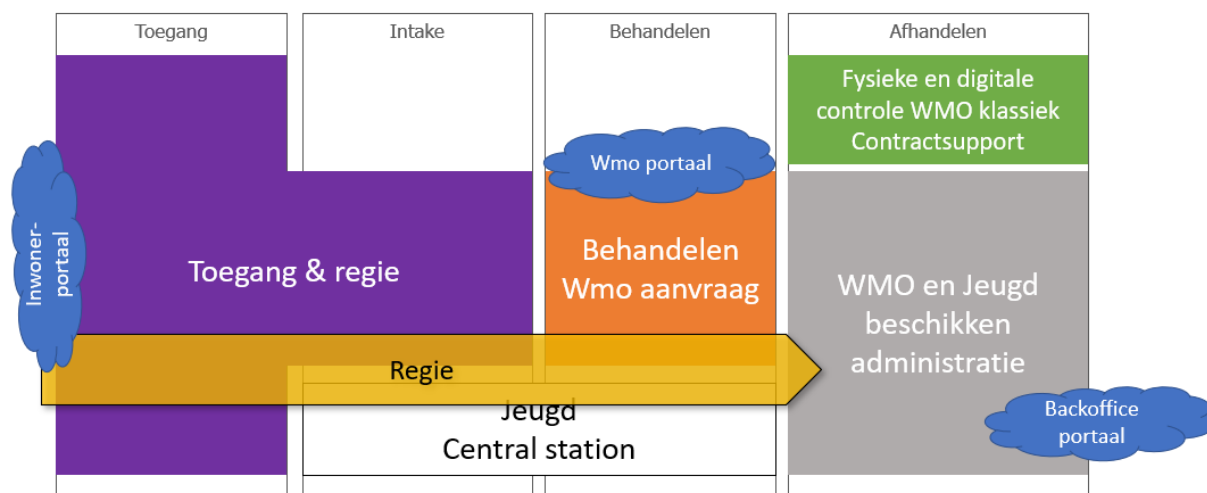
De ambitie is om de functionaliteit van applicaties te laten corresponderen met de fases in het traject:



Figuur 3; SOLL-situatie globaal

In een eerdere aanbesteding van het gehele project Informatievoorziening Zorg & Welzijn zijn de onderdelen 'behandelen' en 'afhandelen' aanbesteed. In combinatie met deze huidige aanbesteding zal dit leiden tot ondersteuning van de informatievoorziening in de toegang en regie. De resultaten van beide onderdelen moeten naadloos op elkaar aansluiten. Buiten de scope van de aanvraag en uw inschrijving valt het feit dat uw oplossing in de toekomst breder zou kunnen worden ingezet dan alleen toeleiding naar Wmo.

In de gehele keten is er sprake van verschillende portalen, waarbij doelgroepen toegang hebben tot relevante informatie. De Inwonerportaal valt binnen scope van deze aanbesteding, de overige portalen niet.



Figuur 4; SOLL-situatie detail

De portalen uit bovenstaande figuur nader toegelicht:

|                   | Inwonerportaal                                                     | Wmo portaal                                               | Backoffice portaal                    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Doelgroep</b>  | Inwoners met een hulpvraag, hun netwerk en betrokken ketenpartners | Inwoners met een Wmo aanvraag                             | Zorgleveranciers                      |
| <b>Informatie</b> | Hulpvraag, plan, netwerk, voorzieningen                            | Wmo aanvraag, plan, status, toegekende producten/diensten | Administratief, financieel, logistiek |

Tabel 1; portalen

### 3.7 Maatschappelijk verantwoord inkopen: duurzaamheid

De gemeente Almere heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Dat betekent dat aangeboden producten, diensten en werken, naast andere criteria zo veel als mogelijk moeten worden beoordeeld op basis van duurzaamheid, milieuvriendelijkheid en het terugdringen van CO2 uitstoot. Almere heeft in haar duurzaamheidsagenda de ambitie uitgesproken dat gebiedsontwikkeling, beheer & groot onderhoud en inkoop & aanbesteding gemiddeld 50% duurzaam is in 2025 en volledig duurzaam in 2030. Voor meer informatie kunt u de duurzaamheidsagenda raadplegen, deze is openbaar toegankelijk via:

[https://www.almere.nl/fileadmin/files/almere/bestuur/beleidsstukken/Beleidsnota\\_s/53d\\_BL\\_Duurzaamheidsagenda UITVOERINGSPROGRAMMA.pdf](https://www.almere.nl/fileadmin/files/almere/bestuur/beleidsstukken/Beleidsnota_s/53d_BL_Duurzaamheidsagenda UITVOERINGSPROGRAMMA.pdf)

Om de doelstellingen van de gemeente te halen, wordt u gevraagd na voorlopige gunning binnen 7 dagen uw huidige CO2 footprint (gebouw, datacenter, reizen) en uw voorziene actieve (innovatieve) bijdrage aan milieu en klimaat te beschrijven. In de reguliere contract- en leveranciersmanagement evaluaties komt dit onderwerp ook periodiek aan de orde. Gerealiseerde verbeteringen CO2 footprint worden getoetst bij mogelijke verlengopties van het contract en maken deel uit van de beslissing om te verlengen.

### 3.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen: social return

Social Return betekent: "iets teruggeven aan de samenleving". Als gemeente vinden wij het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. Van de opdrachtnemer eist de gemeente dat 2% van de totale opdrachtsom (excl. btw in het kader van Social Return wordt aangewend. Voor de invulling van Social Return verwijzen wij naar de bijlage B 'Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere' en de Bijlage C 'Prestatietabel Social Return Gemeente Almere'.

## **4. VORMVEREISTEN, UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN**

### **4.1 Vormvereisten**

Inschrijvingen die niet aan de volgende vormvereisten voldoen kunnen uitgesloten worden van verdere deelname.

#### **4.1.1 Voorschriften**

Tijdens deze aanbesteding gelden onverkort verschillende voorschriften waaraan inschrijvers zich door deelname aan de procedure en in het bijzonder het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk conformeren. Deze voorschriften zijn weergegeven in de aanbestedingsstukken, waaronder de Bijlage A 'Spelregels tijdens het aanbestedingstraject'. Alleen inschrijvingen die met inachtneming van de in de aanbestedingsstukken inclusief nota's van inlichtingen opgenomen voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden kunnen in behandeling worden genomen.

#### **4.1.2 Gestandsdoeningstermijn**

De inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestandsdoeningstermijn van 3 maanden. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient inschrijver de inschrijving tenminste 1 maand gestand te doen tot na de uitspraak in kort geding.

#### **4.1.3 Volledige en tijdige inschrijving**

De inschrijving moet uiterlijk op het in de planning genoemde moment zijn ingediend in TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen en de volledigheid van de inschrijving. Te laat ingediende inschrijvingen worden in geen geval in ontvangst genomen en zijn derhalve uitgesloten van deelname. De gemeente is niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door inschrijvers bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel tijdig de servicedesk van TenderNed. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment of nabij de sluitingstermijn, behoudt de gemeente zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de inschrijvingen nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is.

Uw aanbieding dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Met het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), het tarievenblad, dan wel de aanbestedingsbrief wordt hieraan voldaan.

#### **4.1.4 Aanbestedingsbrief**

Wij stellen het op prijs dat uw inschrijving ingeleid wordt met een vormvrije aanbestedingsbrief, waarin:

- De onderneming(en) kort geïntroduceerd wordt(worden), eventueel met organogram van uw organisatie.
- De gegevens van het contactpersoon tijdens de uitvoering van de overeenkomst genoemd worden.
- Indien van toepassing de rolverdeling binnen een samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de opdracht dat de inschrijver voornemen is in onderaanneming te geven dan wel op welke derden anderszins een beroep wordt gedaan.

#### **4.1.5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen**

##### **4.1.5.1 Invulling en ondertekening algemeen**

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient door de inschrijver te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving te worden gevoegd. De rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele inschrijving (het rechtsgeldig ondertekenen van de aanbestedingsbrief dan wel tarievenblad staat eveneens voor rechtsgeldig ondertekening van de gehele inschrijving). De rechtsgeldigheid van de

ondertekening dient na gunning te blijken uit het/de uittreksel(s) van de inschrijving in het nationale handelsregister. De handtekeningen kunnen de vorm van een gekwalificeerde digitale handtekening hebben of op papier zijn gezet waarna de betreffende stukken zijn gescand.

*Deel V* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is voor deze aanbesteding niet relevant. De gemeente heeft onder *Deel I* en *Deel III* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument alles ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is en door haar moet worden ingevuld. De inschrijver moet alle overige, van toepassing zijnde velden invullen

#### 4.1.5.2 Invulling UEA bij samenwerkingsverbanden/onderaanneming

Let op: Alle inschrijvers, derden (op wie een beroep wordt gedaan om aan één of meer geschiktheidseisen te voldoen) en leden aan een samenwerkingsverband (combinatie) dienen bij de inschrijving elk afzonderlijk een UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III. In onderstaand schema is voorts per deelnemer aangegeven welk onderdeel van de UEA daarnaast ook dient te worden ingevuld.

Met het indienen van een rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren derden tevens dat de inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de derde kan beschikken.

In onderstaand schema staat per samenwerkingsvorm opgegeven wat aangeleverd dient te worden.

| Vorm                                                                                                                              | Ondertekenen UEA                                                                                                                                                            | Wat verder nog aanleveren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Samenwerkingsverband (combinatie)                                                                                                 | Van alle deelnemers aan het samenwerkingsverband dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden in de inschrijving.    | In Deel IIA onder Wijze van deelneming in het UEA de namen van alle combinanten en hun eigen rol opgeven, waarbij dient opgegeven te worden welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (combinatie) jegens de gemeente zal optreden. <sup>1</sup> Verder Deel IIB en III ook invullen |
| Beroep op 3 <sup>e</sup> voor voldoen aan één/meer geschiktheidseisen of selectiecriteria                                         | Van zowel inschrijver als de 3 <sup>e</sup> waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden. | In Deel IIC van het UEA Aanbestedingsdocument 'ja' aanvinken. In het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen of selectie criterium (?) een beroep wordt gedaan. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen                                                                                                                                       |
| Beroep op 3 <sup>e</sup> ten tijde van de inschrijving voor uitvoering van een deel van de opdracht                               | Van inschrijver dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.                                                        | In Deel IID 'ja' aanvinken en de onderaannemers noemen, voor zover bekend. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Beroep op 3 <sup>e</sup> voor zowel het voldoen aan één/meer geschiktheidseisen als voor uitvoering van een deel van de opdracht. | Van zowel inschrijver als de 3 <sup>e</sup> waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden. | In zowel Deel IIC als onder Deel IID 'ja' aanvinken, de onderaannemers noemen en in het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan. Verder deel IIA, IIB en III ook invullen.                                                                                                                                             |

Tabel 2 schema samenwerkingsvormen

<sup>1</sup> De penvoerder is dus de ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de gemeente volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

#### 4.1.5.3 Bewijsmiddelen

De gemeente zal in beginsel pas na het voornemen tot gunning verzoeken de nadere bewijsmiddelen te overleggen die erop gericht zijn hetgeen door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is verklaard te verifiëren. Dit neemt niet weg dat de gemeente hier op elk moment eerder in de procedure aan inschrijvers om kan verzoeken indien dit naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure. De bewijsmiddelen dienen vervolgens binnen 7 kalenderdagen in het bezit van de gemeente te zijn. Indien de inhoud van deze bewijsmiddelen niet overeenkomt met hetgeen is verklaard, dan kan de inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan deze aanbesteding worden. Op eerste verzoek van de gemeente moeten ook derden nadere bewijsstukken kunnen overleggen zoals elders bepaald in deze offerteaanvraag.

#### 4.1.5.4 Daadwerkelijke inzet derden/onderaannemer ten tijde van de uitvoering

De opdrachtnemer, is - indien hij een gedeelte van de opdracht in onderaanneming wenst te geven – verplicht daadwerkelijk gebruik te maken van de door hem bij inschrijving benoemde derden c.q. onderaannemers. Inschakeling van andere entiteiten dan vorengenoemd behoeft te allen tijde steeds voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. Deze toestemming kan en zal slechts worden verleend indien deze entiteit voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen voor het desbetreffende gedeelte van de opdracht.

### 4.2 Uitsluitingsgronden

*Deel III* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bevat de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel.

Alle verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding. De verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder *Deel IIIA* en *IIIB* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder *deel IIIC*. De gemeente kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een inschrijver op wie één van deze omstandigheden van toepassing is.

Uitsluitingsgronden zijn van toepassing op alle ondernemers die bij de inschrijving of de uitvoering van de opdracht worden betrokken, dus indien van toepassing op elke deelnemer aan het samenwerkingsverband en elke derde waarop door inschrijver een beroep wordt gedaan.

Door het invullen van *Deel III* en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (*Deel VI*) geeft de inschrijver aan dat bepaalde omstandigheden niet op de onderneming van toepassing zijn. In beginsel na gunning dienen door de beoogde opdrachtnemer de volgende bewijsmiddelen voor de volgende uitsluitingsgronden die in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden benoemd te kunnen worden overlegd:

| Bewijsstukken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | UEA                | Uitsluitingsgrond                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Een inschrijver kan door middel van een <b>gedragsverklaring aanbesteden</b> , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat deze uitsluitingsgronden, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. | IIIA<br>En<br>IIIC | Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen<br><br>Vervalsing van de mededinging |
| Een inschrijver kan door middel van een <b>verklaring van de belastingdienst</b> , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.                                                                                                                                       | IIIB               | Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies                       |
| Een inschrijver kan door middel van een <b>uittreksel uit het handelsregister</b> , dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.                                                                                                                                       | IIIC               | Faillissement, insolventie of gelijksoortig                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Situatieel, naar redelijk oordeel van de gemeente. Indien de gemeente aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De gemeente neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012.</p> | <p>IIIC</p> | <p>Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht</p> <p>Belangenconflict</p> <p>Betrokken bij de voorbereiding</p> <p>Prestaties uit het verleden</p> <p>Onrechtmatige beïnvloeding</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tabel 3 schema UEA

### 4.3 Geschiktheidseisen

Inschrijver geeft door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, onder *Deel IV*, aan te voldoen aan de hieronder genoemde eisen met betrekking tot financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en de gevraagde inschrijving in het handelsregister of beroepsregister. Indien hieraan niet wordt voldaan wordt inschrijver uitgesloten van deelname. Indien reeds bij de inschrijving nadere bewijsstukken dienen te worden overlegd wordt dat bij de betreffende eis uiteengezet.

#### 4.3.1 Geschiktheidseisen inzake financieel-economische draagkracht

##### 4.3.1.1 Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijvers dienen adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid en na gunning een recente polis of kopie van een polis over te leggen. Overigens volstaat ook een origineel certificaat van verzekering, afgegeven door de verzekeringsmaatschappij.

Hetzelfde geldt voor alle eventuele deelnemers aan een inschrijvend samenwerkingsverband. De bedragen waarvoor inschrijvers verzekerd dienen te zijn staan in afwijking GIBIT-inkoopvoorwaarden vermeld in het contract.

#### 4.3.2 Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid

##### 4.3.2.1 Nederlandse taal

De contactpersoon van de inschrijver (en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden) moeten bij opdrachtverlening de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen. Hetzelfde geldt ten aanzien van eventuele samenwerkingsverbanden en onderaannemers.

##### 4.3.2.2 Certificering

De inschrijver dient in het bezit te zijn van een door een onafhankelijke instanties opgestelde verklaring dat de ondernemer aan kwaliteitsnormen ISO9001 2015, ISO27001 (informatiebeveiliging), ISO27701 (privacy), NEN-ISO 16175 (informatiebeheer), NEN 7513 en ISAE 3402 (outsourcing) voldoet, te weten een geldig certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig.

Als gelijkwaardig wordt erkend een geldig 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 (uit bovengenoemde regelingen) die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat.

##### 4.3.2.3 Kerncompetenties

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van inschrijvers stelt de gemeente kerncompetenties vast. Dit zijn punten die in het licht van de opdracht essentieel zijn. Inschrijver dient via Bijlage 2 Technische bekwaamheid (in de inschrijving per kerncompetentie één referentie in van een gelijksoortige kerncompetentie uit de afgelopen zes jaar. Deze termijn van zes jaar

is gekozen om optimale marktwerking te realiseren. Het is toegestaan om bij verschillende kerncompetenties dezelfde referentie in te dienen; in dat geval dienen dezelfde gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven. De zes jaar termijn is bewust gekozen om doorgaans langdurige contracten worden afgesloten.

Teneinde aan het voorgaande te voldoen kunnen ook referenties van deelnemers aan het samenwerkingsverband (combinanten) en onderaannemers (derden) worden meegezonden. Het is alleen toegestaan om een beroep te doen op referenties van combinanten en onderaannemers indien deze vermeld zijn onder *Deel II* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Hierbij geldt dat betreffende onderaannemer en/of combinant ook daadwerkelijk deelneemt aan deze opdracht.

Bij de referent is de opdracht naar tevredenheid uitgevoerd. Dit betekent dat bij de uitvoering van de dienstverlening afspraken m.b.t. scope, planning en budget zijn nagekomen. Nadere bewijsmiddelen hoeven niet te worden overgelegd. De gemeente kan echter referenties al dan niet steekproefsgewijs controleren, ook rechtstreeks bij de referent. Indien een eventueel gecontroleerde referentie daartoe gerede aanleiding geeft, eventuele substantiële en beargumenteerde ontevredenheid daaronder inbegrepen, kan de gemeente de inschrijving uitsluiten. De gemeente doet dit niet zonder de inschrijver in staat te stellen zijn zienswijze over de referentie te geven.

**Kerncompetentie 1:**

Implementeren en onderhouden van een Toegang en regie (voorportaal) oplossing die voldoet aan uitvoeren van taken uit sociaal domein met vergelijkbare functionaliteit als de beoogde oplossing bij een 50.000+ gemeente.

**Kerncompetentie 2:**

Een vergelijkbare informatie uitwisseling tussen Toegang en Regie (voorportaal) oplossing en de beoogde Software Wmo oplossing bij een 50.000+ gemeente.

Iedere kerncompetentie dient te zijn vergezeld van een tevredenheidsverklaring.

**4.3.3 Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister**

Inschrijver, eventuele deelnemers aan het samenwerkingsverband en onderaannemers verklaren middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving.

## 5 GUNNING

### 5.1 Gunningscriterium

Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. Binnen de gunningsfase wordt met gunningseisen (§ 5.2) en gunningswensen (§ 5.3) gewerkt. De gunningseisen zijn minimeisen waaraan de inschrijving moet voldoen. Indien de inschrijving niet voldoet aan de gunningseisen wordt de inschrijving terzijde gelegd. De antwoorden op de gunningwensen worden gerangschikt aan de hand van puntentoekenning, een en ander in relatie tot het voorwerp van aanbesteding.

### 5.2 Gunningseisen

#### 5.2.1 Minimeisen met betrekking tot de opdracht

Opdrachtnemer dient deze bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen. Het niet voldoen kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden.

#### Commerciële eisen

1. Inschrijver dient het Tarievenblad (*zie Bijlage 3*) in te vullen. Bedragen dienen in Euro's (exclusief btw) te zijn vermeld.

2. De maandelijkse vergoeding van de dienstverlening vangt aan per 1/4/2023, te weten de live datum.

3. Vaste prijs per jaar en eenmalig vast voor implementatie

Maximaal eenmaal per kalenderjaar, te beginnen op 1 januari 2024, kunnen de prijzen voor de dienstverlening worden aangepast. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste het [StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 \(cbs.nl\)](#), index 2015 = 100, onderwerp Jaarmutaties, dienstenprijsindex reeks "Zakelijke dienstverlening".

De indexeringsperiode bestaat altijd 4 opeenvolgende kwartalen. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de Contractmanager van de Opdrachtgever.

Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

#### Algemene en materie eisen

Zie Bijlage 8 Programma van Eisen.

#### 5.2.2 Onvoorwaardelijke akkoordverklaring aanbestedingsstukken

De in de aanbestedingsstukken, inclusief bijlagen en nota's van inlichtingen, weergegeven uitgebreide omschrijving van de opdracht geldt in zijn totaliteit, dus met alle aspecten, als minimeis, tenzij specifiek anders is aangegeven. Met het indienen van een inschrijving geeft inschrijver aan onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volledige inhoud van de aanbestedingsstukken, waaronder begrepen de nota('s) van inlichtingen.

### 5.3 Gunningswensen

De inschrijvers die voldoen aan de voorschriften, vormvereisten, geschiktheidseisen en de gunningseisen worden beoordeeld op de mate waarin zij aan de gunningswensen voldoen. Er worden op deze aspecten punten gescoord. Het totaal te behalen punten voor deze aanbesteding bestaat uit de te behalen punten voor de gunningwensen en de te behalen punten voor de prijs. Omdat het antwoord op de ene wens belangrijker wordt ervaren dan het antwoord op de andere wens binnen het subgunningscriterium, krijgt elke beschrijving van realisatie van het genoemde doel een waarderingspercentage. Binnen elk subgunningscriterium is hiervoor 100% te verdelen. De weging is als volgt:

| Subgunningscriterium                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Gunningswens |  | Weging      | Maximale Punten |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|-------------|-----------------|
| Prijs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |  | 30%         | 30              |
| Kwaliteit Totaal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |  | 70%         | 70              |
| <b>Onderverdeling Kwaliteit Totaal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |  |             |                 |
| Kwaliteit Algemeen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |  |             | 42              |
| Beschrijving hoe inschrijver, middels haar aangeboden oplossing, de volgende doelen van de gemeente Almere realiseert                                                                                                                                                                                                                                                           |              |  |             |                 |
| Bewerkstelligt optimale samenwerking met zorgleveranciers, inwoners, ketenpartners en andere diensten in het sociaal domein (zoals jeugd, participatie, welzijn, onderwijs), rekening houdend met o.a. het Wetsvoorstel Aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams).                                                                                                  | A1           |  |             | 10              |
| Optimale bijdragen aan een verschuiving binnen de dienstverlening van reactief naar preventief, o.a. door middel van inzet innovatieve (data)oplossingen.                                                                                                                                                                                                                       | A2           |  |             | 10              |
| De soepele implementatie (van maatwerk in de processen naar standaardisatie), transitie en beheer inclusief adequate samenhang met oplossing Software WMO en Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO alsmede de begeleiding van in- en externe gebruikers gedurende de looptijd van de werking van de oplossing, inclusief wat daarbij van Opdrachtgever wordt vereist. | A3           |  |             | 15              |
| Optimale mogelijkheden voor inwoners om regie te voeren en te participeren door middel van toegang tot hun eigen gegevens.                                                                                                                                                                                                                                                      | A4           |  |             | 7               |
| Kwaliteit overig/wensen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |  |             | 8               |
| Leverancier heeft het 'Groeipact' Common Ground ondertekend                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | A5           |  |             | 1               |
| Voor de ICT Prestatie documenteert Inschrijver haar API's volgens OpenAPI Specification (OAS) 3.0                                                                                                                                                                                                                                                                               | A6           |  |             | 1               |
| In de ICT Prestatie de mogelijkheid om de kwaliteit van de geleverde zorgproducten/-diensten vast te kunnen leggen na meten bij hulpvragers.                                                                                                                                                                                                                                    | A7           |  |             | 2               |
| In het systeem kan bijgehouden worden of een inwoner met hulpvraag (Wijkteam)vrijwilliger, actieve bewoner en/of mantelzorger is geworden.                                                                                                                                                                                                                                      | A8           |  |             | 1               |
| De oplossing kan contactgegevens van inwoners met bepaalde hulpvraag te exporteren. Doel is om ze te informeren over bijvoorbeeld: trainingen, informatieavonden, activiteiten, cursussen. Inwoners dienen daarbij de mogelijkheid te hebben om zich aan en af te melden (opt-in).                                                                                              | A9           |  |             | 3               |
| Demo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |  | 20%         | 20              |
| <b>Totaal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |  | <b>100%</b> | <b>100</b>      |

Tabel 4 subgunningscriteria

Bij een gelijke rangschikking geeft het puntentotaal op het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Als ook dit gelijk is wordt geloot. Het beoordelingscijfer van een wens is altijd een getal van 0 tot en met 10 (schoolse methode). Door vermenigvuldigen van het beoordelingscijfer van een wens met het waarderingspercentage van deze wens krijgt de beste inschrijver het hoogste totaalcijfer per wens. Het voordeel hiervan is dat dit cijfer duidelijk aantoonst hoe de betreffende inschrijver op een onderdeel heeft gescoord. Dit cijfer wordt daarna vertaald naar het maximumaantal te behalen punten voor het subgunningscriterium.

#### Beoordelingsmethodiek:

Voor de beoordeling op kwaliteit wordt een beoordelingscommissie samengesteld van minimaal vijf personen die de volgende functies bekleden (onder voorbehoud van eventuele wijzigingen):

- Wijkteam medewerkers;
- Teamleider;
- Financiën;
- Contract & leveranciersmanagement;
- Beleidsmedewerker;
- Architect;

- Functioneel beheerder;
- Informatiebeheerder
- Privacy Officer;
- CISO.

Tijdens het beoordelingsproces is het mogelijk dat er deskundig advies wordt ingewonnen over onderdelen van de offerte (bijvoorbeeld indien van toepassing SROI-expertise bij het SROI-bureau). Dit deskundig advies zal alleen worden ingezet om de commissieleden beter te informeren op de betreffende onderdelen.

Zolang het beoordelingsproces niet afgerond is, blijven de commissieleden onkundig van de prijzen en van de beoordelingspunten op prijs. In eerste instantie beoordelen de commissieleden onafhankelijk van elkaar. De uitwerking van iedere gunningswens wordt door elk commissielid individueel en gemotiveerd voorzien van een rapportcijfer, te weten een getal van 0 of 2 of 4 of 6 of 8 of 10. Het rapportcijfer correspondeert met de waarderingsschaal zoals weergegeven in onderstaande tabel 5.

Concrete maatregelen en toezeggingen worden hoger gewaardeerd dan algemene/abstract geformuleerde voorstellen en plannen. Uiteraard geldt dat concrete plannen en toezeggingen bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk moeten worden waargemaakt. Van de Inschrijvers wordt verwacht dat zij de gemaakte keuzes in de aangeboden plannen motiveren, aangeven welke afwegingen zij hebben gemaakt, en toelichten op welke wijze wordt gegarandeerd dat de aangeboden plannen haalbaar zijn en daadwerkelijk zullen worden uitgevoerd. Het ontbreken van een voldoende toelichting leidt tot een lagere waardering van de plannen. Een minder harde en/of minder concrete toezegging leidt tot een lager cijfer/score dan een concrete en harde belofte. De plannen dienen gerelateerd te zijn aan de in de Aanbestedingsstukken beschreven criteria en uitgangspunten.

| Cijfer | Beoordeling | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10     | uitmuntend  | De wijze en compleetheid van invulling van doelen en bijhorende elementen is uitmuntend, zeer degelijk, inhoudelijk zeer relevant en biedt maximale meerwaarde. De beschreven resultaten, garanties of mijlpalen zijn SMART beschreven en overtreffen de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot de alle doelen en niet limitatieve elementen.                      |
| 8      | goed        | De wijze en compleetheid van invulling van doelen en bijhorende elementen is goed, degelijk, inhoudelijk behoorlijk relevant en biedt meerwaarde voor de gemeente. Alle beschreven resultaten, garanties of mijlpalen zijn SMART beschreven en voldoen ruim aan de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot de doelen en niet limitatieve elementen.                 |
| 6      | voldoende   | De wijze van invulling en compleetheid van doelen en bijhorende elementen is voldoende degelijk en inhoudelijk (enigszins) relevant, maar biedt geen of weinig meerwaarde.<br>Alle beschreven resultaten, garanties of mijlpalen zijn voldoende SMART beschreven en voldoen aan de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot de doelen en niet limitatieve elementen. |
| 4      | onvoldoende | De wijze van invulling en compleetheid van doelen en bijhorende elementen is onvoldoende: één of enkele significante onderdelen ontbreken. Alle beschreven resultaten, garanties of mijlpalen zijn onvoldoende SMART beschreven en voldoen niet aan de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot de doelen en niet limitatieve elementen.                             |
| 2      | zeer slecht | De wijze van invulling en compleetheid van doelen en bijhorende elementen is (zeer) slecht: meerdere significante onderdelen ontbreken. Alle beschreven resultaten, garanties of mijlpalen zijn niet of nauwelijks SMART beschreven en voldoen niet of nauwelijks aan de verwachtingen van de gemeente met betrekking                                                        |

|   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |               | tot de doelen en niet limitatieve elementen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 0 | geen antwoord | De inschrijver heeft de vraag niet (inhoudelijk of volledig) beantwoord of de beantwoording van de inschrijver gaat op geen enkele wijze in op de vraag. Alle beschreven resultaten, garanties of mijlpalen zijn niet SMART beschreven en voldoen totaal niet aan de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot de doelen en niet limitatieve elementen. |

Tabel 5; schema rapportcijfer waarderingsschaal

Na de absolute individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie plenair bijeen om per gunningswens in consensus het rapportcijfer vast te stellen.

### 5.3.1 Subgunningscriterium prijs

Op het bijgevoegde tarievenblad worden prijscomponenten beoordeeld. De inschrijver met geldige inschrijving en de laagste prijs op een component krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal punten per component. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van de laagste inschrijving gerelateerd aan de laagste inschrijving. In formulevorm wordt dit als volgt weergegeven:

Er worden ook bij 'prijs' geen negatieve punten toegekend.

$$\text{Score} = \frac{\text{Laagste prijs}}{\text{Prijs Inschrijver}} \times \text{max punten}$$

### 5.3.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Inschrijver mag voor de subgunningscriteria een maximaal 20 pagina's A4 gebruiken (lettertype- en grootte Arial 10, regelafstand enkel). Eventuele schema's of tekeningen mogen naast het maximumaantal aangegeven pagina's als bijlage bij betreffende format worden overgelegd. De bijlage mag niet als tekstuitbreiding worden toegepast. Indien meer dan het voorgeschreven aantal pagina's wordt gebruikt, dan wordt het meerdere niet in de beoordeling betrokken. Voorbladen en inhoudsopgaven worden niet meegeteld in het maximaal voorgeschreven aantal A4's.

Het is de bedoeling dat de te beschrijven aspecten zodanig worden geïnterpreteerd en beantwoord, dat ze optimaal betrekking hebben op "SaaS Informatievoorziening Toegang en Regie (voorportaal)" in aansluiting op Wmo processen en dienstverlening Backoffice Wmo en Jeugd als BPO in het Sociaal Domein en de functionele doelen van de aanbesteding.

De beoordelingscommissie baseert haar waarderingen voor wat betreft de subgunningscriteria Kwaliteit algemeen, Kwaliteit overig en de Demo op het totaalbeeld van de kwaliteit van de inschrijving met betrekking tot het desbetreffende subgunningscriterium.

De subgunningscriteria zijn voorzien van een toelichting, waarin elementen worden genoemd die voor opdrachtgever van belang zijn. Deze elementen zijn slechts genoemd ter toelichting ten behoeve van inschrijver en zijn niet te beschouwen als nadere "subgunningscriteria". De genoemde elementen zijn niet in volgorde van belangrijkheid opgenomen en zijn evenmin uitputtend.

De waardering van de beoordelingscommissie wordt omgezet in een score. Hierbij geldt dat een waardering met het cijfer 10 gelijk staat aan de maximaal te behalen score op het desbetreffende subgunningscriterium. Een lager cijfer leidt tot een evenredig lagere score.

Voor het subgunningscriterium kwaliteit overig geldt een ander regime, u dient aan te geven én te beschrijven of u hieraan voldoet; per aspect kunt u 1 (A5, A6, A7), 2 (A7) of 3 (A9) punt (voldoet) of 0 punt (voldoet niet) behalen.

Het is aan Inschrijver om de elementen (en in welke mate deze elementen) van de gestelde kwalitatieve subgunningscriteria te beschrijven om de doelstellingen van Opdrachtgever zo goed mogelijk te realiseren.

| Kwaliteit algemeen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| #                  | doelstellingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | elementen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A1                 | Bewerkstelligt optimale samenwerking met zorgleveranciers, inwoners, ketenpartners en andere diensten in het sociaal domein (zoals jeugd, participatie, welzijn, onderwijs), rekening houdend met o.a. het Wetsvoorstel Aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams).                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hoe wordt de optimale samenwerking vorm gegeven.</li> <li>Welke (kennis) bronnen heeft u en voorziet u te gebruiken.</li> <li>Hoe en wanneer zet u deze om naar in- en externe proactiviteit.</li> <li>Wat zijn de kansen voor de gemeente Almere.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| A2                 | Bijdragen aan een verschuiving binnen de dienstverlening van reactief naar preventief, door middel van inzet innovatieve (data)oplossingen.                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Welke data -gedreven en -gestuurde werken biedt uw oplossing</li> <li>Welke administratieve lastenverlaging voorziet u in de tijd voor de interne en externe gebruikers</li> <li>Hoe borgt u dat de kwaliteit minimaal gelijk blijft aan de gestelde eisen.</li> <li>Wat zijn de kansen voor de interne en externe gebruikers.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| A3                 | De soepele implementatie (van maatwerk in de processen naar standaardisatie), transitie en beheer inclusief adequate samenhang met oplossing Software WMO en Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO alsmede de begeleiding van in- en externe gebruikers gedurende de looptijd van de werking van de oplossing | <ul style="list-style-type: none"> <li>Beschrijf hoe u een optimale soepele implementatie, transitie en beheer (ook in termen van mijlpalen en KPI's) realiseert</li> <li>Beschrijf de risico's van de implementatie, transitie en beheer (ook in termen van mijlpalen en KPI's) en mitigerende maatregelen</li> <li>De mate van adequate samenhang met de oplossing Software WMO en Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO</li> <li>Hoe en wanneer worden de verschillende gebruikersgroepen be- en opgeleid.</li> <li>Welke in- en externe communicatie heeft ingericht om dit subdoel te realiseren.</li> <li>Welke sturingsmechanismen zijn er voor Inschrijver en Opdrachtgever om te sturen op de kwaliteit van de oplossing.</li> <li>Wat zijn de kansen voor de gemeente Almere gedurende de implementatie en transitie.</li> </ul> |
| A4                 | Mogelijkheden voor inwoners om regie te voeren en te participeren door middel van toegang tot hun eigen gegevens.                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Beschrijf uw oplossing in termen van gebruikersvriendelijkheid en participatie voor inwoners in relatie tot de interne gebruikers.</li> <li>Wat zijn de kansen voor de gemeente Almere</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Tabel 6; subgunningscriterium Kwaliteit algemeen doelstellingen en aandachtspunten elementen

| Kwaliteit overig/wensen |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| #                       | wens                                                                                                                                                                                                                                        | Voldoet en beschrijft / voldoet niet                                            |
| A5                      | Leverancier heeft het 'Groeipact' Common Ground ondertekend                                                                                                                                                                                 | Voldoet en beschrijft scoort 1 punt.<br>Voldoet niet of beschrijft niet 0 punt. |
| A6                      | Voor de ICT Prestatie documenteert Inschrijver haar API's volgens OpenAPI Specification (OAS) 3.0                                                                                                                                           | Voldoet en beschrijft scoort 1 punt.<br>Voldoet niet of beschrijft niet 0 punt. |
| A7                      | De mogelijkheid om tevredenheid van de geleverde producten/diensten te kunnen meten bij inwoners en hulpvragers.                                                                                                                            | Voldoet en beschrijft scoort 2 punt.<br>Voldoet niet of beschrijft niet 0 punt. |
| A8                      | In het systeem dient bijgehouden te kunnen worden of een inwoner met hulpvraag (Wijkteam)vrijwilliger, actieve bewoner en/of mantelzorger is geworden<br>Doel: verantwoordelijkheid van dossier/vraag + hoeveel inwoners worden geactiveerd | Voldoet en beschrijft scoort 1 punt.<br>Voldoet niet of beschrijft niet 0 punt. |
| A9                      | De oplossing biedt de mogelijkheid om contactgegevens van inwoners met bepaalde hulpvraag te exporteren. Doel is om ze te informeren                                                                                                        | Voldoet en beschrijft scoort 3 punt.<br>Voldoet niet of beschrijft niet 0 punt. |

|  |                                                                                                                                                                       |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | over bijvoorbeeld: trainingen, informatieavonden, activiteiten, cursussen.<br>Inwoners dienen daarbij de mogelijkheid te hebben om zich aan en af te melden (opt-in). |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Tabel 7; subgunningscriterium Kwaliteit overig/wensen overig voldoet / voldoet niet

| Demo                                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| In Bijlage 10 Use Case t.b.v. demo treft u een eerste indicatie aan.<br>Tijdens de demo dient Inschrijver o.a. aan te tonen dat: |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De oplossing makkelijk te gebruiken is.</li> <li>• De oplossing de verschillende geëiste applicatieve functionaliteiten geïntegreerd heeft.</li> <li>• de gebruiker snel met de oplossing overweg kan.</li> <li>• De oplossing een logische opbouw kent.</li> <li>• Door de oplossing de processen efficiënt kunnen worden uitgevoerd.</li> <li>• De oplossing naadloos met software Wmo integreert.</li> </ul> |

Tabel 8; subgunningscriterium Demo

Hierna volgt een fictief voorbeeld van een beoordeling en score.

| Subgunningscriterium                | Gunningswens                                 |      | Gewogen Punten |
|-------------------------------------|----------------------------------------------|------|----------------|
| Inschrijvingsprijs is laagste prijs |                                              |      | <b>30</b>      |
| Kwaliteit                           | Algemeen                                     |      |                |
|                                     | Behaalde score in consensus rapportcijfer 10 | A1   | 10             |
|                                     | Behaalde Score in consensus rapportcijfer 10 | A2   | 10             |
|                                     | Behaalde Score in consensus rapportcijfer 8  | A3   | 12             |
|                                     | Behaalde Score in consensus rapportcijfer 8  | A4   | 5,6            |
|                                     |                                              |      | <b>37,6</b>    |
|                                     | Overig                                       |      |                |
|                                     | Antwoord nee                                 | A5   | 0              |
|                                     | Antwoord ja en beschrijving                  | A6   | 1              |
|                                     | Antwoord ja en beschrijving                  | A7   | 2              |
|                                     | Antwoord ja en beschrijving                  | A8   | 1              |
|                                     | Antwoord ja en beschrijving                  | A9   | 3              |
|                                     |                                              |      | <b>7</b>       |
|                                     | Demo                                         |      |                |
|                                     | Behaalde Score in consensus rapportcijfer 8  | Demo | 16             |
|                                     |                                              |      | <b>16</b>      |
|                                     | Totaal kwaliteit                             |      | <b>60,6</b>    |
| <b>Totaal</b>                       |                                              |      | <b>90,6</b>    |

Tabel 9; fictief voorbeeld beoordeling en score

## 6 CHECKLIST

De inschrijving dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn en bestaat uit de volgende documenten:

| Wat?                                      | Model?                                   | Opmerking                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Aanbiedingsbrief                       | Vormvrij                                 | Uploaden onder 'Overige documenten'.                                                                                                                                                                           |
| 2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument | Conform Bijlage 1                        | <b>Rechtsgeldig ondertekenen</b> , deelnemers aan het samenwerkingsverband of derden waarop een beroep wordt gedaan dienen zelfstandig een Eigen verklaring in te dienen. Uploaden onder 'Overige documenten'. |
| 3. Technische bekwaamheid                 | Conform Bijlage 2 Technische bekwaamheid | Uploaden onder 'Overige documenten'.                                                                                                                                                                           |
| 4. Beantwoording wensen § 5.3.2           | Conform het gestelde in § 5.3.2          | Alle onderdelen in een separaat elektronisch doorzoekbaar .docx en pdf-bestand uploaden onder 'Overige documenten'.                                                                                            |
| 5. Tarievenblad                           | Conform Bijlage 3 tarievenblad.          | Uploaden onder 'Overige documenten'.                                                                                                                                                                           |

Tabel 10; checklist

Het is inschrijvers niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in aanbestedingsstukken.

Na gunning dienen binnen 7 kalenderdagen de volgende bewijsmiddelen te worden toegestuurd aan [inkoop@almere.nl](mailto:inkoop@almere.nl) door de winnende partij:

| Wat?                                                            | Model?                                                                                                                                                                | Opmerking                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Gedragsverklaring aanbesteden                                | Conform het gestelde in § 4.2 <a href="https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx">https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx</a> | GVA niet ouder dan 2 jaar (Vraag deze verklaring op tijd aan. Het opvragen van deze verklaring duurt tussen de 4 en 8 weken). |
| 2. Verklaring van de belastingdienst                            | Conform het gestelde in § 4.2                                                                                                                                         | Niet ouder dan 6 maanden. Zie link onder deze tabel.                                                                          |
| 3. Uittreksel Handelsregister                                   |                                                                                                                                                                       | Niet ouder dan 6 maanden                                                                                                      |
| 4. Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid                        | Een recente polis of kopie van een polis                                                                                                                              |                                                                                                                               |
| 5. ISO 9001:2015                                                | Kopie van het certificaat                                                                                                                                             | Certificaat dient geldig te zijn.                                                                                             |
| 6. Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)                | Eigen verklaring.                                                                                                                                                     |                                                                                                                               |
| 7. ISO27001                                                     | Kopie van het certificaat                                                                                                                                             | Certificaat dient geldig te zijn.                                                                                             |
| 8. ISO27701                                                     | Kopie van het certificaat                                                                                                                                             | Certificaat dient geldig te zijn.                                                                                             |
| 9. NEN-ISO 16175                                                | Kopie van het certificaat                                                                                                                                             | Certificaat dient geldig te zijn.                                                                                             |
| 10. NEN 7513                                                    | Kopie van het certificaat                                                                                                                                             | Certificaat dient geldig te zijn.                                                                                             |
| 11. ISAE3402                                                    | Rapport                                                                                                                                                               |                                                                                                                               |
| 12. VNG Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (bijlage 9)          | Eigen verklaring.                                                                                                                                                     |                                                                                                                               |
| 13. *Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen | Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst                                                                                     |                                                                                                                               |

Tabel 11; bewijsmiddelen

\*[https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas\\_en\\_formulieren/verklaring\\_betalingsgedrag\\_nakoming\\_fiscale\\_verplichtingen](https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen)

## **Bijlage A SPELREGELS TIJDENS HET AANBESTEDINGSTRAJECT**

### **A. Buiten beschouwing laten van de inschrijving**

Inschrijvingen worden ter zijde gelegd indien zij onregelmatig, onaanvaardbaar of niet geschikt zijn. Voor de opdracht komen alleen inschrijvers in aanmerking die zowel op het tijdstip van inschrijving als op de dag van gunning voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsstukken zijn vermeld. De inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of mocht blijken dat verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de inschrijver of van algemeen bekende marktinformatie, dan behoudt de gemeente zich het recht voor om een inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Inschrijvers dienen zorgvuldigheid te betrachten bij het opmaken van hun inschrijving, het invullen en bijvoegen van bijlagen en het (rechtsgeldig) ondertekenen van e.e.a. De gemeente is bevoegd bij geringe manco's een herstelmogelijkheid te bieden.

### **B. Openbaarheid geoffreerde prijzen**

De gemeente wordt regelmatig door inschrijvers, nadat de gunningsbeslissing aan hen is medegedeeld, verzocht informatie te geven over de geoffreerde prijzen. Enerzijds omdat men dan de scores kan nagaan, anderzijds omdat men wil weten hoe de eigen inschrijving qua prijs in de markt ligt. Om aan deze wens van openbaarheid prijzen tegemoet te komen zullen wij de punten van het totaal van het (sub)gunningscriterium prijs bekend maken en vermelden in de mededeling van de gunningsbeslissing. Bij gunning op basis van 'de laagste prijs' wordt de inschrijvingsprijs (totaal) bekend gemaakt.

### **C. Vertrouwelijkheid en auteursrecht**

Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding verstrekt wordt, is vertrouwelijk. De inschrijver zal geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. De inschrijver erkent dat de relatie met de gemeente in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. De inschrijver zal het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. Inschrijvers zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. Inschrijvers zullen ervoor zorg dragen, dat alleen personen kennis van de documentatie en informatie krijgen waarvoor dit noodzakelijk is om een inschrijving uit te brengen. De gemeente heeft het auteursrecht op de documentatie.

Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de gemeente. De gemeente is niet verplicht interne (aanbestedings)documenten zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan inschrijvers bekend te maken. Echter, het is inschrijver bekend dat de gemeente gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de (Wet) openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

### **D. Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers**

Inschrijvingen worden kosteloos ingediend. De gemeente is niet verplicht te gunnen. Aan een besluit om niet te gunnen en aan een verzoek tot aanvulling van de inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de gemeente voorafgaand aan het gunningbesluit, kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de opdracht, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de gemeente worden ontleend. De gemeente behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten met opgaaf van reden.

### **E. Toepasselijk recht en geschillen**

Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de aanbesteding betrokkenen partijen die

ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement 'Midden-Nederland'.

#### **F. Geschillen lopende de aanbesteding**

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende stukken is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver hierin, maar ook in de aankondiging of in vervolgdOCUMENTEN in de procedure of in de procedure zelf (inclusief de keuze voor de desbetreffende procedure, de inrichting van de opdracht e.d.) etc. desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onjuistheden, etc. tegenkomen, inclusief al dan niet inhoudelijke punten waarover de inschrijver ernstig van mening verschilt, dan dient de gemeente hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte te worden gesteld, via de vragen ten behoeve van de nota('s) van inlichtingen. Indien dit niet tijdig door de inschrijver is doorgegeven, is dit voor risico van de inschrijver.

Daarenboven hanteert de gemeente een algemene vervaltermijn: indien de inschrijver niet uiterlijk 5 dagen voorafgaand aan de einddatum voor het indienen van de inschrijvingen een kort geding bij de Rechtbank Midden Nederland aanhangig heeft gemaakt over een aspect zoals hiervóór bedoeld, kan ter zake niet meer in rechte worden opgekomen, in kort geding noch in hoofdzaak. De inschrijver gaat via indiening van zijn inschrijving akkoord met dit verval van recht.

Dit is slechts een uiterste termijn, het ligt op de weg van inschrijver om onverwijld een kort geding aanhangig te maken, indien en zodra duidelijk is dat inschrijver en gemeente over een of meer essentiële punten van mening verschillen.

De gemeente handelt ten aanzien van de voortgang van de aanbestedingsprocedure naar bevind van zaken.

#### **G. Geschillen na gunning**

Een inschrijver die in rechte wenst op te komen tegen de gunningsbeslissing, dient binnen 20 dagen na mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Rechtbank Midden Nederland.

Indien een inschrijver een geschil aan de rechter voorlegt, dient de voorlopig begunstigde zich tijdig formeel als partij te voegen in het geschil, anders vervalt zijn recht om geschillen voor te leggen inzake een eventueel (op basis van de uitspraak in eerstgenoemd geschil) gewijzigd gunningsbesluit.

Dit zijn vervaltermijnen, waarmee de inschrijver via indiening van zijn inschrijving akkoord gaat. Nadien kan ter zake niet meer in rechte worden opgekomen, in kort geding noch in hoofdzaak.

#### **H. Gegevens en toelichtingen**

De gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden. Inschrijvers dienen onder meer de door hen in het kader van de gunning overgelegde getuigschriften en documenten op verzoek van de gemeente toe te lichten of nader aan te vullen.

#### **I. Mededinging**

Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de inschrijver:

- de gemeente niet belemmeren in zijn streven met een andere inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de opdracht;
- geen informatie over zijn inschrijving of over het overleg met de gemeente uitwisselen met andere inschrijvers of met derden.

#### **J. Ontbinding overeenkomst**

De gemeente is gerechtigd de overeenkomst met begunstigde met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat het gunningbesluit onrechtmatig is of dat de overeenkomst ongeldig is, dat de overeenkomst (gedeeltelijk) onverbindend wordt verklaard of de looptijd van de overeenkomst wordt verkort of dat de producten om welke reden dan ook opnieuw

moeten worden aanbesteed. Aan een dergelijk besluit tot beëindiging, (gedeeltelijk) onverbindend verklaren of verkorten van de looptijd van de overeenkomst kunnen door de begunstigde geen aanspraken worden ontleend jegens de gemeente op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade.

#### **K. Rechtsopvolging**

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst sprake is van rechtsopvolging onder algemene titel in de positie van de inschrijver/opdrachtnemer ten gevolge van herstructurering van de onderneming of insolventie, dan kan deze door een andere ondernemer worden vervangen, mits laatste voldoet aan de aanvankelijk vastgestelde criteria voor kwalitatieve selectie en dit geen andere wezenlijke wijzigingen in de uit te voeren opdracht/werkzaamheden met zich meebrengt.

#### **L. Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente Almere**

Inschrijvers of onderaannemers van inschrijvers die een klacht hebben over de aanbestedingsprocedure kunnen deze klacht kenbaar maken door een melding te maken via het Digitaal Loket [www.almere.nl](http://www.almere.nl). Ook brancheorganisaties en klachtenloketten kunnen namens bij hen aangesloten inschrijvers een klacht indienen

In de melding van de klacht dient minimaal te worden aangegeven:

- Naam van de organisatie die de klacht indient (hierna te noemen "indiener") en een contactpersoon;
- Kenmerk van de aanbesteding;
- De aard van de klacht en een mogelijke oplossing(richting).

Randvoorwaarden bij het indienen van de klacht:

- De klacht dient concreet en specifiek betrekking te hebben op deze aanbestedingsprocedure;
- Anoniem klagen is niet mogelijk;
- De klacht wordt tijdig kenbaar gemaakt;
- Vragen/opmerkingen of klachten die zich beter lenen om te stellen in de nota van inlichtingen, dienen eerst daar ingediend te worden. Is inschrijver het niet eens met het in de nota van inlichtingen gegeven antwoord, dan kan hij een klacht indienen;
- De klacht dient gemotiveerd te zijn;
- Klachten mogen geen betrekking hebben op het algemene aanbestedingsbeleid;
- Een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil.

Klachten die binnenkomen worden direct doorgezonden naar een medewerker van gemeente Almere die niet bij de aanbesteding betrokken is geweest (klachtenbehandelaar). Deze medewerker zal zo spoedig mogelijk contact met de indiener opnemen teneinde een afspraak te maken om de ingediende klacht te bespreken. Een klacht kan voor bemiddeling of advies voorgelegd worden aan de Commissie van Aanbestedingsexperts te Den Haag (zie volgende alinea). Na overleg tussen de klachtenbehandelaar en indiener zal de indiener een reactie van gemeente Almere op de klacht ontvangen:

- Wordt besloten dat de klacht terecht is, dan wordt dit zo spoedig mogelijk aan indiener en aan de andere inschrijvers medegedeeld via een nota van inlichtingen;
- Wordt besloten dat de klacht wordt afgewezen, dan ontvangt indiener een gemotiveerde reactie.

Is indiener vervolgens van oordeel dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan hij zich wenden tot de Commissie van aanbestedingsexperts te Den Haag. De gemeente wijst erop dat een advies van deze Commissie niet bindend is.

De mogelijkheid tot het starten van een kort geding staat los van de beschreven klachtenprocedure en kan derhalve parallel of als separate optie worden aangewend.

**M. Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)**

Ingeval de gemeente een klacht heeft over een of meer inschrijvers, dan kan de gemeente deze klacht kenbaar maken bij deze inschrijver(s). inschrijver bevestigt per ommegaande de ontvangst van de klacht, bestudeert deze met spoed en laat de gemeente gemotiveerd weten wat zijn reactie op de klacht is.

## **Bijlage B Uitvoeringsvoorwaarden Social Return gemeente Almere**

### **Inleiding Social Return**

Social Return On Investment (hierna: Social Return) betekent "iets teruggeven aan de samenleving" en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De gemeente Almere hecht grote waarde aan het bieden van kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en vraagt opdrachtnemers een bijdrage te leveren aan de versterking van de sociale infrastructuur. Hiermee wil gemeente Almere maatschappelijke meerwaarde creëren en zoveel mogelijk (Almeerse) werkzoekenden aan werk of aan een stageplaats helpen. Social Return wordt door de gemeente Almere waar mogelijk toegepast bij alle gemeentelijke leveringen, diensten en werken.

### **Coördinatiepunt Social Return**

Het Coördinatiepunt Social Return ondersteunt de opdrachtnemer bij het realiseren van Social Return. Voor de invulling wordt gebruik gemaakt van de Prestatietabel Social Return (zie bijlage C). Het Coördinatiepunt Social Return schakelt voor de werving van kandidaten in overleg met de opdrachtnemer ook haar netwerk in. Op deze manier is snel duidelijk of het Coördinatiepunt Social Return en de leveranciers van kandidaten (o.a. het Werkgevers-serviceteam van gemeente Almere, het UWV of scholen) kunnen leveren. Mocht dat niet lukken, dan wordt in overleg met de opdrachtnemer naar andere manieren gezocht om de Social Return ingevuld te krijgen.

### **Coördinatiepunt Social Return**

Wouter Reekers en Sander Kraaij

E-mailadres: [socialreturn@almere.nl](mailto:socialreturn@almere.nl)

Tel Wouter Reekers: 06 31966356

Tel Sander Kraaij: 06 55467732

### **Proces na gunning**

Na de definitieve gunning dient de opdrachtnemer binnen 2 weken contact op te nemen met het Coördinatiepunt Social Return. Samen met de opdrachtnemer stelt het Coördinatiepunt Social Return vervolgens een plan van aanpak op om de Social Return invulling concreet te maken. Het plan bestaat uit verschillende onderdelen:

- De (verwachte) opdrachtsom;
- De waardeblokken die worden ingezet;
- Wijze en timing van tussenevaluatie(s);
- Wijze en timing van eindevaluatie.

Het resultaat is een duidelijk plan dat u kunt waarmaken. Het plan moet binnen 4 weken na definitieve gunning goedgekeurd zijn door de adviseur Social Return. De adviseur Social Return kan deze termijn op uw verzoek verlengen tot maximaal 12 weken.

### **Prestatietabel Social Return**

In Almere is gekozen voor de invulling van Social Return via een transparante waardebepaling in de vorm van waardeblokken. De Prestatietabel Social Return is als bijlage C toegevoegd. De Social Return waarde per doelgroep is gebaseerd op de afstand van een kandidaat tot de arbeidsmarkt. De opdrachtnemer kan verschillende Social Return inspanningen combineren of stapelen tot een voor hem optimale mix.

Deze Social Return waarde geldt als de gerealiseerde waarde van de Social Return -opdracht. Alle kosten met betrekking tot de in te zetten kandidaten zoals loon-, begeleidings- en reiskosten zijn inbegrepen in de genoemde waardeblokken. Opleidingskosten kunnen apart worden opgevoerd. De in de tabel genoemde waardeblokken zijn gebaseerd op een fulltime jaarcontract. Bij inzet van een deeltijdcontract of een contract met een kortere looptijd dan een jaar zal de gerealiseerde Social Return waarde naar rato worden verrekend.

Door deze vorm van maatwerk aan te bieden kan een opdrachtgever Social Return veel beter inpassen in zijn of haar bedrijfsvoering, waarmee sociaal en economisch rendement meer in balans kan worden gebracht.

#### Bepalen Social Return bij een raamovereenkomst

Bij de start van een raamovereenkomst is nog niet duidelijk hoe hoog de opdrachtwaarde zal zijn aan het eind van het eerste contractjaar. De Social Return verplichting is een percentage van deze nog niet gerealiseerde opdrachtwaarde. De in te vullen Social Return waarde wordt bij een raamovereenkomst pas na 3 tot 6 maanden bepaald op basis van de tot dan gerealiseerde opdrachtwaarde, die vervolgens wordt doorberekend naar een geschatte opdrachtwaarde voor het eerste contractjaar.

#### Matching

Na het maken van concrete afspraken met betrekking tot de invulling van Social Return met de opdrachtnemer en het vastleggen van deze afspraken in een Plan van Aanpak, zet het Coördinatiepunt Social Return de matchingsvraag uit bij diverse leveranciers van kandidaten. Het Coördinatiepunt Social Return begeleidt de matchingsfase op afstand, signaleert knelpunten bij de opdrachtnemer of bij het matchen en helpt bij het zoeken naar oplossingen.

#### Werkwijze controle kandidaten Social Return

De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk om aantoonbaar te kunnen maken op welke wijze er inspanningen zijn geleverd in het kader van Social Return. Wij vragen u naast bewijsstukken voor de opgevoerde kosten alleen op verzoek ook de volgende extra bewijsstukken te kunnen overleggen met betrekking tot de opgevoerde medewerkers:

- Een formeel document van een uitkerende instantie, SW-bedrijf of erkende opleidingsinstelling waaruit de uitgangshouding van de ingezette kandidaat blijkt ten tijde van zijn/ haar 'instroom' in uw bedrijf.
- Een getekende arbeids- of (leerwerk) stageovereenkomst. Als de kandidaat niet in loondienst is, dan een kopie van de overeenkomst met een specificatie van het SW-bedrijf, detacheringbureau of intermediair.
- In geval van 0-uren, flexibele, uitzend- en detacheringcontracten dient het aantal daadwerkelijk gewerkte uren te kunnen worden aangetoond op basis van bijvoorbeeld een urenadministratie, salarisstroom en/ of facturen van een detacheringbureau.
- Facturen van de inkoop van producten en diensten van een SW-bedrijf.
- Financiële onderbouwing van gemaakte opleidingskosten ten behoeve van de doelgroep.

De gemeente kan steekproefsgewijs controleren of de SROI-verplichting wordt nagekomen. De opdrachtgever is verplicht om aan deze controle medewerking te verlenen.

*Let op:* u heeft op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), toestemming nodig van de kandidaten om hun persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de Social Return verplichting.

**Uitzondering:** wanneer de opgevoerde medewerkers door het Coördinatiepunt Social Return zelf of door een Almeerse uitkerende instantie zijn aangeleverd op lokaal uitgezette vacatures, hoeft de opdrachtnemer eerder genoemde extra bewijsstukken niet aan te leveren.

#### Rapportage en monitoring

Het Coördinatiepunt Social Return monitort per contract de gemaakte afspraken en de daadwerkelijke realisatie van de Social Return door de opdrachtnemer. Bij de beëindiging van het contract wordt de eindrapportage/- verantwoording opgesteld door het Coördinatiepunt Social Return waarin wordt aangegeven of en in hoeverre de opdrachtnemer aan de Social Return- verplichting heeft voldaan.

Bij het monitoren van de Social Return resultaten wordt niet jaarlijks gekeken naar de invulling van Social Return maar naar de totale Social Return verplichting voor de gehele contractduur van de opdracht. Wanneer een opdrachtnemer in een bepaald jaar de jaarlijkse Social Return verplichting niet heeft gehaald dan kan hij dit compenseren door in een later of eerder contractjaar meer dan de jaarlijkse Social Return verplichting te realiseren. Bij de eindafrekening wordt gekeken naar het totale Social Return resultaat voor de gehele duur van het contract ten opzichte van de totale Social Return verplichting binnen het contract. Jaarlijks wordt door het Coördinatiepunt Social Return gerapporteerd over de inzet van Social Return binnen de gemeente.

#### Boeteclausule

Wanneer blijkt bij de eindafrekening dat de opdrachtnemer niet volledig aan zijn Social Return verplichting heeft kunnen voldoen, dan wordt door het Coördinatiepunt Social Return gekeken in hoeverre er sprake is van verwijtbaarheid van de kant van de opdrachtnemer. In geval van gedeeltelijke nakoming van de SROI-verplichting en als er sprake is van verwijtbaarheid zal de opdrachtnemer een boete opgelegd krijgen van maximaal 125% van de niet ingevulde SROI-verplichting. Alleen wanneer Social Return als uitvoeringsvoorwaarde is opgenomen kan de hoogte van boete op advies van het Coördinatiepunt Social Return nog worden verminderd wanneer de opdrachtnemer kan aantonen voldoende moeite te hebben gedaan om de gestelde Social Return verplichting in te kunnen vullen of wanneer er sprake is van verzachtende (markt)omstandigheden.

## BIJLAGE C PRESTATIETABEL SOCIAL RETURN GEMEENTE ALMERE 2021

In Almere is gekozen voor een transparante waardebepaling in de vorm van een Prestatietabel, waarbij bij de berekening van de invulling van Social Return wordt gewerkt met inspanningswaardes. De inspanningswaardes per doelgroep zijn gebaseerd op de afstand van een kandidaat tot de arbeidsmarkt en gelden als de gerealiseerde waarde van de Social Return binnen een opdracht. De in de tabel genoemde inspanningswaardes zijn gebaseerd op een fulltime (36- uur) jaarcontract. Bij inzet van een deeltijdcontract of een contract met een kortere looptijd dan een jaar zal de gerealiseerde inspanningswaarde naar rato worden verrekend. Voor een half jaar contract geldt dus de helft van de hieronder aangegeven inspanningswaardes. De opdrachtnemer kan middels deze tabel verschillende Social Return inspanningen combineren tot een voor hem optimale mix.

### Prestatietabel arbeid

| Doelgroep/ type uitkering                  | Waarde Social Return of inspanningswaarde (o.b.v. fulltime jaarcontract) * |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participatiewet uitkering Gemeente:</i> |                                                                            |
| Bijstand                                   | € 40.000,--                                                                |
| Doelgroep Banenafpraak **                  | € 50.000,--                                                                |
| Nugger ***                                 | € 10.000,--                                                                |
| <i>UWV uitkering:</i>                      |                                                                            |
| WW                                         | € 20.000,--                                                                |
| Wajong                                     | € 25.000,--                                                                |
| WIA / WAO                                  | € 30.000,--                                                                |
| <i>Bonuswaarde:</i>                        |                                                                            |
| BBL traject ****                           | € 10.000,--                                                                |
| 50+                                        | € 10.000,--                                                                |
| WSW (detachering)                          | Betaalde facturen voor arbeid aan het SW-bedrijf                           |
| Opleidingskosten                           | Tweemaal daadwerkelijk betaalde opleidingskosten                           |

\* De inspanningswaardes zijn inclusief begeleidingskosten, materiaalkosten en reiskosten. Alleen opleidingskosten kunnen apart worden opgevoerd.

\*\* Onder de "Doelgroep Banenafpraak" vallen alle personen die in het doelgroepenregister van het UWV zijn opgenomen (uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking) .

\*\*\* Niet-uitkeringsgerechtigde, die vanuit een niet-werkende situatie aan het werk gaat. Voorbeeld: partner van een WW- kandidaat wil aan het werk.

\*\*\*\* Dit betreft een eenmalige stapelwaarde boven op de inspanningswaarde van de desbetreffende doelgroep omdat er sprake is van duurzame uitstroom, een diploma en/ of startkwalificatie waarmee de kansen op de arbeidsmarkt worden vergroot.

Wanneer het vanwege de hoogte van de opdracht, specifieke werkzaamheden of economische omstandigheden niet mogelijk is om arbeidsplekken te creëren voor onze doelgroepen volgens de "Prestatietabel arbeid", dan mag de opdrachtnemer voor de invulling van de Social Return verplichting gebruik maken van meer creatieve mogelijkheden genoemd in de "Prestatietabel overig".

Wanneer het vanwege de hoogte van de opdracht, specifieke werkzaamheden of economische omstandigheden niet mogelijk is om arbeidsplekken te creëren voor onze doelgroepen volgens de "Prestatietabel arbeid", dan mag de opdrachtnemer voor de invulling van de Social Return verplichting gebruik maken van meer creatieve mogelijkheden genoemd in de "Prestatietabel overig".

#### Prestatietabel overig

| Invulling Social Return     | Waarde Social Return of inspanningswaarde |
|-----------------------------|-------------------------------------------|
| Stage-/ werkervaringsplaats | € 5.000,-- o.b.v. half jaar               |
| BOL (16 -27 jaar)           | € 5.000,-- o.b.v. half jaar               |

#### Maatwerk

Wanneer de Social Return niet ingevuld kan worden met arbeids- of werkervaringsplekken of met bovengenoemde mogelijkheden, dan wordt in overleg met het Coördinatiepunt Social Return naar een maatwerkoplossing gezocht. De inspanningswaarde van de oplossing wordt in overleg met het Coördinatiepunt Social Return bepaald. Tot de mogelijkheden behoort ook het inkopen van producten bij sociale ondernemingen. Neem hiervoor contact met ons op.

#### Toelichting invulling

| Doelgroep/ type uitkering                                                                | Duur meetellen voor Social Return invulling |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <i>Participatiewet uitkering Gemeente:</i><br>Bijstand, nuggen<br>Doelgroep Banenafpraak | 24 maanden<br>48 maanden                    |
| <i>UWV uitkering:</i><br>WW<br>Wajong, WIA / WAO                                         | 12 maanden<br>24 maanden                    |

Gezien de verschillen in afstand tot de arbeidsmarkt is er voor gekozen om doelgroepen een kortere of langere periode mee te laten tellen voor de Social Return invulling. Kandidaten uit de doelgroepen die in de periode van 6 maanden voorafgaand aan de start van het contract zijn aangenomen mogen vanaf de start van het contract meetellen voor de invulling van Social Return. Voor extra toelichting kunt u contact opnemen met [socialreturn@almere.nl](mailto:socialreturn@almere.nl).

## BIJLAGE D TECHNISCHE BEKWAAMHEID (BIJLAGE 2 IN .DOCX)

### Kerncompetentie 1 en Kerncompetentie 2.

Iedere kerncompetentie dient te zijn vergezeld van een tevredenheidsverklaring.

#### Referentieblad Kerncompetentie 1

##### Kerncompetentie 1:

Implementeren en onderhouden van een Toegang en regie (voorportaal) oplossing met vergelijkbare functionaliteiten als de beoogde oplossing bij een 50.000+ gemeente.

|                                                                                                                                      |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. Naam opdrachtgevend bedrijf of instelling, adres en telefoonnummer + naam van contactpersoon.                                     | <...> |
| 2. Indien van toepassing: welke ondernemer (derde / deelnemer aan samenwerkingsverband) heeft de referentieopdracht uitgevoerd?      | <...> |
| 3. Korte omschrijving van het project in termen van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scope;</li> <li>• Planning.</li> </ul> | <...> |
| 4. Beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden/leveringen.                                                                         | <...> |
| 5. Omvang van het project (in elk geval in euro's).                                                                                  | <...> |
| 6. Data.                                                                                                                             | <...> |
| 7. Naam en adres van samenwerkingspartner(s).                                                                                        | <...> |
| 8. Beschrijving van de kwaliteitswaarborging van het project.                                                                        | <...> |
| 9. Tevredenheidsverklaring Opdrachtgevend bedrijf of instelling                                                                      |       |

## Referentieblad Kerncompetentie 2

### Kerncompetentie 2:

Integreren van een Toegang en Regie (voorportaal) oplossing met een Software Wmo oplossing, met vergelijkbare functionaliteiten bij een 50.000+ gemeente.

|                                                                                                                                      |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. Naam opdrachtgevend bedrijf of instelling, adres en telefoonnummer + naam van contactpersoon.                                     | <...> |
| 2. Indien van toepassing: welke ondernemer (derde / deelnemer aan samenwerkingsverband) heeft de referentieopdracht uitgevoerd?      | <...> |
| 3. Korte omschrijving van het project in termen van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scope;</li> <li>• Planning.</li> </ul> | <...> |
| 4. Beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden/leveringen.                                                                         | <...> |
| 5. Omvang van het project (in elk geval in euro's).                                                                                  | <...> |
| 6. Data.                                                                                                                             | <...> |
| 7. Naam en adres van samenwerkingspartner(s).                                                                                        | <...> |
| 8. Beschrijving van de kwaliteitswaarborging van het project.                                                                        | <...> |
| 9. Tevredenheidsverklaring Opdrachtgevend bedrijf of instelling                                                                      |       |