



ZAAKSYSTEEM

**AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE
OPENBARE AANBESTEDING**

NAMENS GEMEENTE VELSEN

Datum : 15 april 2022

Ons kenmerk : VLS 202109 – 2100325

INHOUD

1.	INLEIDING	5
1.1	OPDRACHTGEVER.....	5
1.2	RIJK	5
1.3	HUIDIGE SITUATIE	5
1.4	GEWENSTE SITUATIE	6
1.5	OPDRACHT	6
1.6	SAMENVOEGEN EN SPLITSEN	7
1.7	PERCELENVERDELING.....	7
1.8	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST.....	7
1.9	KOSTENVERGOEDING	8
1.10	GESTANDDOENING	8
1.11	VARIANTEN	8
1.12	TAAL.....	8
1.13	VERTROUWELIJKHEID.....	8
2.	DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING	9
2.1	PLANNING	9
2.2	COMMUNICATIE	9
2.3	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN	9
2.4	INLICHTINGEN.....	10
2.5	INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN	10
2.5.1	INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN	10
2.5.2	ONDERTEKENING DOCUMENTEN	11
2.5.3	DIGITAAL INSCHRIJVEN.....	11
2.5.4	INTREKKING.....	11
2.5.5	OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN	11
2.6	AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING	11
2.7	ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN	12
2.8	VOORBEHOUD GUNNING.....	12
2.9	BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING	12
2.10	DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN.....	13
2.11	DE VERWERKERSOVEREENKOMST	13
2.12	CONTRACTOVERNAME NA FAILLISEMENT	13
2.13	WACHTKAMERREGELING	14
2.14	INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND').....	14
2.15	INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER.....	14
2.16	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN	15
2.17	GUNNINGSBESLISSING.....	15
2.18	INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE	16
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	16
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN	16
3.2	GESCHIKTHEIDSEISEN	16
3.2.1	HANDELSREGISTER.....	17
3.2.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	17
3.2.3	TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID	17
3.3	OVERIGE MINIMUMEISEN.....	18
3.4	BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN	18

4.	EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT	19
4.1	PROGRAMMA VAN EISEN	19
4.2	CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN.....	19
5.	BEOORDELING EN GUNNING	20
5.1	GUNNINGSCRITEIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK	21
5.2	VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN.....	26
5.3	INDEXERING.....	27
6.	KLACHTENREGELING	27
7.	BIJLAGEN:	28
7.1	BEGRIPPENLIJST	28
7.2	BIJLAGE A UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	29
7.3	BIJLAGE B ALGEMENE VERKLARING.....	29
7.4	BIJLAGE C REFERENTIEVERKLARING	29
7.5	BIJLAGE D PRIJZENBLAD.....	29
7.6	BIJLAGE E PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN ZAAKSYSTEEM.....	29
7.7	BIJLAGE F PVE ALGEMENE EISEN PRIVACY EN BEVEILIGING	29
7.8	BIJLAGE G PVE OVERZICHT VOORKEURSFORMATEN NHA.....	29
7.9	BIJLAGE H LINEAIRE GRAFIEK	29
7.10	BIJLAGE I SERVICE LEVEL AGREEMENT	29
7.11	BIJLAGE J OVEREENKOMST(EN) EN INKOOPVOORWAARDEN	29

LEESWIJZER

Inleiding, hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie ten aanzien van de opdrachtgever en de opdracht.

De procedurele aspecten van de aanbesteding, hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals de planning, de nota van inlichtingen, de wijze van indeling van de offerte, de offerteopening, de voorbehouden en gunningsbeslissing.

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hoofdstuk 3

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

Eisen ten aanzien van de opdracht, hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk worden de inhoudelijke eisen ten aanzien van de opdracht beschreven.

Gunningscriteria, hoofdstuk 5

In dit hoofdstuk staan de wensen geformuleerd en wordt ingegaan op de beoordeling van de ingediende offertes.

Klachtenregeling, hoofdstuk 6

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn een aantal bijlagen opgenomen, waaronder de door de inschrijver in te vullen verklaringen en tarievenbladen.

1. INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding Zaaksysteem begeleid door RIJK namens de gemeente Velsen conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016 (A-wet 20012).

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige aanbestedingsdocument en de bijlagen. Dit aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de (inhoud van dit) aanbestedingsdocument en de (inhoud van de) daarbij behorende bijlagen.

1.1 OPDRACHTGEVER

Opdrachtgever voor deze overeenkomst is de gemeente: Velsen, hierna te noemen gemeente.

Voor meer informatie zie www.velsen.nl.

1.2 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. De bij het inkoopbureau aangesloten gemeenten zijn: Beverwijk, Bloemendaal, De Ronde Venen, Diemen, Heemskerk, Heemstede, Hillegom, Lisse, Noordwijk, Oostzaan, Ouder-Amstel, Teylingen, Uitgeest, Uithoorn, Velsen en Wormerland.

RIJK begeleidt deze aanbesteding.

Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

De gemeente heeft KBenP ingeschakeld voor materiedeskundigheid.

1.3 HUIDIGE SITUATIE

Eind 2021 heeft de gemeente aan M&I Partners de opdracht verstrekt een herijking van de visie op zaakgericht werken uit te voeren en een impactanalyse uit te voeren.

De herijkte visie formuleert een aantal uitgangspunten die iets zeggen over hoe de gemeente wil werken en welke doelen ze daarmee willen bereiken.

De doelen die ze willen bereiken zijn:

- Optimale(re) dienstverlening
- Efficiëntere processen

Wij verzoeken u rekening te houden met de visie bij het beantwoorden van de wensvragen in het programma van eisen. Dit interne document kunt u opvragen via TenderNed voor het opstellen van uw inschrijving.

De volgende uitgangspunten definiëren de manier van zaakgericht werken:

- De Velsenaar in het hoofd en in het hart;
- Integraal klantbeeld;
- Een manier van werken
- Iedereen is informatieverwerker
- Zaakgericht archiveren

De herijkte visie van de gemeente Velsen vereist een gemeentelijke organisatie die zichzelf blijvend ontwikkelt. De gemeente Velsen wil voor alle inwoners goed en makkelijk bereikbaar zijn. Meegaan in de digitalisering van de tijd en niet meer gebonden zijn aan kantoor tijden (24/7 bereikbaar) betekent plaats- en tijdsafhankelijke dienstverlening. We zijn kritisch, stellen prioriteiten en houden de Velsenaar in hoofd en hart. Samen gaan we voor stapsgewijze verbetering die resulteert in een dienstverlening die voor iedereen toegankelijk is.

1.4 GEWENSTE SITUATIE

Zaakgericht Werken zien we ook de komende jaren als een belangrijk instrument om de kwaliteit en doorlooptijd van onze dienstverlening te bewaken en digitaal te kunnen werken. Door zaakgericht te werken wordt het onder andere mogelijk om de sturing uniformer in te richten, meer helderheid over proces en voortgang van de dienstverlening van de gemeente te verkrijgen, op een goede wijze aan te sluiten op landelijke ontwikkelingen en voorzieningen en de archivering van data op een goede wijze te organiseren.

Door op één wijze zaakgericht te werken voor alle diensten (en bijbehorende producten) van de gemeente wil men de volgende doelen behalen:

- Het bewaken van de kwaliteit en doorlooptijd van alle dienstverlening aan burgers en ondernemers.
- Het bewaken van de kwaliteit en doorlooptijd van een aantal specifieke interne processen.
- Het organiseren van de informatie met betrekking tot alle diensten.

Om zaakgericht te kunnen werken heeft de gemeente een informatiesysteem nodig dat dit ondersteunt. In dit systeem wordt de informatie vastgelegd, bewaard en ontsloten die nodig is voor dienstverlening, zaakbehandeling, verantwoording en de sturing hierop. Met een (nieuw) generiek zaaksysteem wil de gemeente de volgende doelen realiseren:

- Het generieke zaaksysteem ondersteunt het vastleggen, behandelen en afhandelen van zaken.
- Het generieke zaaksysteem ondersteunt het vastleggen, behandelen en afhandelen van klantcontacten.
- Het generieke zaaksysteem ondersteunt het vormen, bewaren en beheren van zaakdossiers.
- Het generieke zaaksysteem ontsluit zaken, documenten en gegevens op gebruiksvriendelijke wijze
- Het generieke zaaksysteem ondersteunt functionaliteit voor het toepassen van informatieveiligheid en privacybescherming.

1.5 OPDRACHT

De directe aanleiding voor deze aanbesteding is de beëindiging van de overeenkomst met Dimpact in 2023. Dimpact is een coöperatieve samenwerkingsorganisatie van gemeenten. De gemeente gebruikt via Dimpact het zaaksysteem e-Suite van Atos. De gemeente Velsen gaat de markt op voor een nieuw zaaksysteem.

De gemeente Velsen wil een overeenkomst sluiten met één leverancier voor de aanschaf, implementatie en het beheer van een zaaksysteem (SaaS Oplossing). Onderdeel van de opdracht is de migratie van de gegevens van het huidige systeem E-suite van Atos.

De Gemeente Velsen wenst een naadloos geïntegreerde suite, bestaande uit een klantportaal (persoonlijke internet pagina), klantcontactmodule (KTM),

zaaktypecatalogus (ZTC), zaakafhandeling, document beheer en opslag (DMS), zaakroutering, record management (RMA), zoek- en rapportagefunctionaliteit en documentcreatie (sjablonen).

Aan de aantallen genoemd in de opdrachtomschrijving kunnen geen rechten worden ontleend.

1.6 SAMENVOEGEN EN SPLITSSEN

Er is sprake van een samengevoegde opdracht.

Het zaakstelsel wordt als één opdracht in de markt gezet, bestaande uit verschillende onderdelen inclusief gebruik, onderhoud en ondersteuning. Deze zaken zijn zo met elkaar verbonden dat het niet gebruikelijk is om dit bij verschillende partijen weg te zetten. Ook zoekt de gemeente één aanspreekpunt voor alle onderdelen binnen de gehele looptijd van de overeenkomst. Indien de onderdelen en onderhoud bijvoorbeeld worden opgesplitst dan is meer coördinatie nodig en kan het zo zijn dat de kwaliteit van het zaakstelsel niet voldoet. Het is lastig om te bepalen waar problemen door worden veroorzaakt en wie daar dan voor verantwoordelijk is.

Naast de levering en implementatie van het stelsel wil de gemeente ook het beheer ervan onder te brengen bij dezelfde opdrachtnemer.

Gezien de behoefte aan een samenhangend stelsel is er geen sprake van een onnodige samenvoeging.

Samenvoeging

- a. De mate van samenhang van de opdrachten.

Er is een grote mate van samenhang tussen de verschillende onderdelen. Deze onderdelen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

- b. De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het MKB.

De samenvoeging biedt geen belemmering voor toegang voldoende bedrijven uit het MKB. Er is voldoende mededinging.

- c. De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de gemeente en de ondernemer.

De risico's van de samenvoeging zijn voor zowel de ondernemer als de gemeente laag. De organisatorische impact en beheersbaarheid verbetert en de transactiekosten blijven laag. Het opdelen van een dergelijke opdracht in meerdere percelen zou kunnen zorgen voor complexer beheer en onderhoud en veel afstemming zou vereist zijn. Dit is voor beide organisaties niet wenselijk.

1.7 PERCELENVERDELING

De opdracht wordt niet opgedeeld in percelen. Het opdelen van de opdracht in percelen veroorzaakt mogelijke problemen met betrekking tot beheersbaarheid, aansprakelijkheid tussen meerdere partijen en doorlooptijd (met bijbehorende kosten) Daarnaast veroorzaakt het een toename van risico's en faalkosten voor zowel opdrachtnemer als ook opdrachtgever.

1.8 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

Deze overeenkomst wordt afgesloten voor een periode van maximaal tien (10) jaar.

De beoogde looptijd van de overeenkomst is vier (4) jaar met een optie tot eenzijdige verlenging door de gemeente van zes (6) keer x één (1) jaar. Wanneer de gemeente gebruik maakt van één of meerdere verlengingen zal zij dit uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de expiratedatum schriftelijk bekend maken. Wanneer de overeenkomst niet verlengd wordt, of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

- SLA / onderhoud / licentie /

De gemeente levert een concept SLA aan. Dit maakt onderdeel uit van de aanbestedingsdocumentatie.

1.9 KOSTENVERGOEDING

Bij het laattijdig afbreken van de aanbestedingsprocedure zal in het specifieke geval worden beoordeeld of eventueel sprake is van een vergoeding van (een deel) van de inschrijfkosten.

1.10 GESTANDDOENING

De inschrijver doet de inschrijving gestand voor een periode van 3 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de inschrijving maakt de inschrijving ongeldig.

De gemeente kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de inschrijver wordt geweigerd, dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

1.11 VARIANTEN

De inschrijver mag geen variant(en) indienen.

1.12 TAAL

Alle communicatie over de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, gaat in het Nederlands.

1.13 VERTROUWELIJKHEID

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK en de gemeente. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK en de gemeente mag niets uit het aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure).

RIJK en de gemeente zullen alle haar in het kader van de aanbesteding door inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen inschrijver geen inzage verstrekken (in delen van) de inschrijving van andere inschrijvers, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een inschrijver instemt met openbaarmaking van door inschrijver verstrekte gegevens.

2. DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

2.1 PLANNING

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. In TenderNed is de actuele planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Deze planning is leidend. De gemeente is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Planning	Datum
Datum van vooraankondiging van de opdracht	07 juni 2022
Datum van publicatie aankondiging opdracht	15 juni 2022
Uiterste datum voor 1 ^e ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	29 april 2022 om 10:00 uur
Eerste Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	13 mei 2022
Mogelijkheid voor het stellen van 2 ^e vragen ronde	19 mei 2022 om 10:00 uur
Uiterste datum verzenden tweede en laatste Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers (10 dagen voor inschrijving)	25 mei 2022
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	07 juni 2022 om 15:00 uur
Beoordeling van inschrijvingen door de gemeente	13 t/m 17 juni 2022
Demonstraties door leveranciers	21 – 23 juni 2022
Afronding beoordeling + openen prijzen	23 juni 2022
Voorlopige gunningsbeslissing bekend maken	29 juni 2022
Uiterlijk datum aanleveren bewijsmiddelen beoogde winnaar	7 dagen na bekendmaking gunningsbeslissing
Definitieve gunning en niet eerder dan einde 20-kalenderdagen vervaltermijn na datum gunningsbeslissing	19 juli 2022
Contractering	22 augustus – 02 september 2022
Ingangsdatum overeenkomst	05 september 2022

2.2 COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Louis van den Dungen van RIJK.
De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed.

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van de gemeente of externe adviseurs - die betrokken zijn namens de gemeente bij deze aanbesteding- contact op te nemen, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.3 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als inschrijver gebreken in het aanbestedingsdocument of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 constateert, dan moet inschrijver de contactpersoon van RIJK via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u de gemeente de mogelijkheid nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van de inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien het aanbestedingsdocument en nota(s) van inlichtingen, zijn ontvangen, dan wordt de inschrijver door het indienen van de inschrijving geacht te hebben ingestemd met de inhoud van deze documenten. Indien inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze de gemeente heeft geattendeerd op gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012, is inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van het aanbestedingsdocument en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

2.4 INLICHTINGEN

Vragen met betrekking tot het aanbestedingsdocument en bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum.

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

RIJK zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan de gemeente een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal RIJK uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen zorg dragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota ('s) van Inlichtingen maakt / maken integraal deel uit van dit aanbestedingsdocument en prevaleren boven de eerder gepubliceerde aanbestedingsdocumenten met bijlagen. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

2.5 INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN

De inschrijving kan tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum ('sluitingstermijn') digitaal worden ingediend via TenderNed. Per email, fax of via de post ingediende inschrijvingen worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig.

Inschrijvingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn (niet tijdig) zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.

2.5.1 INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN

In beginsel is het bij ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren slechts toegestaan door één vennootschap van dat concern een inschrijving in te dienen. Indien meerdere ondernemingen uit hetzelfde concern toch willen inschrijven dienen zij dit tijdig, vóór de eerste Nota van Inlichtingen, aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. Uitzonderingen kunnen van toepassing zijn mits wordt voldaan aan bepaalde voorwaarden, zoals een gezamenlijk belangenbeschermingsplan.

(N.B. deze bepaling is niet van toepassing indien het een combinatie/samenwerkingsverband van ondernemingen of een hoofd-onderaannemersrelatie betreft).

2.5.2 ONDERTEKENING DOCUMENTEN

De documenten die bij inschrijving door inschrijver moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage B (Algemene Verklaring) worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage B, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

2.5.3 DIGITAAL INSCHRIJVEN

Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de inschrijving digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

Storing TenderNed

Een inschrijver kan (technische) problemen ondervinden bij het indienen van de inschrijving op TenderNed. Het is primair de verantwoordelijkheid van de inschrijver de inschrijving tijdig te doen, opdat de inschrijver bij een eventuele storing van TenderNed niet geconfronteerd wordt met de (tijdelijke) storing/ onmogelijkheid van indienen van de inschrijving.

Wanneer een inschrijver het probleem tijdig, vóór sluiting van de termijn waarop de digitale kluis sluit, meldt via bovengenoemde contactpersoon van RIJK is het aan de gemeente om te beslissen of en hoe er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen.

Uitsluitend in dit geval mag de contactpersoon worden benaderd via email (louis.vandendungen@stichtingrijk.nl)

Indien er gegronde reden bestaat voor de gemeente om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zal de gemeente tijdig een rectificatie van "uitgestelde termijn van inschrijving" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop inschrijvers kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

2.5.4 INTREKKING

Een inschrijver kan - wanneer de inschrijving al eerder is ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn de inschrijving intrekken.

Na de in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn is de inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn zie paragraaf 1.10.

2.5.5 OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld in paragraaf Planning genoemde datum ('sluitingstermijn').

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

Er wordt automatisch een proces-verbaal van de opening van de kluis, waarin de namen van de inschrijvers die een inschrijving hebben ingediend zijn opgenomen, door TenderNed verzonden aan de inschrijvers.

2.6 AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING

Een inschrijver kan inschrijving na sluiting van de inschrijftermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de gemeente daartoe een verzoek heeft gedaan. De gemeente gaat bij de beoordeling van de inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de inschrijvers zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om hetgeen in het aanbestedingsdocument wordt gevraagd zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kan de gemeente een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige verduidelijking behoeft, het gebrek eenvoudig te herstellen is. De gemeente kan in dat geval verlangen dat de inschrijver de inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de gemeente een duidelijker beeld krijgt van hetgeen is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking/ herstel van een kennelijke fout dient de inschrijver uiterlijk binnen 2 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de inschrijving.

2.7 ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN

Een inschrijving die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in het aanbestedingsdocument en bijlagen is ongeldig. Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden. De gemeente behoudt zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de overeenkomst jegens een inschrijver ten gunste waarvan een gunningsbeslissing is genomen alsnog op het standpunt te stellen dat diens inschrijving (bij nadere verificatie) ongeldig is gebleken, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens inschrijver leidt.

2.8 VOORBEHOUD GUNNING

De gemeente behoudt zich het recht voor zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- de opdracht niet te gunnen.

2.9 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING

RIJK zal alle inschrijvers gelijktijdig (digitaal) informeren over de gunningsbeslissing en de gronden hiervoor.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van inschrijver, maar dient te worden beschouwd als een voornemen tot gunning. Aan het voornemen tot

gunning kunnen geen rechten worden ontleend. De gemeente kan derhalve terugkomen op de gunningsbeslissing, zonder dat de inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen indien de gemeente zelf gebreken in de aanbestedingsprocedure heeft geconstateerd, of naar aanleiding van bezwaar van een inschrijver, dan wel indien de in paragraaf 3.4 vermelde bewijsstukken niet binnen de daar genoemde termijn zijn aangeleverd. De uitkomst van een eventueel aanhangig gemaakt kort geding hoeft niet te worden afgewacht voor het intrekken van een gunningsbeslissing dan wel intrekking van de aanbestedingsprocedure.

In geval van intrekking van de gunningsbeslissing, is de gemeente gerechtigd de opdracht te gunnen aan de opvolgende inschrijver.

Definitieve gunning vindt plaats door middel van totstandkoming van de overeenkomst, hetgeen geschiedt door ondertekening hiervan. De ondertekening vindt niet eerder plaats dan na het verstrijken van de in paragraaf 2.1 genoemde termijn van 20 kalenderdagen, of, ingeval van een kort geding, nadat de uitspraak is gedaan, en met inachtneming van die uitspraak.

Ondertekening van de overeenkomst vindt slechts plaats indien inschrijver op dat moment nog steeds voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen.

2.10 DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptovereenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden, dan dient de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor te stellen zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

Indien de Nota van Inlichtingen leidt tot wijzigingen in de overeenkomst, zullen deze wijzigingen na sluiting van de inschrijvingstermijn worden verwerkt.

Op deze aanbesteding en overeenkomst zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT Toolbox (GIBIT 2020) van toepassing. Leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

2.11 DE VERWERKERSOVEREENKOMST

De verwerkersovereenkomst waarin de verhouding tussen de verantwoordelijke en de verwerker wordt geregeld ten aanzien van verwerking van privacy gevoelige informatie maakt onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument (zie bijlage J3). De verwerkersovereenkomst dient tezamen met de overeenkomst ondertekend te worden.

2.12 CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT

Na voorafgaand verkregen toestemming van de gemeente is opdrachtnemer ingeval van faillissement tijdens de looptijd van de overeenkomst, dan wel de curator in diens faillissement, gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, mits die derde voldoet aan de oorspronkelijk, in dit document gestelde geschiktheidseisen en andere eisen.

Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van de gemeente om de overeenkomst te ontbinden, op grond van het bepaalde in de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT Toolbox (GIBIT 2020).

2.13 WACHTKAMERREGELING

In geval van verzuim van de winnende inschrijver of tussentijdse beëindiging van de opdracht is de gemeente gerechtigd een wachtkamerregeling in te roepen: aan de nummer twee van onderliggende aanbesteding wordt gevraagd om de wachtkamerovereenkomst te sluiten (bijlage J4) waarin alsnog en opnieuw gestand wordt gedaan van de inschrijving voor 12 maanden met oorspronkelijke, eventueel geïndexeerde prijzen.

De inschrijver verklaart nu voor alsdan zich niet tegen deze wachtkamerregeling te verweren.

2.14 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')

Inschrijven als combinatie is toegestaan. Bij combinatievorming dient iedere combinant:

- het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) (bijlage A) volledig in te vullen waarbij hij/zij aangeeft dat er als combinatie wordt aangemeld en waarbij hij/zij in deel II sub A vermeld voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming; én
- de Algemene Verklaring (bijlage B) volledig in te vullen en te ondertekenen.

Bij inschrijving als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.

De combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij de gemeente daarmee instemt.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.

2.15 INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))

In geval van inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) moet de hoofdaannemer in het UEA (deel IID) aangeven voor welk(e) gedeelte(n) van de opdracht de inschrijver onderaannemers bij de uitvoering in wil schakelen, en welke onderaannemers het betreft.

Indien de hoofdaannemer zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer moet dit te worden aangegeven in het UEA bij deel II C dat bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. Op deze onderaannemer zijn de uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in deel III, eveneens van toepassing. Ten aanzien van de geschiktheidseisen van de onderaannemer waarop de hoofdaannemer een beroep doet, alsmede de gestelde uitsluitingsgronden, dient de hoofdaannemer bij inschrijving een door de onderaannemer ingevuld en ondertekend UEA in. Op het voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.4 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan, alsmede het van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

De uitsluitingsgronden zoals opgenomen in het UEA (deel III) zijn ook van toepassing op de onderaannemer(s) waar hoofdaannemer zich niet wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer. De hoofdaannemer overlegt de bewijsstukken om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden niet op de onderaannemer van toepassing zijn conform het bepaalde in <paragraaf 3.4>.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en de gemeente de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de gemeente en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht. Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

2.16 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan de gemeente om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

2.17 GUNNINGSBESLISSING

De gemeente zal gedurende 20 kalenderdagen (de standstill termijn) na verzending van de gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan de gunningsbeslissing teneinde inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing. De termijn van 20 van kalenderdagen is een vervaltermijn op straffe van niet-ontvankelijkheid.

Het aanhangig maken gebeurt door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres en ter attentie van het/de college(s) van Burgemeester en Wethouders van de aan deze aanbesteding deelnemende gemeente(n).

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van RIJK.

Een inschrijver die een bodemprocedure aanhangig wenst te maken bij de daartoe bevoegde rechtbank dient dit niet later dan 90 kalenderdagen na de datum van de gunningsbeslissing aanhangig te maken op straffe van niet-ontvankelijkheid (betreft eveneens een vervaltermijn), tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de vervaltermijn van 90 dagen in op de dag dat de inschrijver van de desbetreffende omstandigheid is gebleken of hiervan had kunnen blijken.

Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de (voorzieningen-)rechter van de rechtbank van Noord-Holland e.e.a. op straffe van niet-ontvankelijkheid.

Uitstel gunning en ondertekening overeenkomst

Indien een inschrijver vóór het verstrijken van voornoemde 20 dagen-termijn een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zal de gemeente in beginsel de uitkomst van deze kort geding procedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de gunningsbeslissing en tot ondertekening van de overeenkomst over te gaan.

2.18 INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Door het uitbrengen van de inschrijving is inschrijver akkoord met de eisen/voorwaarden en wordt door het doen van een inschrijving geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit aanbestedingsdocument en alle andere aanbestedingsstukken en de hierin genoemde voorwaarden en eisen.

De inschrijver dient bij de inschrijving een verklaring over te leggen conform het format van de als bijlage B ("algemene verklaring") gevoegde verklaring dat alle vragen naar waarheid zijn beantwoord, geen valse gegevens zijn verstrekt en de inschrijving niet in strijd met mededingingsregels tot stand is gekomen.

Door ondertekening van de algemene verklaring verklaart u in te stemmen met de inhoud van alle aanbestedingsstukken en alle gegevens naar waarheid te hebben ingevuld.

De ondertekening van de algemene verklaring (Bijlage B) geldt als ondertekening van alle door u ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De gemeente zal een inschrijving waarop de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheids- en overige eisen en de gunningcriteria, tenzij de gemeente dit niet proportioneel acht. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument nader te noemen UEA. (bijlage A).

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe u kunt aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten. Een combinatie mag gezamenlijk aan een geschiktheidseis voldoen, tenzij anders vermeld in de betreffende paragraaf.

Een inschrijver (of een combinatie) die een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een geschiktheidseis te voldoen en verklaart dat deze derde bij de uitvoering van de opdracht zal worden ingezet, beschikbaar is en deze uitvoering ook daadwerkelijk zelf zonder inschakeling van onderaannemers zal uitvoeren, moet dit in Deel II C (niet D) van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangeven (bijlage A). Daarnaast moet de inschrijver ervoor zorgen dat de betreffende derde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult. De inschrijver moet het Uniform Europees

Aanbestedingsdocument van de betreffende derde naast het door inschrijver zelf ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen.

Het UEA dient via de online tool van TenderNed ingevuld te worden (dus niet de PDF versie.) Zie ook de instructie op TenderNed <https://www.tenderned.nl/cms/node/791>
Let erop dat deel II van de online UEA volledig wordt ingevuld.

3.2.1 HANDELSREGISTER

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar de inschrijver is gevestigd.

Indien inschrijver niet is ingeschreven in het handelsregister van het land waar inschrijver is gevestigd, verzoeken wij inschrijver dit nader toe te lichten.

3.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

1. Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn inzake bedrijfsaansprakelijkheid en biedt de bedoelde verzekering dekking voor ten minste de in artikel 13.2 GIBIT (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT) genoemde bedragen.
2. Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn inzake beroepsaansprakelijkheid. Daartoe dient inschrijver te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis.

Voor beide verzekeringen geldt dat de dekking per gebeurtenis is en de verzekering in ieder geval tweemaal per jaar een maximale uitbetaling toe staat.

3.2.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Referenties

Het is van belang dat u door het overleggen van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht.

Inschrijver dient per kerncompetentie een referentie van een vergelijkbare uitgevoerde opdracht in de afgelopen 3 jaar op te geven. De referentieopdracht moet zijn afgerond, indien dit niet het geval is moet aan de vereiste opdrachtwaarde of volume voor dat deel van de opdracht dat reeds is uitgevoerd, zijn voldaan.

Bijlage C referentieverklaring moet hiertoe volledig ingevuld bij inschrijving ingediend te worden. Bij beoordeling zal de gemeente de referenties controleren en verifiëren.

Inschrijver dient de onderstaande drie genoemde kerncompetenties aan te tonen door middel van minimaal één en maximaal drie referentieprojecten. Voor elke genoemde kerncompetentie is het toegestaan om maximaal één referentieproject in te dienen. Bij de referentieprojecten dient aangegeven te worden voor welke kerncompetentie deze geldt. Het is toegestaan een derde in te zetten om aan een referentie-eis te voldoen, mits die derde ook wordt ingezet voor dit project, voor het betreffende onderdeel.

De referenties worden gevraagd op de volgende kerncompetenties:

Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft kennis van en ervaring met het als SaaS beschikbaar stellen, implementeren, beheren en onderhouden van een zaakstelsel bij een gemeentelijke organisatie.

Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft kennis van en ervaring met het koppelen van een zaaksysteem met vak applicaties zoals opgenomen in het Programma van Eisen

Kerncompetentie 3: Inschrijver heeft kennis van en ervaring met het onderhouden van een zaaksysteem.

3.3 OVERIGE MINIMUMEISEN

Certificering.

De Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de normen van ISO 20000 t.b.v. servicemanagement.

De Opdrachtnemer werkt conform ISO 27017 t.b.v. de bescherming van informatie in clouddiensten en ISO 27018 t.b.v. de bescherming en privacy van gebruikersgegevens in de Cloud.

3.4 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN

De inschrijver aan wie de gemeente voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van de gemeente de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen (zoals vermeld in het UEA, bijlage A) binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek,. Daarbij aanvaardt de gemeente voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

1 Gedragsverklaring Aanbesteden:

Gelet op de in artikelen 2.86 en 2.87, onderdelen c en d van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van de UEA), een Gedragsverklaring Aanbesteden, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar, te verkrijgen bij de Minister van Veiligheid en Justitie.

U kunt een GVA op twee manieren aanvragen: digitaal of per post. Zie hiervoor: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

Let op: Vraag de gedragsverklaring tijdig aan, de termijn kan 8 weken bedragen

2 Verklaring Belastingdienst:

Gelet op de in artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 sub j van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III van de UEA, bijlage A) een verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan zes maanden).

3 Bewijs van een verzekering:

Gelet op artikel 2.91 lid 1 sub a van de A-wet 2012, financieel-economische draagkracht aantonen door een kopie van een recent polis blad en/of een recent bewijs van betaling van een verzekering tegen beroepsrisico's, en/ of een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waaruit blijkt dat de verzekering gedurende de gehele uitvoering van de opdracht van kracht is. Indien op het moment van de gunningsbeslissing nog geen verzekering is afgesloten geldt een verklaring waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat op het moment van contractondertekening een bewijs van bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan de gemeente wordt overhandigd als bewijsstuk.

4 Inschrijving beroeps- of handelsregister:

Inschrijver moet een kopie van een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister overleggen (Uittreksel KvK) welke op het tijdstip van de gunningsbeslissing niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de overeenkomst te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander persoon dan vermeld in het uittreksel KVK dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd.

5 Certificering

Inschrijver dient bewijsstukken van de vermelde ISO certificatie te overleggen zoals vermeld in paragraaf 3.3 Overige minimumeisen.

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de bewijsstukken binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

4. EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT

In dit hoofdstuk vindt u de eisen die aan de inschrijving worden gesteld.

4.1 PROGRAMMA VAN EISEN

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

4.2 CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN

Werk is waarde. Het zorgt voor inkomen, zingeving, een sociaal netwerk en mogelijkheden om jezelf te ontwikkelen. Leeftijd, lichamelijke, psychische of verstandelijke beperkingen hoeven geen belemmerende factor zijn voor werk en deelname aan de samenleving.

De gemeente Velsen onderstreept dit belang en heeft ambities op het gebied van inclusiviteit: vergroten van arbeidsparticipatie voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, voorkomen/terugdringen van voortijdige schooluitval en het verbinden van onderwijs & arbeidsmarkt.

De gemeente Velsen vraagt haar opdrachtnemers bij te dragen aan deze ambities. Dit doet de gemeente door Social Return on Investment (SRoI) toe te passen op haar inkopen. Via SRoI verplicht zij haar opdrachtnemers om een percentage van de opdrachtsom te besteden aan het aan werk(ervaring) helpen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

SRoI in deze opdracht

- De inschrijver verplicht zich om bij gunning van de opdracht e-HRM, salarisadministratie software en financiële administratie, minimaal 5% van de totale opdrachtsom exclusief BTW en exclusief meer/minderwerk aan te wenden voor SRoI.
- Opdrachtnemer verplicht zich onder andere om binnen 4 weken na definitieve gunning afspraken te maken met de coördinator SRoI over de invulling.

- Bij afloop van de opdracht dient, tenzij specifiek anders afgesproken, aan de SRoI verplichting voldaan te zijn. De coördinator voert hierop de controle uit. Indien na looptijd van de opdracht niet aan deze verplichting is voldaan, kan de opdrachtgever zich op de boeteclausule beroepen.
- Zie bijlagen voor de volledige beleidsregels, invullingsmogelijkheden, het uitvoeringsproces en de verplichtingen van SRoI bij de gemeente Velsen.

SRoI-invulling via Bouwblokken

De gemeente Velsen beoogt een proportionele, realistische, voor de opdrachtnemer en de doelgroepen zinvolle en duurzame invulling van de Social Return verplichting. De SRoI-invulling wordt gewaardeerd op basis van de 'bouwblokkenmethode'. Dit houdt in dat beschreven doelgroepen of invullingen (de SRoI-bouwblokken) een inspanningswaarde vertegenwoordigen, uitgedrukt in euro's. Hierdoor kan de opdrachtnemer bouwblokken stapelen tot het benodigde bedrag. De waardes van de bouwblokken zijn gebaseerd op de afstand tot de arbeidsmarkt van de kandidaat of de gemiddelde inzet bij de betreffende SROI-invulling. De prioriteit ligt bij het (duurzaam) aan het werk krijgen van mensen in de SRoI doelgroep, maar de ook is er de mogelijkheid om SRoI op creatieve wijze in te vullen.

Ondersteuning vanuit gemeente Velsen

De coördinator SRoI van Velsen adviseert en faciliteert de opdrachtnemer bij het zo effectief mogelijk invullen van afspraken en verplichtingen. De coördinator SRoI is bereikbaar via socialreturn@ijmondwerkt.com.

Zie bijlagen voor door de volledige beleidsregels SRoI van de gemeente Velsen inclusief bouwblokkenschema.

5. BEOORDELING EN GUNNING

De beoordeling van de tijdig ontvangen inschrijvingen verloopt in hoofdlijnen als volgt:

- Valt inschrijver niet onder de door de gemeente gestelde uitsluitingsgronden.
- Voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de door de gemeente gestelde geschiktheidseisen.
- Voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde eisen en normen.
- Hoe voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde gunningscriteria.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die niet is uitgesloten wegens het niet voldoen aan uitsluitingsgronden en minimumeisen.

De opdracht zal gegund worden op basis van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Het gunningcriterium is de beste-prijs kwaliteitsverhouding. Dit betekent dat naast de prijs ook de kwaliteit van de dienstverlening bij de beoordeling wordt meegenomen. De kwalitatieve criteria en de prijscriteria worden verschillend gewaardeerd. Met de kwalitatieve criteria zijn in totaal 80 punten te verdienen en met de prijscriteria zijn in totaal 20 punten. Daarmee wegen de kwalitatieve criteria gezamenlijk voor 80% mee in de beoordeling en de prijscriteria voor 20%.

5.1 GUNNINGSCRITERIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK

GUNNINGSCRITERIA	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
Prijs	20
Kwaliteit	80
Totaal	100

De open vragen - aangegeven met een "W" - in het Programma van Eisen en Wensen vormen samen de gunningscriteria Kwaliteit. Deze kunt u zo beknopt / uitgebreid beantwoorden als u wilt, mits u blijft binnen het gestelde aantal pagina's, met uitzondering van de screenshots.

Per subgunningscriterium (open vraag) gelden de volgende vormvereisten

- Per open vraag mag elke inschrijver maximaal twee (2) pagina's gebruiken in minimaal lettertype Arial 10 en regelafstand 1,0. Het limiet van twee (2) pagina's per open vraag is exclusief screenshots. Het is voor inschrijvers niet toegestaan om naast de titel van de afbeelding begeleidende tekst toe te voegen aan de screenshots. Extra informatie wordt niet meegenomen in de beoordeling.
- Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het aantal teveel pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

Toelichtingen en/of voorbehouden die op meerdere wensen van toepassing zijn, hoeven niet te worden herhaald; een eenduidige verwijzing naar het antwoord waar de toelichting of het voorbehoud reeds is uitgeschreven, volstaat dan. Folders en brochures (en verwijzingen hiernaar) worden geen onderdeel van de inschrijving en zullen dus niet worden ontvangen door het beoordelingsteam.

Als bij de beantwoording van een vraag sprake is van 'kunnen', 'mogelijk zijn' of formuleringen van gelijke strekking, dan gaat het beoordelingsteam er, tenzij expliciet aangegeven, vanuit dat de betreffende aspecten deel uitmaken van de aangeboden oplossing en de prijs. Deze functionaliteit is dan ook zonder enig voorbehoud aan te tonen/te leveren tijdens de demonstratie.

De onderdeelcores worden vervolgens, rekening houdend met de weging van de verschillende onderdelen, opgeteld tot een kwaliteitsscore met een bereik van 0% tot 100%.

Wens	Onderdelen kwaliteitsscore (subgunningscriteria Kwaliteit)	Weging
W1	ZTC: ZTC als centrale beheeromgeving om zaaktypen te configureren.	8%
W2	Zaakregistratie: Meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Informatieverwerking zo efficiënt mogelijk	9%
W3	Werkvoorraad als overzicht van relevante zaken voor de medewerker. Signalering en notificaties.	7%
W4	Zaakbehandeling: De Oplossing als middel om de behandelaar te ondersteunen.	7%
W5	DMS: Documenten creëren en ontvangen buiten de Oplossing. Eenvoudig mogelijk toevoegen en bewerken van documenten.	4%
W6	RMA: Signaleren van referentiele integriteit, ook buiten de Oplossing	2%

W7	Documentcreatie: Middel om gebruiker te ondersteunen bij het creëren van documenten.	3%
W8	Objectregistratie: Kans om kleine taakspecifieke applicaties uit te faseren. Gebruiken voor hotspots.	2%
W9	Geografie: 'Locatie' als metagegeven inzetten, geografische beperkingen instellen, kaartlocatie handmatig aanpassen tijdens zaakafhandeling.	2%
W10	Zoeken: Belang van terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie. Zoekmogelijkheden.	9%
W11	KCC: KCC functionaliteit binnen de oplossing om contact momenten op te volgen, vast te leggen en klanten van informatie te voorzien.	9%
W12	Webformulieren: Als digitaal kanaal en als middel om efficiënt aanvragen en meldingen binnen te krijgen. Mogelijk om berekeningen te maken binnen webformulieren.	9%
W13	PIP: Belangrijk middel om dienstverlening te verbeteren.	9%
W14	PDC: De Oplossing moet inzage bieden in de PDC die centraal beheerd wordt vanuit de website.	5%
W15	Rapportages: De Oplossing gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen.	2%
W16	Bestuurlijke besluitvorming: De Oplossing als start- en archieffunctie voor bestuurlijke besluitvorming.	3%
W17	Privacy & Beveiliging: fysieke beveiliging van omgevingen, toegang voor medewerkers met noodzakelijk belang, registratie van toegang. Logging op persoonsniveau van verwerker.	2%
W18	Common Ground: De komende jaren wil de Organisatie langzaam groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground.	2%
W19	Implementatie: Voorkeur voor train-the-trainer, met rol voor proceseigenaar. Iedereen aangesproken op eigen niveau. Groot ludiek event als aftrap waar leverancier rol in speelt.	3%
W20	Beheer: Centraal beheer van autorisaties. Actieve koppeling met Active Directory.	3%
	Totaal in procenten	100%

Anonimiseren teksten

De uitwerking van de subgunningscriteria §5.1 moet schriftelijk en geanonimiseerd worden ingediend. Dat betekent zonder bedrijfslogo en zonder vermelding van bedrijfsnamen en/of namen van functionarissen van het bedrijf van de inschrijver. De doelstelling van het anonimiseren is het optimaal bevorderen van een gelijk speelveld voor alle inschrijvers. Indien, bij toetsing door stichting RIJK, er toch sprake is van gebruik van bijvoorbeeld namen, waardoor de inschrijving toegewezen zou kunnen worden aan een bedrijf of organisatie, dan zal door stichting RIJK de naam onleesbaar worden gemaakt. Dit is ter beoordeling van stichting RIJK en in voorkomend geval zal de inschrijver hiervan in kennis worden gesteld vóór de beoordeling. Aanlevering van deze uitwerkingen moet daarom in pdf én in Word versies worden gedaan.

Prijs:

Voor de berekening van de score prijs moeten inschrijvers het Prijzenblad invullen. De totaalprijs (excl. BTW) kan worden ingevoerd in de bijlage lineaire grafiek bij aanbesteding Zaaksysteem voor berekening van de score op gunningscriterium Prijs. Het prijzenblad is als volgt opgebouwd:

- Het subtotaal van 'de oplossing' komt tot stand door het eenmalige bedrag te vermenigvuldigen met het aantal inwoners en daarbij het jaarlijks bedrag maal de totale looptijd minus het eerste jaar, maal het aantal inwoners bij op te tellen.
- Het subtotaal van 'de koppelingen' komt tot stand door bij het eenmalige bedrag het jaarlijkse bedrag maal de totale looptijd minus 1 jaar op te tellen.
- Het subtotaal van 'de trainingen' komt tot stand door de prijs per trainee te vermenigvuldigen met het aantal te trainen gebruikers per rol en deze totalen op te tellen.
- Het subtotaal van 'de additionele ondersteunende uren' komt tot stand door het gemiddelde te nemen van de verschillende uurtarieven en deze te vermenigvuldigen met het aantal uren additionele ondersteuning (1.000).
- De totale inschrijfprijs komt tot stand door de subtotalen van de oplossing, de koppelingen, trainingen en additionele ondersteunende uren bij elkaar op te tellen.

Inschrijver dient op het prijssjabloon de gele cellen in te vullen om op die manier te komen tot een totale (fictieve) inschrijfprijs. Deze fictieve inschrijfprijs wordt gebruikt om de beoordeling van de prijs op een eerlijke en transparante wijze te doen. Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan de aantallen. De prijzen en tarieven die door inschrijver worden ingevuld zijn basis voor de facturatie van de opdracht.

Er is een budgetplafond van € 800.000,- in de aanbesteding opgenomen om te voorkomen dat de inschrijvers een prijs indienen die boven het budget uitkomt. Inschrijvers die inschrijven met een inschrijfprijs die het budgetplafond overschrijdt, worden uitgesloten van beoordeling.

Voor de prijsbeoordeling wordt de lineaire grafiek gebruikt. Door gebruik te maken van deze methode wordt voorkomen dat een leverancier die naar verhouding weinig punten voor de kwaliteit krijgt alsnog de winnaar wordt door een lage prijs in te dienen. Kenmerken van deze methode zijn:

- Deze methode is geschikt als een bandbreedte van de raming bekend is.
- Doordat onder de 'beste waarde' het aantal punten voor een lagere prijs niet toeneemt, wordt prijsduiking voorkomen.
- Daarentegen is er geen prikkel om een lage prijs aan te bieden, dus moet de ondergrens goed bepaald worden, want de leverancier die de order voor € 725.000,- kan uitvoeren, krijgt net zoveel punten wanneer hij de prijs op € 750.000,- aanbiedt, dus zal zijn prijs wellicht verhogen.
- In het geval de inschrijving met de laagste inschrijfprijs na beoordeling terzijde wordt gelegd, blijft de ranking hetzelfde.

De prijs van de inschrijver wordt kwantitatief beoordeeld. Het scoreverloop wordt grafisch als volgt weergegeven:



Het bovenstaande scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt de score lineair (naar rato) toegekend. Een prijs van bijvoorbeeld € 725.000,- of lager leidt tot de maximale score van 20 punten, een prijs van € 745.000,- leidt tot een score van 10 punten (zie voor formule Excel bijlage). Bij of boven het plafondbudget van € 800.000,- krijgt de inschrijver geen punten meer voor de prijs. Een inschrijving boven het plafondbedrag wordt niet geaccepteerd en leidt tot uitsluiting.

	Omschrijving	Waarde	Score
Lijnfunctie	Slechtste waarde / laagste score	€ 800.000,00	0,0
	Omslagpunt	€ 745.000,00	10,0
	Beste waarde / hoogste score	€ 725.000,00	20,0
	Score voor waarde van leverancier	€ 730.000,00	17,5

Per inschrijver worden de scores van de prijs en kwaliteit bij elkaar opgeteld en de inschrijver met de hoogste som wint. Alle scores worden afgerond op 1 cijfer achter de komma.

In de onderstaande tabel worden de gewogen scores uitgewerkt (fictief voorbeeld).

Kwaliteit	maximale punten	leverancier A	Score	leverancier B	Score	leverancier C	Score
Programma van wensen & demonstratie		beoordeling	56,0	beoordeling	72,0	beoordeling	46,0
Totaal punten kwaliteit	80		56,0		72,0		46,0
Ingediende prijs		€ 730.000		€ 760.000		€ 725.000	
Maximale punten voor prijs	20						
Punten prijs			17,5		7,3		20,0
Punten kwaliteit			56,0		72,0		46,0
Punten prijs + kwaliteit			73,5		79,3		66,0
Rangorde			2		1		3

Demonstraties

Het doel van de demonstraties:

Het geven van een demonstratie op basis van een demonstratiescript over hetgeen is aangeboden in het kader van de inschrijving, waaronder de kwalitatieve gunningscriteria (wensen). Deze toelichting wordt gebruikt in het kader van c.q. in verband met de beoordeling van deze kwalitatieve gunningscriteria.

De demonstratie is geen apart gunningscriterium. Alle rechtsgeldige, niet uitgesloten en geschikt bevonden inschrijvers zullen worden uitgenodigd. De demonstratie wordt gegeven aan het beoordelingsteam. Eventueel kan de demonstratie door andere personen worden bijgewoond.

Tijdens de demonstratie mogen geen wijzigingen of aanvullingen in de door de inschrijver ingediende inschrijving, waaronder de schriftelijke uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria, worden gedaan.

Een algemene bedrijfspresentatie is niet aan de orde, noch gewenst.

De focus van het beoordelingsteam ligt op de inhoud; er wordt niet gelet op presentatievaardigheden of andere (subjectieve) criteria.

De demonstratie dient in ieder geval te worden verzorgd door sleutelfiguren van de inschrijver die bij de toekomstige dienstverlening betrokken zullen zijn. Vanuit de gemeente is het gewenst dat de beoogde projectleider en een consultant aanwezig zijn en dat ze een deel van de demonstratie voor hun rekening nemen. Voorwaarde is dat de door de inschrijver aangeboden sleutelfiguren daadwerkelijk worden ingezet bij het uitvoeren van de opdracht.

De duur van de presentatie is maximaal 75 minuten. De inschrijver wordt 15 minuten voor aanvang van de presentatie in de gelegenheid gesteld om de presentatie voor te bereiden.

Agenda:

- een korte introductie van de aanwezigen
- een demo volgens het script
- eventuele vragen

De gemeente zal uiterlijk op 1 juni 2022 het exacte tijdstip en de plaats en/of vorm (fysiek of digitaal) bekendmaken. Bij de uitnodiging voor de demonstratie zal een script voor de demonstratie (demonstratiescript) worden toegevoegd. Tijdens de demonstratie dient de oplossing te voldoen aan alle gestelde eisen.

Eventuele onduidelijkheden/vragen dienen schriftelijk te worden verduidelijkt/beantwoord door de inschrijver binnen 48 uur na de demonstratie. Dit kan invloed hebben op de totaalscore van een inschrijver. Inschrijvers kunnen alsnog worden uitgesloten als uit de demonstratie blijkt dat de inschrijver niet kan voldoen aan de gestelde eisen.

Het beoordelingsteam bestaat uit 8 leden.

Proces: Ieder lid van het beoordelingsteam zal de inschrijvingen eerst individueel per subcriterium beoordelen. Daarna zal het beoordelingsteam in gezamenlijk overleg op basis van consensus tot één definitieve puntentoekenning komen. De prijzen zullen pas na de inhoudelijke beoordeling aan het beoordelingsteam bekend gemaakt worden. Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium Wens 11: Klant Contact Centrum de doorslag. In geval er dan nog sprake is van een gelijke score vindt loting plaats.

Alle wensen zullen worden beoordeeld op een 5 puntschaal van -2 tot en met 2.

Beoordeling	Punten	Rekenfactor
Het antwoord voldoet onvoldoende om de visie van de organisatie, blijkend uit de algemene documentatie en/of de in de vraag opgenomen visie, te realiseren.	-2	0,00
Het antwoord voldoet matig om de visie van de organisatie, blijkend uit de algemene documentatie en/of de in de vraag opgenomen visie, te realiseren.	-1	0,25
Het antwoord voldoet voldoende om de visie van de organisatie, blijkend uit de algemene documentatie en/of de in de vraag opgenomen visie, te realiseren.	0	0,50
Het antwoord voldoet goed om de visie van de organisatie, blijkend uit de algemene documentatie en/of de in de vraag opgenomen visie, te realiseren.	1	0,75
Het antwoord voldoet uitstekend om de visie van de organisatie, blijkend uit de algemene documentatie en/of de in de vraag opgenomen visie, te realiseren.	2	1

Hierbij zal per wens worden bekeken in welke mate de aangeboden oplossing bijdraagt in het behalen van de beschreven visie op zaakgericht werken en dienstverlening van de Opdrachtgever en de daarbij genoemde Oplossing.

De weging wordt uiteindelijk verdisconteerd naar punten.

Bijvoorbeeld op Wens 1 ZTC scoort inschrijver een "goed" - met 1 punt en omrekenfactor 0.75 - dan is de berekening:

$$0,75 (8\% * 80) = 4,80 \text{ punten}$$

Inschrijvers die niet de economisch meest voordelige inschrijving hebben ingediend, ontvangen een gemotiveerde afwijzing. Tarieven worden niet bekend gemaakt behalve het aantal toegekende punten op het onderdeel prijs van de winnende inschrijver.

5.2 VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN

De aangeboden prijzen zijn reëel en transparant.

Dit houdt in:

- Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.
- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.

5.3 INDEXERING

De prijzen zijn vast tot en met 31 december 2023.

Prijsaanpassingen mogen slechts één keer per jaar op 01 januari worden doorgevoerd. Het voorstel moet 3 maanden vooraf aan de gemeente worden toegestuurd en moet door de gemeente schriftelijk worden goedgekeurd. De eerste toegestane prijsaanpassing is 01-01-2024.

6. KLACHTENREGELING

RIJK biedt de mogelijkheid een klacht over deze aanbesteding digitaal in te dienen via mailadres: klachten@stichtingrijk.nl

In deze mail geeft u duidelijk aan dat het over een klacht gaat, wat uw klacht is en hoe volgens u het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, kenmerk en omschrijving van de aanbesteding en uw volledige contactgegevens.

De klachtafhandeling gebeurt onafhankelijk en objectief: dit betekent dat de personen die de klacht behandelen niet inhoudelijk betrokken zijn bij de betreffende aanbesteding.

7. BIJLAGEN:

7.1 BEGRIPPENLIJST

aanbestedingsstukken	Dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals nota's van inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
combinatie	Ondernemers (combinanten) die een gezamenlijke inschrijving doen. Ook te noemen samenwerkingsverband.
derde	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
inschrijving	Een ondertekende aanbieding van een inschrijver.
onderaannemer:	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onderaanneming zal geven.
opdracht:	De opdracht zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen.
opdrachtgever:	De gemeente of gemeenschappelijke regeling die een overeenkomst aangaat met opdrachtnemer.
opdrachtnemer:	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
percelen:	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
RIJK:	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland

7.2 BIJLAGE A UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

7.3 BIJLAGE B ALGEMENE VERKLARING

7.4 BIJLAGE C REFERENTIEVERKLARING

7.5 BIJLAGE D PRIJZENBLAD

7.6 BIJLAGE E PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN ZAAKSYSTEEM

7.7 BIJLAGE F PVE ALGEMENE EISEN PRIVACY EN BEVEILIGING

7.8 BIJLAGE G PVE OVERZICHT VOORKEURSFORMATEN NHA

7.9 BIJLAGE H LINEAIRE GRAFIEK

7.10 BIJLAGE I SERVICE LEVEL AGREEMENT

7.11 BIJLAGE J OVEREENKOMST(EN) EN INKOOPVOORWAARDEN

Van toepassing zijn:

- J1 de conceptovereenkomst**
- J2 de GIBIT 2020**
- J3 de verwerkersovereenkomst**
- J4 de wachtkamerovereenkomst**

