

Beschrijvend document
Burgerzakensysteem
Gemeente 's-Hertogenbosch
Europees openbaar



Contactpersoon	: R. Claassen
Datum	: 15 februari 2022
Zaaknummer	: 13145470

Het overnemen en vermenigvuldigen van (delen van) dit document ten behoeve van derden is slechts geoorloofd na schriftelijke toestemming van gemeente 's-Hertogenbosch.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Opdrachtgever	4
1.2	Marktconsultatie.....	4
1.3	Hebt u vragen?	4
2.	Opdrachtbeschrijving.....	5
2.1	Aanleiding	5
2.2	Omschrijving van de Opdracht	5
2.3	Scope en omvang van de opdracht.....	5
2.4	Programma van eisen	7
2.5	Looptijd overeenkomst	7
2.6	Algemene voorwaarden.....	7
2.7	Conceptovereenkomst.....	7
2.8	Wachtkamerovereenkomst.....	7
2.9	Verwerkersovereenkomst.....	7
2.10	Social Return	7
3.	Aanbestedingsprocedure	9
3.1	Stappen aanbestedingsprocedure.....	9
3.2	Planning van de aanbesteding	9
3.3	Waar moet uw inschrijving aan voldoen?.....	9
3.3.1	Taal	9
3.3.2	Wat dient uw inschrijving te bevatten?	10
3.3.3	Wie moet uw inschrijving ondertekenen?	10
3.3.4	Hoe dient u uw inschrijving in?	10
3.3.5	Maximaal aantal pagina's	10
3.3.6	Voorwaarden inschrijving	11
4.	Eisen aan de ondernemer	12
4.1	Uitsluitingsgronden	12
4.2	Wijze van inschrijven	12
4.3	Combinatievorming	12
4.4	Inschrijving vanuit een holding	12
5.	Gunningsmethode	14
5.1	Prijs.....	14
5.2	Programma van wensen.....	14
5.3	Open vragen en implementatieplan.....	14
5.4	Demonstratie	15
5.5	Beoordeling kwaliteitscriteria	15
5.6	Beoordeling.....	16
6.	Juridische kaders	17
6.1	Klachten over aanbesteding	17
6.2	Manipulatieve inschrijving.....	17
6.3	Rechtsbescherming	17
6.4	M.b.t. de inschrijving	17
6.5	Bezwaartermijn	17
6.6	Bevoegde rechter	18
6.7	Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst	18

Bijlagen

1. Uniform Europees aanbestedingsdocument
2. GIBIT 2020
3. Conceptovereenkomst
4. Verwerkersovereenkomst
5. Pakket van Eisen en Wensen
6. Open vragen
7. Demonstratiecasussen
8. Prijsformulier
9. Architectuurplaat
10. Technische Architectuur
11. Concern Informatie Architectuur
12. Wachtkamerovereenkomst

1. Inleiding

Voor u ligt het beschrijvend document van de aanbesteding Burgerzakensysteem van de gemeente 's-Hertogenbosch (hierna de Gemeente). In dit document staan, naast de omschrijving van de uit te voeren opdracht, ook de procedure beschreven aan de hand waarvan de aanbesteding wordt uitgevoerd en aan welke voorwaarden de inschrijvers en inschrijvingen moeten voldoen.

Wij hebben ervoor gekozen een Europees openbare aanbestedingsprocedure zonder voorselectie te doorlopen, gebaseerd op de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 (AW2012).

Dit beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk twee wordt de opdracht uitgebreid beschreven;
- In hoofdstuk drie beschrijven wij de procedurestappen die wij doorlopen tijdens deze aanbesteding. Daarnaast staat in dit hoofdstuk beschreven hoe en wanneer u mee kunt doen met deze aanbesteding;
- In hoofdstuk vier beschrijven wij de eisen die wij stellen aan de ondernemer;
- In hoofdstuk vijf beschrijven wij de gunningsmethode;
- In hoofdstuk zes komen juridische spelregels aan bod.

Als onderdeel van dit document worden er ook diverse bijlagen ter beschikking gesteld.

1.1 Opdrachtgever

's-Hertogenbosch is een levendige gemeente met ruim 150.000 inwoners. Onze organisatie heeft ongeveer 1.300 medewerkers die op meerdere locaties binnen de gemeente zijn gevestigd. De gemeentelijke organisatie is in beweging en hard bezig op eigen wijze invulling te geven aan actuele onderwerpen als leefbaarheid, duurzaamheid en veiligheid.

1.2 Marktconsultatie

Voorafgaand aan de aanbesteding zijn drie bekende marktpartijen uitgenodigd voor een demonstratie van hun producten. Daarnaast zijn er diverse gemeenten bezocht om hun ervaringen te horen en werkwijze te zien.

De uitkomsten van de marktconsultatie zijn, indien relevant voor deze aanbesteding, verder verwerkt in de aanbestedingsstukken. Niet relevante uitkomsten zijn verder weggelaten.

1.3 Hebt u vragen?

Mocht u onvolkomenheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden in dit document tegenkomen of vragen hebben naar aanleiding van dit document, dan kunt u dit melden via de vragenmodule van TenderNed. U kunt hier gebruik maken tot de datum aangegeven in de planning opgenomen in paragraaf 3.2.

Uw vragen worden geanonimiseerd beantwoord in de nota van inlichtingen die wordt gepubliceerd op TenderNed. Wij verzoeken u om uw vragen en/of opmerkingen niet op te sparen tot het laatste moment voor sluiting van de vragentermijn. Wij publiceren zo nodig meerdere nota's om dubbele vragen te voorkomen en relevante informatie zo snel mogelijk te verstrekken.

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt via TenderNed. Het benaderen van medewerkers van de gemeente over deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan.

2. Opdrachtbeschrijving

In onderstaande paragrafen wordt een omschrijving gegeven van de opdracht en alle bijbehorende doelstellingen, overige voorwaarden en uitgangspunten. Door een inschrijving te doen op deze aanbesteding conformeert de inschrijver zich aan deze opdrachtbeschrijving.

2.1 Aanleiding

De Gemeente 's-Hertogenbosch wil haar inwoners en bedrijven zo goed mogelijk ten dienst zijn. Dit doet zij door het aanbieden van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening maar ook door het in stand houden van de diverse basisregistraties. Een van de basisregistraties is de BRP. Deze basisregistratie draagt zorg voor het bijhouden van de BRP-gegevens van inwoners. De Gemeente 's-Hertogenbosch maakt op dit moment gebruik van Key2Burgerzaken van Centric voor het bijhouden van de BRP-gegevens, de verstrekking hiervan binnen en buiten de organisatie en voor dienstverlening. De gemeente 's-Hertogenbosch wil deze registratie kwalitatief hoogwaardig houden.

Binnen de Gemeente 's-Hertogenbosch worden de taken voor Burgerzaken uitgevoerd door de afdeling Publieke Dienstverlening (PDvI). Deze afdeling is onderverdeeld in: Bureau Back-Office, Bureau Front-Office en Bureau Telefonie. Bureau Back-Office (ongeveer 40 medewerkers) is verantwoordelijk voor het bijhouden van BRP en het uitvoeren van de complexere taken zoals Internationaal Persoonsrecht (IPR). Bureau Front-Office (ongeveer 20 medewerkers) is verantwoordelijk voor dienstverlening aan de Burgers en Bedrijven op het gebied van Burgerzaken. Bureau Telefonie is verantwoordelijk voor de telefonische contact met Burgers en Bedrijven maar ook voor de uitreiking van de reisdocumenten. Naast deze afdeling wordt Key2Burgerzaken ook gebruikt bij andere afdeling voor het raadplegen van BRP-gegevens.

In deze aanbesteding zoekt de Gemeente een nieuwe, gebruiksvriendelijk, Burgerzakensysteem waarmee kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan Burgers en Bedrijven wordt gerealiseerd. Tevens ligt de nadruk op de kwaliteit van de BRP-gegevens en de aansluiting bij relevante marktonwikkelingen zoals Common Ground.

2.2 Omschrijving van de Opdracht

De aanbidding dient te voorzien in een toereikende computerfunctionaliteit, -capaciteit – en faciliteiten (in de vorm van een Saas-oplossing) ten behoeve van een burgerzakensysteem inclusief de bijbehorende ondersteunende digitale dienstverlening aan burgers en/of bedrijven, zodat met dit systeem toekomstgericht gewerkt kan worden en de hierboven beschreven uitgangspunten waargemaakt kunnen worden. Het burgerzakensysteem dient:

- Voorzien te zijn van workflows voor een procesmatige en zaakgerichte wijze van afhandelen van de werkzaamheden;
- De mogelijkheid te hebben voor binnengemeentelijke raadplegers van BRP-gegevens;
- Mogelijk te maken dat gegevens op een efficiënte, gebruiksvriendelijke manier gegevens vast gelegd en bewerkt worden;
- Een geïntegreerd onderdeel uit te maken van de structuur van processen en systemen door het realiseren van koppelingen met bestaande en nieuwe systemen (zie bijlage 9);
- Te voldoen aan de eisen die gesteld worden door de opdrachtgever in de Technische Architectuur (bijlage 10) en de Informatie Architectuur (bijlage 11).

2.3 Scope en omvang van de opdracht

De levering van alle software, bijbehorende licenties en dienstverleningscomponenten voor een burgerzakensysteem, bestaande uit één of meerdere geïntegreerde applicaties die tezamen voorzien in:

a. Functionaliteiten:

1. Alle voor de uitvoering van Burgerzaken en Burgerlijke Stand beschikbare functionaliteiten (alle modules), op het gebied van muteren, digitale dienstverlening en workflows waarvan minimaal:

- a. Afstamming
 - b. Naam en Geslacht
 - c. Documenten en verzoeken
 - d. Huwelijk en partnerschap
 - e. Migratie
 - f. Nationaliteit
 - g. Reisdocumenten
 - h. Rijbewijzen
 - i. Overlijden
 - j. Onderzoek
 - k. Binnengemeentelijke levering
 - l. Verkiezingen en Referentie
2. Aanvullende functionaliteiten, zoals:
- a. Akte
 - b. Documenten
 - c. Help functionaliteit
 - d. Kennisgevingen
 - e. Checklists
 - f. Signalen en triggers
 - g. Zaken en processen
 - h. Risicoprofielen
 - i. Zoeken
 - j. Terugmelding
 - k. Generiek
 - l. Uitzoeken
 - m. Instellingen
 - n. Bewaken en rappelleren
3. Koppelingen met landelijke voorzieningen en de interne applicaties (bijlage 9) van de gemeente;
4. Binnengemeentelijke raadpleegfunctionaliteit voor ongeveer 300 gebruikers;
5. Beheerfunctionaliteiten.
- b. De jaarlijkse levering van diensten
- Onderhoud (correctief onderhoud inclusief het doorvoeren van wettelijke wijzigingen, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud);
 - Hosting en technisch beheer van de oplossing;
 - 2e lijns ondersteuning (inrichten en in stand houden van een helpdesk voor incidenten en wijzigingen);
 - Documentatie (actuele functionele beschrijving).
- c. Eenmalige dienstverlening
- De implementatie behelst het volledig werken en gebruiksklaar opleveren van de totale configuratie. Onder implementatie wordt verstaan:
- Het technisch en functioneel ter beschikking stellen van het geconfigureerde systeem;
 - De integratie met de infrastructuur van de opdrachtgever, waaronder begrepen de generieke koppelingen en de specifieke koppelingen;
 - Conversie van bestaande gegevens;
 - Ondersteuning bij de functionele inrichting op basis van best-practices;
 - De acceptatietests (uit te voeren door de gemeente 's-Hertogenbosch);
 - De training van gebruikers en functioneel beheerders.

2.4 Programma van eisen

In bijlage 5 vindt u het volledige programma van eisen.

Het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Mocht inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient de inschrijver dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Gemeente wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

2.5 Looptijd overeenkomst

De overeenkomst gaat in 15 mei 2022 (streefdatum 1 oktober 2022) en eindigt op 30 september 2025. Na het verstrijken van de looptijd kan de overeenkomst optioneel eenzijdig door de Gemeente worden verlengd met zeven (7) periodes van één (1) jaar. Uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de overeenkomst wordt hierover vanuit de Gemeente schriftelijk uitsluitel gegeven.

2.6 Algemene voorwaarden

Op deze opdracht is de GIBIT2020 van toepassing, zie bijlage 2.

2.7 Conceptovereenkomst

In bijlage 3 vindt u de conceptovereenkomst. Hier worden de administratieve, uitvoerings- en randvoorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst beschreven. Deze conceptovereenkomst maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend document, zodat de inschrijver ook aan deze voorwaarden moet voldoen. Indien u opmerkingen of aanvullingen heeft op de conceptovereenkomst dan kunt u dit aangeven in de nota van inlichtingen.

2.8 Wachtkamerovereenkomst

De Gemeente sluit een overeenkomst met de winnende inschrijver. Ook met de als tweede geëindigde inschrijver kan een overeenkomst worden gesloten. Deze overeenkomst kent een looptijd van één jaar. Kenmerkend voor deze tweede overeenkomst is dat hierin geen opdracht tot uitvoering is opgenomen. De inschrijver komt uitsluitend voor de opdracht in aanmerking wanneer de winnende inschrijver, om wat voor reden dan ook, niet in staat is om de verplichtingen in zijn overeenkomst na te komen. Dit zou ook als gevolg van een faillissement kunnen zijn.

Deze methode staat bekend als de “wachtkamerconstructie”. Indien de overeenkomst met de winnende inschrijver wordt beëindigt, ontbonden of niet verlengd, wordt met de als tweede geëindigde inschrijver een overeenkomst voor de uitvoering van de opdracht gesloten. Zie bijlage 12 voor de concept wachtkamerovereenkomst.

2.9 Verwerkersovereenkomst

Omdat er tijdens de uitvoering van de opdracht (mogelijk) persoonsgegevens zullen worden verwerkt, dient rekening te worden gehouden met de geldende regels omtrent privacy zoals voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de verwerkersovereenkomst (bijlage 4) zijn de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Door indiening van de inschrijving gaat de inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de verwerkersovereenkomst.

2.10 Social Return

De Gemeente vindt het belangrijk om mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie mee te laten doen in de maatschappij. Werk vormt een belangrijke bijdrage hieraan. Daarom zijn op deze opdracht de 'Beleids- en Uitvoeringsregels Social Return gemeente 's-Hertogenbosch 2020' van toepassing.

Dit betekent dat de opdrachtnemer minimaal 2% van de opdrachtwaarde (excl. btw) besteedt aan de invulling van de social return verplichting.

De laatste versie van de beleids- en uitvoeringsregels kunt u raadplegen op de website www.s-hertogenbosch.nl. Gebruik de zoekterm 'social return'.

3. Aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk beschrijven wij de procedurestappen die wij doorlopen tijdens deze aanbesteding, inclusief bijbehorende planning. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven aan welke voorwaarden uw inschrijving moet voldoen.

3.1 Stappen aanbestedingsprocedure

De aanbestedingsprocedure verloopt vanaf het openen van de kluis als volgt:

- Wij beoordelen alle ingediende inschrijvingen op de gevraagde vormvereisten. Daarnaast beoordelen we op basis van de UEA op het voldoen aan de uitsluitingsgronden Voldoet uw inschrijving niet aan deze eisen? Dan sluiten we u uit van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
- Vervolgens beoordelen wij de overgebleven inschrijvingen op basis van de gunningscriteria, beschreven in hoofdstuk vijf van dit document.
- Na het versturen van de voorlopige gunningsbeslissing vragen wij de voorlopig gegunde inschrijver bewijsstukken in te dienen om aan te tonen dat hij daadwerkelijk voldoet aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
- Na het verstrijken van de bezwaartermijn van (minimaal) 20 kalenderdagen wordt de overeenkomst ondertekend, voor zover de Gemeente tot definitieve gunning wenst over te gaan.

De Gemeente behoudt zich zonder meer en zonder te zijn gehouden tot aan het moment van ondertekening van de overeenkomst in ieder geval het recht voor tot:

- opschorten of afbreken van de procedure om voor ons belangrijke redenen;
- wijzigen van de tijdsplanning, met uitzondering van het inkorten van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen;
- intrekken of herzien van de gunningsbeslissing;
- niet gunnen van de opdracht/overeenkomst.

3.2 Planning van de aanbesteding

De aanbestedingsprocedure verloopt volgens onderstaande planning. Mocht de Gemeente deze planning moeten wijzigen, dan wordt u via TenderNed op de hoogte gehouden. Op TenderNed staat altijd de actuele planning.

Activiteit	Datum
Verzending uitnodiging/aankondiging	15 februari 2022
Deadline indienen vragen voor de nota van inlichtingen	6 maart 2022
Versturen nota van inlichtingen	11 maart 2022
Deadline indienen inschrijving	28 maart 2022; 11.00 uur
Presentaties leveranciers	4 en 6 april 2022
Bekendmaking voorlopige gunning	13 april 2022
Definitieve gunning en einde bezwaartermijn	4 mei 2022
Ingangsdatum overeenkomst	15 mei 2022

3.3 Waar moet uw inschrijving aan voldoen?

Uw inschrijving moet voldoen aan de vormvereisten die staan beschreven in deze paragraaf. Voldoet uw inschrijving daar niet aan? Dan leggen we die terzijde en sluiten we u uit van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3.3.1 Taal

Alle communicatie in relatie tot deze aanbesteding is in het Nederlands. Dat geldt ook voor de communicatie tijdens het uitvoeren van de opdracht.

3.3.2 Wat dient uw inschrijving te bevatten?

De inschrijving voldoet aan hetgeen door de opdrachtgever wordt gevraagd. Bij inschrijving worden de vragen ten aanzien van de uitsluitingsgronden en, indien van toepassing, geschiktheidseisen beantwoord en zijn de volgende documenten ingediend:

Omschrijving
De ingevulde en ondertekende UEA (bijlage 1)
Uittreksel van het Nationale Beroeps- of Handelsregister (Kamer van Koophandel)
Programma van Eisen en Wensen (bijlage 5)
Voorstel Service Level Agreement
Beantwoording open vragen
Prijsformulier in Excel en PDF (bijlage 8)

Indien een inschrijver één van de bovengenoemde documenten niet, of niet volledig, heeft ingevuld of ondertekend dan kan de inschrijving ongeldig worden verklaard.

3.3.3 Wie moet uw inschrijving ondertekenen?

Uw inschrijving moet op de aangegeven plekken rechtsgeldig ondertekend zijn door één of meer personen. U moet de rechtsgeldigheid kunnen aantonen met een kopie van een uittreksel van het nationale Beroeps- of Handelsregister (Kamer van Koophandel) niet ouder dan 6 maanden (teruggerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening inschrijving).

Het uittreksel(s) van het nationale Beroeps- of Handelsregister dient u bij inschrijving aan te leveren. Uit het uittreksel moet ook de tekenbevoegdheid te herleiden zijn.

Schrijft u in als een samenwerkingsverband van ondernemingen of een combinatie? Dan moeten alle deelnemers de inschrijving rechtsgeldig ondertekenen. Tevens dient ieder lid een recent bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale Beroeps- of Handelsregister in bij inschrijving.

Indien de inschrijver ervoor kiest zich bij de aanbestedingsprocedure te laten vertegenwoordigen door gevolmachtigde personen, dient dit te worden aangegeven in de UEA deel IIB. Daarnaast dient u de machtingsverklaring waaruit de volmacht blijkt in te dienen bij de inschrijving.

3.3.4 Hoe dient u uw inschrijving in?

Deze aanbestedingsprocedure verloopt geheel via TenderNed. Dit houdt dat het versturen en ontvangen van documenten en alle communicatie via TenderNed plaats vindt.

Inschrijvingen worden via TenderNed ingediend. Een andere wijze van indienen dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Na de sluitingsdatum voor het indienen van inschrijvingen sluit de kluis. Het is daarna niet meer mogelijk bestanden aan te leveren en/of te wijzigen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de inschrijver, tenzij deze aantoonbaar toe te wijzen zijn aan TenderNed.

3.3.5 Maximaal aantal pagina's

Met betrekking tot de beantwoording van de open vragen in hoofdstuk 5 dienen inschrijvingen te voldoen aan het maximale aantal pagina's dat gegeven is per vraag. Indien inschrijver meer pagina's inlevert dan het toegestane aantal, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Een inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Alleen de eerste pagina van het door inschrijver gegeven antwoord wordt beoordeeld.

3.3.6 Voorwaarden inschrijving

Aan de inschrijving worden de volgende overige voorwaarden gesteld:

- alle gevraagde informatie wordt in de inschrijving opgenomen;
- de inschrijving dient naar waarheid te zijn ingevuld;
- door inschrijving confirmeert de inschrijver zich aan alles wat gesteld is in dit beschrijvend document (incl. bijlagen) en eventuele nota('s) van inlichting(en). Dat betekent dat inschrijver door middel van het doen van een inschrijving te kennen geeft geen bezwaren te hebben tegen de aanbestedingsprocedure en de inhoud van de aanbestedingsstukken.
- inschrijvingen onder voorwaarden of met voorbehouden zijn ongeldig;
- varianten, anders dan beschreven in dit beschrijvend document, zijn niet toegestaan;
- de inschrijving heeft een gestandsdoeningstermijn van 3 maanden na de uiterste inschrijvingsdatum. In het geval dat een kortgedingprocedure aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestandsdoeningstermijn van de inschrijving automatisch verlengd tot veertien (14) kalenderdagen na uitspraak van de rechter;
- indien de inschrijving onduidelijkheden bevat kunnen wij schriftelijke aanvullende informatie opvragen bij de inschrijver. De aanvullende informatie dient schriftelijk te worden verstrekt en maakt dan onderdeel uit van de inschrijving en mag geen wezenlijke wijziging van de inschrijving inhouden.

4. Eisen aan de ondernemer

Wij toetsen uw inschrijving op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals geformuleerd in de onderstaande paragrafen. Tevens stellen wij voorschriften, eisen en voorwaarden ten aanzien van combinatievorming, onderaannemers, beroep op draagkracht en/of bekwaamheden derden en inschrijven vanuit een holding. De basis hiervoor vormt de Aw 2012.

Wij vragen u hiervoor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (bijlage 1) in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen. Voegt u het UEA niet toe aan uw inschrijving dan wordt u uitgesloten van verdere deelname.

4.1 Uitsluitingsgronden

In artikel 2.86 van de AW2012 staat beschreven in welke gevallen wij een inschrijver uitsluiten van deelname. Door rechtsgeldige ondertekening van het UEA geeft inschrijver te kennen dat aangekruiste uitsluitingsgronden niet op inschrijver van toepassing zijn.

Nadat de Gemeente het voorlopige gunningsbesluit kenbaar heeft gemaakt wordt de voorlopig gegunde inschrijver gevraagd om de bewijsstukken binnen een termijn van 10 kalenderdagen in te dienen. Levert u de gewenste bewijsstukken niet binnen de gestelde termijn aan? Dan wordt u alsnog uitgesloten van deelname aan deze procedure. De Gemeente zal het voorlopige gunningsbesluit dan herzien.

4.2 Wijze van inschrijven

Inschrijver mag slechts bij één inschrijving betrokken zijn, als:

- (zelfstandige) inschrijver, annex hoofdopdrachtnemer; of
- als onderaannemer, of
- als lid van een samenwerkingsverband (combinatie lid).

In overeenstemming met deze regel worden in geval van meerdere inschrijvingen, alle inschrijvingen van de overtredende inschrijver terzijde geschoven en van verdere deelname uitgesloten.

4.3 Combinatievorming

Ondernemers kunnen een combinatie aangaan voor de uitvoering van deze opdracht en gezamenlijk inschrijven. De combinatie wijst een penvoerder aan die namens de combinatie als contactpersoon tijdens de aanbesteding fungeert. De partijen van de combinatie dienen elk afzonderlijk een UEA in, waarin alle betrokkenen hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de opdracht. Het is niet toegestaan om tijdens de periode tussen het doen van de inschrijving tot en met de definitieve gunning de samenstelling van de combinatie te wijzigen. Gebeurt dit toch? Dan sluiten wij de combinatie direct uit van verdere deelname aan deze procedure.

4.4 Inschrijving vanuit een holding

Van één concern mogen meerdere ondernemingen inschrijven als inschrijver (hetzij zelfstandig, als hoofd- en onderaannemer en/of als combinatie), indien zij – op verzoek van de Gemeente – onomstotelijk kunnen aantonen dat ze hun inschrijving onafhankelijk van de andere inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld, en de betrouwbaarheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één of meerdere van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.

Ondernemingen behoren tot hetzelfde concern indien zij:

- a) aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 24a boek 2 Burgerlijk Wetboek;
- b) met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 24b boek 2 Burgerlijk Wetboek;
- c) aan elkaar zijn gelieerd in een aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Op verzoek van de Gemeente dient inschrijver onderstaande aan te leveren:

- 1. Een organogram, waaruit duidelijk naar voren komt welke concernrelaties inschrijver heeft.
- 2. Eén pagina A4, waarop beschreven wordt hoe de verhouding tussen de betrokken ondernemingen van dezelfde groep is/wordt geregeld, opdat en waaruit de onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid bij de opstelling van de Inschrijving is gewaarborgd, zoals hierboven vermeld.

5. Gunningsmethode

Nadat er uit de inschrijving is gebleken dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en, indien van toepassing, de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en wordt voldaan aan hetgeen is opgenomen in dit Beschrijvend document zal de inschrijving verder beoordeeld worden. De beoordeling vindt plaats op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding.

De prijs kwaliteit verhouding van een inschrijving wordt berekend door de inschrijfsom te verminderen met de totale fictieve korting die behaald wordt op de verschillende kwaliteitsonderdelen. Het resultaat is de fictieve inschrijfsom. De fictieve inschrijfsom wordt dus bepaald door de formule:

$$\text{Totale inschrijfsom} - \text{fictieve korting} = \text{fictieve inschrijfsom}$$

De inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom is de winnaar. De maximale te behalen fictieve korting is als volgt:

Gunningcriteria	Max. te behalen fictieve korting
Wensen	15% van de inschrijfsom
Open vraag 1 – Common Ground	10% van de inschrijfsom
Open vraag 2 – Dienstverlening	10% van de inschrijfsom
Open vraag 3 – Levensgebeurtenissen	5% van de inschrijfsom
Open vraag 4 – Procesverbetering	10% van de inschrijfsom
Open vraag 5 – Relatie	5% van de inschrijfsom
Implementatieplan	10% van de inschrijfsom
Demonstratie casussen	5% van de inschrijfsom
Totaal	70% van de inschrijfsom

5.1 Prijs

De totale inschrijfsom wordt bepaald door de eenmalige kosten exclusief de conversiekosten op te tellen bij de vaste kosten voor 10 jaar. Hiervoor vult u bijlage 8 – Prijsformulier in.

Op het tabblad Inschrijfbiljet kunt u de eenmalige kosten en de jaarlijkse vaste kosten plaatsen. De opleidingskosten dienen uitgesplitst te worden in het tabblad opleidingskosten. Het totaalbedrag wordt automatisch overgenomen op het tabblad Inschrijfbiljet.

De conversiekosten dient u op te nemen in het tabblad Conversiekosten. Ook deze kosten worden automatisch overgenomen op het tabblad Inschrijfbiljet, maar worden niet meegenomen bij de berekening van de totale inschrijfsom.

5.2 Programma van wensen

De maximaal te behalen fictieve korting voor het programma van wensen is 15%.

Aan iedere wens is een waarde toegekend. Deze waarde vertegenwoordigt het belang van deze wens voor de Gemeente. Indien u aangeeft aan de wens te voldoen krijgt u de waarde die aan deze wens was toegekend. Anders scoort u op de betreffende wens 0. Alle behaalde waardes worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door de maximaal te behalen waarde. Dit wordt vermenigvuldigd met 15 om het kortingspercentage te bepalen. De fictieve korting wordt op het einde afgerond op 2 decimalen.

5.3 Open vragen en implementatieplan

In bijlage 6 – open vragen treft u de beschrijving van de open vragen en het implementatieplan aan. Tevens is hierin beschreven wat van uw inschrijving wordt verwacht en waarop wordt beoordeeld. Voor de score wordt gebruik gemaakt van het beoordelingskader in paragraaf 5.5

Voor ieder criterium wordt de behaalde score wordt gedeeld door 10 (de maximaal te behalen score). Dit wordt vermenigvuldigd met de maximaal te behalen fictieve korting per criterium. De fictieve korting wordt op het einde afgerond op 2 decimalen.

5.4 Demonstratie

Inschrijver wordt uitgenodigd om op woensdag 6 april 2022 middels een demonstratie inzicht in de wijze waarop de voorgestelde Oplossing vier cases verwerkt. Deze cases vindt u in bijlage 7 – demonstratie casussen. De demonstratie van de voorgestelde Oplossing wordt live verzorgd in het Stadhuis van de gemeente 's-Hertogenbosch, Markt 1 te 's-Hertogenbosch.

Om een goed beeld te krijgen van het beoogde implementatieteam wordt verwacht dat een afvaardiging van het implementatieteam (gewenst zijn de projectleider en lead-consultant) aanwezig is bij de demonstratie. De maximale afvaardiging vanuit de leverancier zijn 4 personen.

De demonstratie duurt niet langer dan 2 uur, waarbinnen tevens ruimte is voor vragen van Opdrachtgever. Naar aanleiding van de demonstratie wordt beoordeeld of de voorgestelde Oplossing gebruiksvriendelijk en intuïtief werkt. Daarbij wordt onder andere beoordeeld of de schermen logisch zijn opgebouwd, hoe snel gebruikers mutaties kunnen doorvoeren en hoeveel schermen en/of kliks nodig zijn om de handelingen uit te voeren. Daarnaast worden de wijze van dossieropbouw en de wijze waarop de medewerker via kennisbanken ondersteund wordt beoordeeld.

Voor de score wordt gebruik gemaakt van het beoordelingskader in paragraaf 5.4
Voor de demonstratie wordt de behaalde score wordt gedeeld door 10 (de maximaal te behalen score). Dit wordt vermenigvuldigd met de maximaal te behalen fictieve korting. De fictieve korting wordt op het einde afgerond op 2 decimalen.

5.5 Beoordeling kwaliteitscriteria

De beoordeling van de gunningscriteria zullen beoordeeld worden volgens onderstaande beoordelingstabel. In de beoordeling van de kwalitatieve criteria worden de onderstaande puntentoekenning gebruikt om scores per inschrijving, naar het oordeel van de beoordelingscommissie, tot uiting te laten komen.

Beoordelingskader	Punten
Uitstekend , dat wil zeggen dat de inschrijver: alle gevraagde onderdelen op goede en zeer overtuigende wijze heeft beschreven (solide onderbouwing) of getoond; op een of meerdere onderdelen een positief verrassende aanpak geeft, wat de werkwijze van inschrijver onderscheidend maakt (toegevoegde waarde); het volle vertrouwen tot maximale samenwerking en uitvoering van de opdracht geeft.	10
Goed , dat wil zeggen dat: alle gevraagde onderdelen op goede wijze zijn beschreven of getoond en als passend zijn beoordeeld; de inschrijver voldoende vertrouwen tot goede samenwerking en uitvoering van de opdracht geeft.	7

Voldoende , dat wil zeggen dat: <i>alle</i> gevraagde onderdelen zijn beschreven of getoond doch een of enkele onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als redelijk passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); de inschrijver redelijk vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de opdracht.	3
Onvoldoende , dat wil zeggen dat: <i>niet alle</i> gevraagde onderdelen heeft beschreven of getoond of meerdere onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als niet passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); de inschrijver geen vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de opdracht.	0

5.6 Beoordeling

De beoordeling geschiedt door het beoordelingsteam. Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt iedere inschrijving eerst individueel. Vervolgens vindt er een plenaire sessie plaats met alle leden van de beoordelingscommissie, waarin de scoreresultaten worden geëvalueerd. De uiteindelijke score per criterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij het beoordelingsteam met één stem spreekt en dus per criterium tot één gezamenlijk oordeel komt.

Wanneer er twee of meer inschrijvers gelijk eindigen in rangorde is het hoogste kortingspercentage op de totale kwaliteit doorslaggevend om de gunning van de overeenkomst te bepalen. Is dit ook hetzelfde dan is het hoogste kortingspercentage op Implementatieplan doorslaggevend om de gunning van te bepalen. Is dit ook gelijk dan zal het lot bepalen aan wie van hen de opdracht wordt gegund. De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een niet openbare loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken.

6. Juridische kaders

In onderstaande paragrafen lichten wij een aantal juridische kaders toe. De inschrijver wordt geacht deze kaders goed door te nemen voordat een inschrijving wordt ingediend. Bij het indienen van zijn inschrijving gaat de inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met deze voorwaarden en bepalingen.

6.1 Klachten over aanbesteding

Indien u een klacht heeft aangaande deze aanbesteding kunt u gebruik maken van het digitale klachtenformulier op onze site. Ga naar <https://www.s-hertogenbosch.nl/stad-en-bestuur/bestuur/verordeningen-en-beleid/aanbestedingen.html>

6.2 Manipulatieve inschrijving

Het is, op straffe van ongeldig verklaren van de inschrijving, niet toegestaan manipulatieve Inschrijving te doen, zulks naar oordeel van de gemeente. Bij een manipulatieve Inschrijving kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer de door de gemeente bedoelde beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het met die systematiek beoogde doel wordt verstoord.

6.3 Rechtsbescherming

M.b.t. het beschrijvend document en de Nota van Inlichtingen

Indien de inschrijver constateert dat het beschrijvend document dan wel de nota van inlichtingen in strijd is met de grondbeginselen van de aanbestedingsregelgeving, dan heeft de inschrijver hier vragen en opmerkingen over gemaakt tijdens de informatiefase voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen.

Indien de inschrijver constateert dat er over de vraagstelling en antwoordmogelijkheden interpretatieverschillen kunnen ontstaan wordt hij geacht dit tijdens de informatiefase kenbaar te maken, zodat in de nota van inlichtingen duidelijkheid kan worden verschaft. Indien de inschrijver fouten ziet in het beschrijvend document of op enigerlei wijze belemmering ziet dan wel juist mogelijkheden tot verbetering ten aanzien van het gevraagde, dan heeft de inschrijver hier vragen en opmerkingen over gemaakt tijdens de informatiefase voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen. Door het niet inwinnen van schriftelijke inlichtingen acht de inschrijver deze offerteaanvraag voldoende uitvoerig en toereikend.

Dit op verval van recht na voorlopige gunning¹.

6.4 M.b.t. de inschrijving

Indien de inschrijving onduidelijkheden bevat kunnen wij, de aanbestedende dienst, schriftelijke aanvullende informatie opvragen bij de inschrijver. De aanvullende informatie dient schriftelijk te worden verstrekt en maakt dan onderdeel uit van de inschrijving en mag geen wezenlijke wijziging van de inschrijving inhouden.

6.5 Bezwaartermijn

Wij geven gedurende minimaal 20 kalenderdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing geen uitvoering aan die beslissing en gaan niet tot ondertekening van de overeenkomst over. Dit om inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de voorlopige gunningsbeslissing. Zij kunnen dat doen door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres van de aanbestedende dienst. De aangegeven termijn van minimaal 20 dagen is een vervaltermijn.

Een inschrijver kan ook een bodemgeschil aanhangig maken. Wenst u een bodemgeschil aanhangig te maken? Dan moet u dat binnen negentig dagen na de datum van de gunningsbeslissing doen op

¹ Grossmann-arrest C-230/02

straffen van niet ontvankelijkheid. Tenzij het geschil voortvloeit uit omstandigheden na verloop van deze termijn. In dit laatste geval gaat de termijn van negentig dagen in op de dag van de betreffende omstandigheid.

6.6 Bevoegde rechter

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde (Voorzieningen)rechter van de Rechtbank Oost-Brabant in 's-Hertogenbosch.

6.7 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst

Indien inschrijvers voor het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig hebben gemaakt zal de aanbestedende dienst in beginsel de uitkomst van deze procedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de gunningsbeslissing en tot ondertekening van de overeenkomst over te gaan, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld de gunning gebiedt.