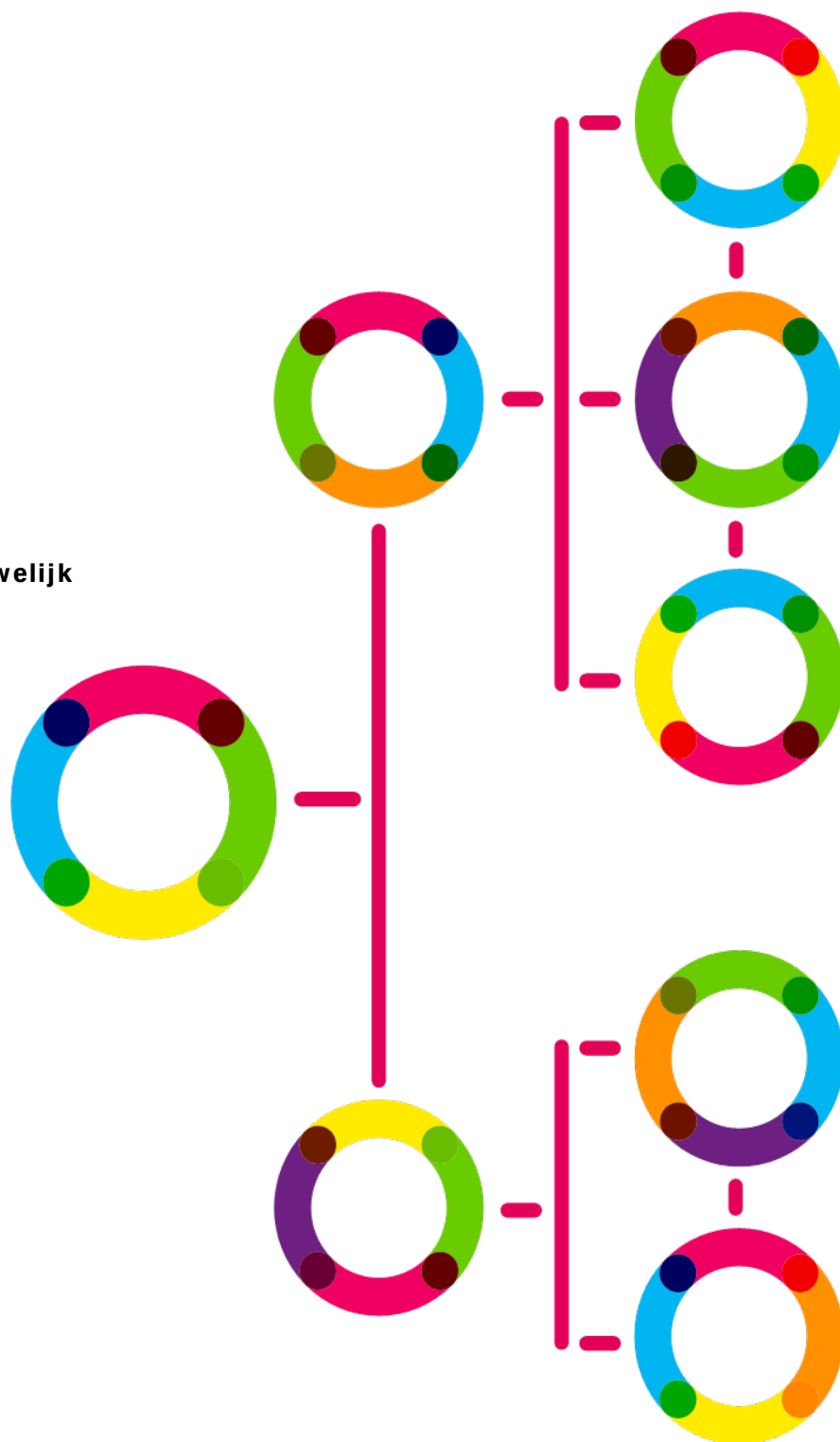


Commercieel vertrouwelijk



Beschrijvend Document Cliëntvolgsysteem

Zaaknummer: 0971195432

Gemeente *Stein*

Titel: Europese aanbesteding
Onderwerp: Cliëntvolgsysteem
Zaaknummer: 0971195432
Datum: 20 september 2022

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1 Inleiding	5
1.1 Algemeen.....	5
1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst.....	6
1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding	6
1.3.1 Scope	6
1.3.2 Beschrijving van de overeenkomst.....	7
1.3.3 Wijze van aanbesteding.....	7
1.3.4 Indeling in percelen	7
1.4 Social Return on Investment (SROI)	8
1.5 Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling.....	8
1.5.1 Contractpartij.....	8
1.5.2 Contactpersonen	9
1.5.3 Klachtenafhandeling.....	9
1.6 Geheimhouding.....	9
1.7 Privacy en informatiebeveiliging	9
1.8 Planning.....	10
2 Offerteprocedure	11
2.1 Inlichtingen	11
2.2 Wijze van aanbieden inschrijving (offerte).....	11
2.3 Voorwaarden	11
3 Eisen aan de onderneming	12
3.1 Eisen aan de onderneming	12
3.2 Geschiktheidseisen	13
3.2.1 Eisen aan de financiële draagkracht	13
3.2.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.....	13
4 Eisen- en wensenpakket en overige bijlagen	15
4.1 Eisen en wensen	15
4.2 Onvolkomenheden en tegenstrijdigheden	15
4.3 Overige bijlagen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.4 Rangorde documenten bij tegenstrijdigheden	16
5 BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	17
5.1 Beoordelingsprocedure.....	17
5.1.1 Beoordelingsteam	18
5.1.2 Beoordeling op basis van de gunningcriteria.....	18
5.1.3 Toelichting op het sub-gunningscriterium kwaliteit.....	21
5.1.4 Toelichting op het sub-gunningscriterium prijs	21
5.1.5 Beoordeling criterium kwaliteit	23

5.2	<i>Gunningsprocedure</i>	24
5.3	<i>Gunning van opdrachten in het kader van de (raam)overeenkomst</i>	24

BIJLAGEN..... 246

BIJLAGE A: Checklist volledigheid Inschrijving	24
BIJLAGE B: Aanbestedingsvoorwaarden Gemeente Stein	27
BIJLAGE C: Inkoopvoorwaarden Gemeente Stein	28
BIJLAGE D: Concept overeenkomst	29
BIJLAGE E: Verwerkersovereenkomst	30
BIJLAGE F: GIBIT 2020.....	31
BIJLAGE G: Programma van Eisen.....	32
BIJLAGE H: Programma van Wensen	47
BIJLAGE I: Aantallen gebruikers	53
BIJLAGE J: Casus en vragen voor presentatie	54
BIJLAGE 1: Format voor het stellen van vragen voor de Nota van Inlichtingen.....	56
BIJLAGE 2: Verklaring omtrent Inschrijving.....	57
BIJLAGE 3: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	58
BIJLAGE 4: Referentie	59
BIJLAGE 5: Beantwoording Programma van Wensen	60
BIJLAGE 6: Uitwerking kwaliteitscriteria.....	61
BIJLAGE 7: Prijzenblad	62

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Deze uitnodiging tot inschrijving (offerteaanvraag) betreft de Europese aanbesteding voor de levering en implementatie van een Cliëntvolgsysteem voor Gemeente Stein, hierna te noemen de aanbestedende dienst, met zaaknummer 0971195432.

Dit document bevat een beschrijving van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een offerte, zoals de offerteprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de inschrijvers (hoofdstuk 3), het eisen- en wensenpakket (hoofdstuk 4) en informatie over de beoordeling van de offerte (hoofdstuk 5). In deel B treft u de Aanbestedingsvoorwaarden die van toepassing zijn op deze Europese aanbesteding.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Bijlage B 'Aanbestedingsvoorwaarden Gemeente Stein' maakt als deel uit van deze uitnodiging tot inschrijving (offerteaanvraag) en is als bijlage toegevoegd.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed. (Zie www.tenderned.nl) Zie voor meer informatie hierover op de website.

In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat "De inschrijving/aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben".

Wij maken u erop attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

De gemeente Stein maakt samen met de gemeenten Beek en Sittard-Geleen deel uit van de stedelijke agglomeratie van de Westelijke Mijnstreek. Het grondgebied van de gemeente Stein heeft een oppervlakte van 22,80 vierkante kilometer. De gemeente telt in totaal 24.806 inwoners (31 januari 2022, bron: CBS).

Gemeente Stein profileert zich als “een eigenzinnige woongemeente in de Zuid-Limburgse Maasvallei waar het mogelijk is dorps te wonen in een verstedelijkt gebied met kwalitatief hoogwaardige voorzieningen en ruimte voor ondernemerschap en particulier initiatief”.

Meer informatie is te vinden op www.gemeentestein.nl.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

Het doel van de gemeente deze aanbesteding is om een leverancier voor een clientvolgsysteem te contracteren, die het beste voldoet aan de in dit aanbestedingsdocument gestelde eisen en de daarbij behorende bijlagen.

1.3.1 Scope

De levering en implementatie van een Cliëntvolgsysteem voor de werkprocessen van WMO, Jeugd en optioneel voor Schuldhulpverlening en Budgetbeheer;

Binnen scope vallen nadrukkelijk:

- levering van het Cliëntvolgsysteem als SaaS-oplossing,
 - o inclusief hosting en
 - o technisch applicatiebeheer.
- De migratie van de gegevens uit het huidige Cliëntvolgsysteem naar het nieuwe Systeem.
- Het trainen van de gebruikers van het Cliëntvolgsysteem
- het leveren van alle benodigde documentatie.

1.3.1.1 Huidige situatie

Om de huidige werkwijze vanuit het principe 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur beter te ondersteunen en daarbij beter zicht te houden op de klant is het wenselijk om de huidige applicatie te vervangen door een cliëntvolgsysteem dat daar beter op inspeelt.

1.3.1.2 Gewenste situatie/resultaat

In het project “Grip Op Sociaal Domein gemeente Stein” is een afweging gemaakt om over te gaan op een nieuwe applicatie. Sinds de decentralisaties in 2015 zijn de werkzaamheden van het team WMO, Jeugd, Schuldhulpverlening en Budgetbeheer sterk veranderd. De afdeling werkt volgens het principe van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur. Om deze manier van werken te ondersteunen is het nodig om de huidige applicatie te vervangen.

Het belang van een nieuw systeem ligt er met name in de klant beter in beeld te houden. Dit betekent dat de klant in elke stap van het proces gevolgd kan worden. De huidige applicatie is niet gericht op de ondersteuning van de klantmanagers/ consultants aan de “voorkant” van het proces en niet toegesneden op WMO en Jeugd.

De optimalisatie van de werkprocessen dient te resulteren in procesverbeteringen en nieuwe processtappen. Deze vormen het uitgangspunt voor de inrichting van het clientvolgsysteem.

De levering en implementatie van het Cliëntvolgsysteem vindt plaats ten kantore van Gemeente Stein, Stadhouderslaan 200 te Stein.

1.3.2 Beschrijving van de overeenkomst

De opdracht omvat:

De levering en technische installatie van een Cliëntvolgsysteem;

De implementatie van het Cliëntvolgsysteem op basis van de eisen en wensen die in het Programma van Eisen en het Programma van Wensen staan vermeld.

De overeenkomst heeft als beoogde ingangsdatum 1 januari 2023 en heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar. Vanaf 1 januari 2027 kan de looptijd van de overeenkomst nog viermaal (4) met één (1) jaar worden verlengd. De keuze tot het al dan niet verlengen berust uitsluitend bij de gemeente Stein als opdrachtgever en zal uiterlijk twee (2) maanden vóór afloop van de lopende contractperiode aan de op de opdrachtnemer worden medegedeeld.

De implementatie dient te zijn afgerond binnen 9 maanden na opdrachtverlening.

Na livegang verwacht Gemeente Stein ondersteuning bij het werkend en up to date houden van het systeem en voor het geven van opleidingen en up to date houden van kennis bij medewerkers van Gemeente Stein.

1.3.3 Wijze van aanbesteding

De dienst betrekking heeft op diensten als vermeld in bijlage XIV van Richtlijn 2014/24/EU en de geraamde waarde van de opdracht het daarvoor geldende drempelbedrag overschrijdt en daarvoor een aankondiging heeft plaatsgevonden volgens artikel 2.39 van de Aanbestedingswet.

1.3.4 Indeling in percelen

De gemeente acht het van belang dat zij zoveel mogelijk wordt ontzorgd door de toekomstige opdrachtnemer. De onderdelen binnen de scope van deze aanbesteding houden sterk verband met elkaar, de gemeente moet in geval van spoed snel kunnen schakelen met een opdrachtnemer. Hierdoor heeft de gemeente ervoor gekozen om de opdracht in één (1) perceel in de markt te zetten.

1.4 Social Return on Investment (SROI)

De gemeenten in Zuid-Limburg hebben als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doen de gemeenten door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedings-trajecten.

Door de sociale investering van de opdrachtnemer worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (zie onderstaand voor een beschrijving van de doelgroep) voorbereid en/of geplaatst op een duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Zo krijgt de Social Return kandidaat een kans zich te ontwikkelen als volwaardig werknemer. Invulling van de Social Return verplichting betreft maatwerk en kan passend worden gemaakt op eigen bedrijfsvoering, waarbij opdrachtgever openstaat voor initiatieven en gelijkwaardige alternatieven, wanneer eerdergenoemde vormen niet mogelijk zijn. De invulling gaat altijd in overleg met de Coördinator SR, die wordt ingezet door de gemeente en verantwoordelijk is voor de naleving van Social Return. Tenslotte kunnen rapportage- en evaluatiemomenten gedurende de looptijd van het contract aanleiding geven tot verandering van de Social Return invulling in samenspraak met de coördinator SR en met goedkeuring van opdrachtgever. De coördinatie van Social Return is belegd bij gemeente Sittard – Geleen en deze organisatie zorgt voor coördinatie, controle, monitoring van en ondersteuning bij de realisatie.

Voor advies en ondersteuning met betrekking tot Social Return neemt u contact op met de Social Return functionaris Westelijke Mijnstreek per email: sroi@sittard-geleen.nl.

1.5 Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling

1.5.1 Contractpartij

De gemeente Stein is de opdrachtgever en is verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbestedingsprocedure is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

Door de opdrachtgever, dan wel een derde, zal tijdens de looptijd van de (raam)overeenkomst actief contractbeheer worden uitgevoerd.

1.5.2 Contactpersonen

Gemeente	Stein		
Procesbegeleider	Floor de Smet	Functie	Teamleidster WMO, Jeugd, Schuldhulpverlening & Budgetbeheer
Telefoonnummer	0031612095449	E-mailadres	floor.desmet@gemeentestein.nl
Plaatsvervanger	Ingrid van Kempen	Functie	Afdelingsmanager Dienstverlening
Telefoonnummer	0031650433963	E-mailadres	ingrid.vankempen@gemeentestein.nl

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform *		
Contactpersoon	Servicedesk van TenderNed		
Telefoonnummer	0800 8363 376	Mailadres	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

1.5.3 Klachtenafhandeling

Indien een ondernemer bezwaar heeft tegen (een onderdeel van) deze aanbestedingsprocedure dient zij dit bezwaar voor te leggen aan de aanbestedende dienst zodat zij de mogelijkheid heeft dit bezwaar zo nodig weg te nemen.

Mocht de ondernemer menen dat de aanbestedende dienst het bezwaar niet voldoende heeft weggenomen waardoor de ondernemer een klacht wil indienen, dan kan de ondernemer zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts. De klachtenprocedure staat nader uitgewerkt op de website van de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

1.6 Geheimhouding

Alle in het kader van deze aanbesteding door de gemeente verstrekte informatie zal vertrouwelijk behandeld worden. De gegevens worden enkel gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van de gemeente en zullen vertrouwelijk behandeld worden.

1.7 Privacy en informatiebeveiliging

Het beveiligen van informatie en het beschermen van persoonsgegevens heeft voor gemeente Stein de hoogste prioriteit. De gemeente Stein zet zich in voor een veilige organisatie die de belangen en rechten van onze burgers en de samenleving waarborgt. Dit vragen we van onze medewerkers, de organisatie en ook van onze leveranciers. Wij verwachten dat u zich als leverancier houdt aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Alleen dan kunnen we realiseren dat de privacy en informatiebeveiliging in de hele keten gewaarborgd wordt. Overige specifieke

eisen voor privacy en informatiebeveiliging vindt u in de onderlinge verwerkersovereenkomst. De verwerkersovereenkomst is onlosmakelijk verbonden met de hoofdovereenkomst en is opgenomen als apart document onder bijlage E.

1.8 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief* weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

20 september 2022	Deze uitnodiging tot inschrijving/offerteaanvraag, inclusief bijlagen is beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform TenderNed.
14 oktober 2022 vóór 10.00	Sluiting termijn 1e ronde voor het indienen van vragen met betrekking tot deze uitnodiging tot inschrijving/offerteaanvraag
21 oktober 2022	Streefdatum beschikbaarstelling 1 ^e Nota van Inlichtingen
28 oktober 2022 vóór 10.00	Sluiting termijn 2e ronde voor het indienen van vragen met betrekking tot de technische infrastructuur en integraties
4 november 2022	Streefdatum beschikbaarstelling 2 ^e Nota van Inlichtingen
15 november 2022 vóór 12.00	Sluiting offertetermijn
17 november 2022	Uitnodiging inschrijvers voor demonstratie Proof of Concept
22 november en 24 november 2022	Presentatie van Proof of concept door inschrijvers.
29 november tot en met 1 december 2022	Interne bespreking resultaat
8 december 2022	Gunning
	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van bezwaren is tot uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing. Na het verstrijken van deze termijn zal de opdracht worden gegund.
2 januari 2023	Beoogde ingangsdatum overeenkomst.
Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend	

2 Offerteprocedure

In dit hoofdstuk is de offerteprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk te worden ingediend.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen over de aanbesteding kunnen uitsluitend via een bericht op het aanbestedingsplatform, aan de in paragraaf 1.4.2 genoemde contactpersoon, worden gesteld. U dient bij het stellen van vragen gebruik te maken van het daarvoor beschikbaar gestelde format (Bijlage 1). Let op, niet de vraag en antwoordmodule van TenderNed gebruiken.

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving (offerte)

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan dit ertoe leiden dat de inschrijving door aanbestedende dienst wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Inschrijver komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De offertetermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij “*Sluiting offertetermijn*”. Offertes die worden ingediend nadat de offertetermijn is gesloten, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen die ingevuld moeten worden separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen die tijdig via het aanbestedingsplatform zijn ingediend worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen.

Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 120 dagen. Indien gedurende de opschortende termijn één van de Inschrijvers een kort geding aanhangig maakt met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving verlengd tot 14 dagen nadat de rechter of het scheidsgerecht een beslissing heeft genomen over het verzoek tot voorlopige maatregelen.

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in bijlage B. Door een offerte in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

Voor de samenwerking is een overeenkomst opgesteld waarin de specifieke voorwaarden zijn opgenomen. Daarin zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020, bijlage F) van toepassing. Algemene- of verkoopvoorwaarden van Inschrijvers worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

3 Eisen aan de onderneming

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Eisen aan de onderneming

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie Bijlage 3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen vijf (5) dagen na verzending van ons verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht van voorlopige gunning, of zoveel eerder dan dat de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

Bij inschrijving volstaat inschrijver met het indienen van het UEA. Gemeente Stein kan verzoeken om de hiernavolgende bewijsstukken door de winnende inschrijver ('economisch meest voordelige inschrijving') **binnen vijf (5) kalenderdagen** na verzending van het gunningvoornemen te laten aanleveren:

Uitsluitingsgronden	Bewijsstuk*	Geldigheids-termijn**	Indienen bewijsstuk
Deel III UEA, A en C-Gronden	Een Gedragsverklaring Aanbesteden als bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	Op de uiterste termijn voor inschrijving niet ouder dan 2 jaar.	Na verzoek van aanbestedende dienst.
Deel III UEA, A en C-Gronden	Een uittreksel uit het handelsregister als bedoeld in artikel 2.89 lid 1 Aanbestedingswet. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	Op de uiterste termijn voor inschrijving niet ouder dan 12 maanden.	Na verzoek van aanbestedende dienst.

Uitsluitingsgronden	Bewijsstuk*	Geldigheids-termijn**	Indienen bewijsstuk
Deel III UEA, B-Gronden	Een verklaring van de belastingdienst als bedoeld in artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het <u>samenwerkingsverband</u> .	Op de uiterste termijn voor inschrijving niet ouder dan 12 maanden.	Na verzoek van aanbestedende dienst.

**Indien de winnende inschrijver voor het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen een beroep heeft gedaan op de draagkracht en/of bekwaamheid van (een) derde(n), ongeacht de juridische aard van de banden van de inschrijver met die derde(n), dient de winnende inschrijver voor de derde(n) eveneens de bewijsstukken inzake de gestelde uitsluitingsgronden aan te leveren. Indien blijkt dat de derde onder één van de gestelde uitsluitingsgronden valt, kan de winnende inschrijver van deelname worden uitgesloten en diens offerte terzijde worden gelegd;*

***Indien een geldigheidstermijn is aangegeven voor een bewijsstuk is dat gerekend vanaf de uiterste indieningsdatum voor de offerte (17 november 2022).*

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1 Eisen aan de financiële draagkracht

Wanneer u kunt verklaren dat er geen uitsluitingsgronden op uw onderneming van toepassing zijn, wordt door de geschiktheidseisen onderzocht of uw onderneming geschikt is om de opdrachten uit te voeren. Hierbij moet voldaan worden (minimaal vanaf datum onderhavige aanbesteding) aan de volgende eis.

Inschrijver dient bij inschrijving en gedurende de gehele looptijd van de opdracht genoegzaam verzekerd te zijn tegen beroepsrisico's. Gedurende de looptijd van de opdracht dient u aan de opdrachtgever te kunnen aantonen (op diens verzoek) dat u nog steeds genoegzaam verzekerd bent voor beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid. Ten aanzien van "genoegzaam verzekerd" wordt verwezen naar artikel 15 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten 2021 Gemeente Stein.

Van de winnende inschrijver wordt na het voorlopige gunningsbesluit gevraagd worden om binnen 5 kalenderdagen een kopie van een geldige verzekeringspolis te overleggen, waaruit blijkt dat aan de minimumeis is voldaan.

3.2.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

De Inschrijver dient door middel van een referentieopdracht aan te tonen dat hij ervaring heeft met de in het kader van onderhavige aanbesteding door Inschrijver uit te voeren activiteiten.

De Opdrachtgever onderscheidt de volgende kerncompetentie:

- Ervaring met het aangeboden clientvolgsysteem bij een met de gemeente Stein vergelijkbare organisatie
- Een organisatie is vergelijkbaar indien deze minimaal 150 medewerkers heeft en het Systeem minimaal 45 gebruikers telt en een gemeente betreft.

Inschrijver dient één referentieopdracht in te dienen.

De ingediende referentie dient tot tevredenheid van de opdrachtgevers te zijn uitgevoerd hetgeen bij deze opdrachtgevers direct kan worden geverifieerd. Indien de verklaring van een referent niet overeenstemt met de verklaring van Inschrijver dan wordt de referentie als ongeldig beschouwd en kan de Inschrijving terzijde worden gelegd;

Uit de referenties dient te blijken dat de afgelopen drie jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Europese aanbesteding, ervaring is opgedaan met soortgelijke leveringen.

Inschrijver dient een contactpersoon van de organisatie op te geven. Van deze persoon moet ook een recent telefoonnummer worden opgegeven. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving contact op te nemen met de door de Inschrijver doorgegeven persoon. Een referentiebezoek behoort ook tot de mogelijkheden.

Geef in maximaal 200 woorden een omschrijving van de opdracht. Gebruik het format van Bijlage 4: Referentie.

4 Eisen- en wensenpakket en overige bijlagen

4.1 Eisen en wensen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk en onherroepelijk akkoord te gaan met in het Programma van Eisen (Bijlage G) gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van de Verklaring omtrent Inschrijving (Bijlage 2). Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld zoals in deze offerteaanvraag inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen.

Inschrijver bevestigt dit door Bijlage 2 Verklaring omtrent Inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar Inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwalitatief subgunningcriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op Bijlage 7 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij "Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document" tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als aangegeven in de paragraaf Planning bij "Sluiting inschrijvingstermijn" zal de aanbestedende dienst door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de conceptovereenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

Het indienen van varianten is toegestaan. Een inschrijver die een variant indient vermeldt hierbij duidelijk dat dit een variant betreft.

Varianten kunnen alleen worden ingediend als ook een inschrijving die geen variant is wordt ingediend (art. 2.83 Aanbestedingswet).

4.2 Onvolkomenheden en tegenstrijdigheden

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan wordt u uitgenodigd om deze aan te dragen en/of eventuele bezwaren tijdig kenbaar te maken. Indien u nalaat van deze uitnodiging gebruik te maken, heeft dit consequenties voor eventuele aanspraken (zie ook het Grossmannarrest). Door het indienen van een inschrijving gaat u onverkort akkoord met de bepalingen van deze leidraad (incl. bijlagen). Het is daarom van eminent belang dat u alle elementen waarmee u niet zonder meer wilt instemmen, of indien u om welke reden dan ook niet aan eis c.q. criterium kunt voldoen of elementen waarvoor in uw ogen alternatieven of verbeteringen mogelijk zijn, via de procedure van nota van inlichtingen aan de orde stelt. De aanbestedende dienst beantwoordt uw vragen en beoordeelt tevens of het door u aangeboden alternatief of de

gestelde eis c.q. criterium acceptabel is. In de nota van inlichtingen wordt het besluit (positief of negatief) opgenomen.

Uiterlijk tien (10) kalenderdagen voor de datum als aangegeven in de paragraaf Planning bij “Sluiting inschrijvingstermijn” zal de aanbestedende dienst door middel van een Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de conceptovereenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

4.3 Rangorde documenten bij tegenstrijdigheden

In geval van tegenstrijdigheden tussen de opgestelde nota's van inlichtingen en de aanbestedingsdocumenten, geldt dat de nota's van inlichtingen in rangorde vóórgaan op de aanbestedingsdocumenten. Indien nota's van inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert het bepaalde in de meest recente nota van inlichtingen. Niettegenstaande bovenstaande rangorde dienen inschrijvers zo spoedig mogelijk de aanbestedende dienst op de hoogte te stellen van tegenstrijdigheden. Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit document zitten en deze niet door inschrijver zijn gemeld, zal dit in het voordeel van de gemeenten Stein worden besloten.

5 BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (5.1), en de gunningsprocedure (5.2). In paragraaf 5.3 is beschreven hoe opdrachten in het kader van een (raam)overeenkomst worden gegund. De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in deel B (Aanbestedingsvoorwaarden) bij punt 4.

5.1 Beoordelingsprocedure

In de beoordelingsprocedure worden de volgende stappen doorlopen:

Stap 1: Beoordeling inschrijvingseisen

Na sluiting van de offertetermijn wordt allereerst van iedere inschrijver beoordeeld of de offerte voldoet aan de voorschriften van wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

Vervolgens controleert de Aanbesteder of een Inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document is opgesteld en ingevuld (zie met name paragraaf 2.2). Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

Daarnaast onderzoekt de aanbesteder of wordt voldaan aan de eisen (knock-outcriteria), waaronder het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Offerten die niet aan deze eisen voldoen worden niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

Stap 2: Beoordeling aan Programma van Eisen (PVE)

Vervolgens beoordeelt de Aanbesteder of een Inschrijving voldoet aan de minimum gunningseisen, zoals genoemd in bijlage G. Aan het programma van eisen moet door de Inschrijver zonder voorbehoud of voorwaarden worden voldaan.

De eisen gelden als knock-out criteria. Een Inschrijving die niet voldoet aan de gestelde eisen wordt terzijde gelegd en komt niet voor verdere beoordeling in aanmerking. Alleen Inschrijvingen die voldoen aan de gestelde minimum gunningseisen, gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

Stap 3: Beoordeling aan gunningscriteria

Na beoordeling van het PVE beoordeelt de Aanbesteder de Inschrijvingen op grond van de gunningscriteria om de beste kwaliteitsverhouding vast te stellen. De gunningscriteria zijn opgenomen in 5.1.3). Na beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria zal de prijs pas bekend worden gemaakt.

Offertes die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in deze uitnodiging tot inschrijving/offerteaanvraag gestelde eisen en de economisch meest voordelige offerte heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Stap 4: Gunningsbeslissing

De Aanbesteder neemt vervolgens op grond van de uitkomst van de beoordeling een

gunningsbeslissing aan wie hij voornemens is de Opdracht te gunnen en deelt deze schriftelijk (in ieder geval per e-mailbericht) mede aan alle Inschrijvers met een opgave van de relevante redenen voor de beslissing en (indien van toepassing) voor de uitsluiting of afwijzing van de betreffende Inschrijver. Tevens geeft de Aanbesteder een nauwkeurige omschrijving van de opschortende-/vervaltermijn.

Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in deze uitnodiging tot inschrijving gestelde **eisen** volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent uitsluiting van verdere deelname aan de procedure. Inschrijver komt dan niet langer voor gunning in aanmerking (**Knock-out** criterium). Het betreft de eventueel gestelde eisen met betrekking tot de uitsluitingsgronden, de eventuele geschiktheidseisen, de eisen aan de wijze van indienen van de inschrijving en de eisen gesteld aan de geboden oplossing.

5.1.1 Beoordelingsteam

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam en bestaat uit de volgende rollen binnen de Gemeente Stein in alfabetische volgorde:

- Administratie
- Adviseur Bedrijfsvoering
- Adviseur privacy
- Applicatiebeheer
- Facilitair Coördinator
- Financieel adviseur
- Inkoopadviseur
- Jeugdconsulent
- Klantmanager WMO /administratie
- Medewerker Budgetbeheer
- Medewerker Kwaliteit en Procesmanagement
- Medewerker Schuldhulpverlening
- Teamleider WMO, Jeugd, Schuldhulpverlening & Budgetbeheer
- Uitvoeringsbeleid & procescoördinator

Elk teamlid stelt individueel de beoordeling op van de gunningcriteria.

In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus. Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

5.1.2 Beoordeling op basis van de gunningcriteria

De beoordeling vindt plaats door middel van het toekennen van punten. De kwalitatieve beoordeling van de verschillende kwalitatieve (sub-)gunningscriteria, worden uitgaande van een prijs – kwaliteitverhouding die is vastgesteld op respectievelijk 80% (kwaliteit) - 20% (prijs), vertaald naar een maximaal aantal punten dat behaald kan worden voor elk gunningscriterium. Het totaal aan behaalde punten op de gunningscriteria prijs en kwaliteit worden per inschrijving bij elkaar opgeteld.

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling het hoogste aantal punten heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

De beoordeling van de sub-gunningcriteria wordt uitgevoerd door bovengenoemd beoordelingsteam. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol danwel dit lid niet mee te in de beoordeling. De beoordeling van de verschillende

inschrijvingen zal per (sub) criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub) criterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per subgunningscriterium waarden toe aan de inschrijvingen. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken.

Vervolgens komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus. Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure. De unanieme beoordeling voor de kwalitatieve criteria wordt getotaliseerd zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt.

Vervolgens wordt de prijscomponent weergegeven, waarbij wordt uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in bijlage 7 – ‘Prijzenblad’, dit is de inschrijfprijs. Voor de inschrijfprijs gaan wij uit van alle prijzen om te voldoen aan de gestelde eisen. Dit bestaat uit de elementen licenties / gebruiksrecht systeem, implementatie- en configuratie, migratie, kosten voor helpdesk en ondersteuning, onderhouds- en doorontwikkelingskosten, hosting en opleidingskosten. Extra kosten om te voldoen aan de gestelde wensen worden separaat in beeld gebracht en tellen niet mee voor de inschrijfprijs. Voor de inschrijfprijs baseren gaan wij uit van de kosten voor de contractperiode van 4 jaar.

In het geval dat offertes een gelijke score hebben, dan geldt het volgende:

In het geval offertes een gelijke score hebben, dan geldt het volgende: Het (sub)criterium met de hoogste waarderingsfactor zal de doorslag geven. Indien de offertes ook op dat (sub)criterium gelijk scoren, zal het (sub)criterium de daaropvolgende hoogste waarderingsfactor de doorslag geven. Wanneer er sprake is van subcriteria met dezelfde waarderingsfactor geldt de volgorde waarin de subcriteria kwaliteit zijn benoemd in deze offerteaanvraag. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft zal middels een loting worden bepaald welke offerte als economisch meest voordelige inschrijving zal gelden.

Kwaliteit (80 %) en Prijs (20 %): te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Max. aantal punten	Max. % score
Kwaliteit		800	80 %
K1	Implementatieplan	100	10 %
K2	Partnership	100	10 %
K3	Privacy en security	100	10 %
K4	Invulling programma van wensen	200	20 %
K5	Presentatie Proof of concept	300	30 %
Prijs		200	20 %
P1.	Prijs	200	20 %
Totaal aantal punten kwaliteit en prijs		1000	100 %

K1: Implementatieplan

Inschrijver dient uitleg te geven over de implementatie. In het implementatieplan verwacht Opdrachtgever concrete tijdslijnen, resultaten en benodigde capaciteit, zowel van de kant van Opdrachtgever als van Inschrijver. Daarnaast geeft het een gedegen beeld van de manier waarop de samenwerking in de implementatie in de praktijk wordt vormgegeven.

Uitwerking in maximaal vijf (5) A4-tjes.

K2: Partnerschap

Inschrijver dient uitleg te geven over de toekomst van het Systeem en de samenwerking met Opdrachtgever. Welke capaciteit is hiervoor beschikbaar? Hoe wordt omgegaan met de ontwikkelwensen vanuit de Opdrachtgever? Hoe wordt omgegaan met vragen vanuit gebruikers? En daarnaast welke plannen en budget heeft Inschrijver zelf voor het Systeem, hoe vaak komen er updates, hoe verloopt het update en patch proces.

Uitwerking in maximaal vijf (5) A4-tjes.

K3: Privacy en security

Inschrijver dient uitleg te geven over het omgaan met privacy en security. Welke waarborgen zijn er dat de gegevens veilig zijn, hoe voorkomt Inschrijver datalekken, welke procedures zijn er geïmplementeerd, waar dient Opdrachtgever rekening mee te houden. Hoe laat Inschrijver het systeem beoordelen en door wie. Voorafgaand aan in productie name moet er minimaal één penetratietest uitgevoerd worden. Heeft Inschrijver deze al eens door een onafhankelijke partij laten uitvoeren in de afgelopen zes maanden? Zo ja, voeg dan het rapport van deze test vooral toe (dit rapport valt buiten de beperking qua maximaal aantal A4-tjes).

Uitwerking in maximaal twee (2) A4-tjes.

K4: Invulling programma van wensen

De opdrachtnemer dient toe te lichten aan welke wensen deze uit het programma van wensen kan voldoen en op welke manier deze invulling krijgen. Daarbij zal per wens worden vastgesteld of de kandidaat voldoet aan de eis conform de volgende weegfactor.

- 0 niet
- 1 minimaal
- 2 standaard
- 3 boven verwachting

De score wordt hierbij berekend op een gelijke manier als de invulling van het programma van wensen. De Inschrijver met deze hoogste score krijgt 200 punten. De overige Inschrijvers krijgen een puntenaantal naar rato van het verschil met de hoogste waarbij de volgende formule wordt gehanteerd:

Punten (Inschrijver = (totaalscore inschrijver / hoogste totaalscore) X maximaal aantal punten.

Uitwerking in maximaal 100 woorden per wens

K5: Presentatie Proof of Concept

Een belangrijk onderdeel van deze aanbesteding is een presentatie van een Proof of Concept. Hierbij dient de Opdrachtnemer kort en krachtig een beeld te geven van de applicatie. Daarnaast dient de Opdrachtnemer in een demo-omgeving te laten zien hoe de applicatie in de praktijk zal functioneren op basis van een casus (bijlage J).

De vier inschrijvers met de hoogste score -exclusief de demo- worden uitgenodigd voor

het geven van een demo. Voor de presentatie is een tijdsbestek van 2,5 uur per Inschrijver beschikbaar. Deze zal als volgt onderverdeeld worden: 15 minuten introductie en inleiding, 1 uur voor de casus en bijbehorende vragen, 1 uur voor de beantwoorden van vragen uit het beoordelingsteam, 15 minuten afronding.

De presentaties zullen plaatsvinden conform de in de planning genoemde data op het Gemeentehuis van de Gemeente Stein. **Houd bij de inschrijving rekening met de in de planning opgenomen datum.**

Beoordelaars zullen in de presentatie oog hebben voor de vertaling van de eisen en wensen naar de praktijk en geven hierbij een oordeel over het gebruiksgemak van de applicatie.

5.1.3 Toelichting op het sub-gunningscriterium kwaliteit

In de gunningscriteria staan documenten benoemd inclusief het maximaal aantal A4-tjes waaruit dit document mag bestaan. Dit aantal is exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave. Het document is opgebouwd uit:

- Lettertype Verdana, grootte 10;
- Maximaal één bijlage t.b.v. planning en/of fasering (maximaal 1 pagina enkelzijdig A2 formaat).

Bij meer dan het maximaal aantal toegestane pagina's worden alleen het aantal toegestane pagina's gelezen en beoordeeld.

5.1.4 Toelichting op het sub-gunningscriterium prijs

Voor de beoordeling op prijs dient het prijsblad (bijlage 7) ingevuld te worden. Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief eventuele reis- en verblijfskosten en overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren.
- Inschrijvers dienen per item/eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - o Negatieve prijzen;
 - o Prijzen van 0 euro;
 - o Abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende is dan zal hij een verificatievraag hierover aan inschrijver stellen. Indien de aanbestedende dienst van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt.

Inschrijvers dienen het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 7 'Prijzenblad' in als .xls(x)- én .pdf-bestand via het aanbestedingsplatform. Het .pdf-bestand van het ingediende prijzenblad is leidend voor de beoordeling van de offerte.

Op basis van onderstaande beoordelingsmethodiek worden punten toegekend op het gunningscriterium prijs:

procentuele afwijking in prijs = procentuele afwijking in punten is:

$$\frac{\text{uw Inschrijving} - \text{laagste Inschrijving}}{\text{laagste Inschrijving}} \times 100 \% = \dots \% \text{ minder punten}$$

Voorbeeld 1:

Als uw inschrijfprijs € 75,- is en de winnende inschrijver heeft een inschrijfprijs van € 50,- dan wordt uw score op de volgende wijze berekend.

$$((€ 75 - € 50) / € 50 * 100\%) = 50\% \text{ minder punten}$$

Dit betekent dat u met uw inschrijfprijs 15 van het maximale aantal van 30 punten heeft behaald.

Voorbeeld 2:

Als uw inschrijfprijs € 110,- is en de winnende inschrijver heeft een inschrijfprijs van € 100,- dan wordt uw score op de volgende wijze berekend.

$$((€110 - € 100) / € 100 * 100\%) = 10\% \text{ minder punten}$$

Dit betekent dat u met uw inschrijfprijs 27 van het maximale aantal van 30 punten heeft behaald.

Aan de hand van bovenstaande berekening ontvangt de inschrijver met de laagste prijs van inschrijving het maximale aantal punten (200). Elke andere inschrijver ontvangt op basis van haar inschrijfprijs een mindering op het aantal punten voor het criterium prijs.

5.1.4.1 Indexering

De tarieven staan vast tot met 31-12-2024. De opdrachtnemer is gerechtigd jaarlijks, voor het eerst op 01-01-2025, de tarieven aan te passen met een maximum gelijk aan het CBS-prijsindexcijfer 'alle huishoudens', over het voorafgaande boekjaar.

Prijswijzigingen moeten uiterlijk 1 maand voorafgaand aan de ingangsdatum schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de gemeente. Het is niet toegestaan met terugwerkende kracht prijswijzigingen door te voeren.

5.1.5 Beoordeling criterium kwaliteit

De kwaliteitseisen 1, 2 en 3 en 6 worden ingevuld conform onderstaande weergave. De inschrijver wordt beoordeeld op basis van een percentage van het maximaal aantal punten per kwaliteitseis. Het Programma van Eisen (K4) en het Programma van Wensen (K5) wordt ingevuld conform de toelichting bij betreffende kwaliteitseis (5.1.2)

Antwoord	Uitleg	Percentage van maximaal te behalen punten
Geen	Geen inhoudelijke beantwoording	0 %
Onvoldoende	Beantwoording voldoet niet aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. Beantwoording is niet concreet en/of niet realistisch.	20 %
Matig	Beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en sluit slechts deels aan bij behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. Beantwoording is in zeer beperkte mate concreet en/of realistisch.	40 %
Voldoende	Beantwoording voldoet aan het gevraagde en sluit voldoende aan bij behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. Beantwoording is in beperkte mate concreet en/of realistisch.	60 %
Goed	Beantwoording voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de aanbestedende dienst. Beantwoording is concreet en realistisch.	80 %
Uitstekend	Beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de aanbestedende dienst. Dit uit zich onder meer doordat uit de beantwoording duidelijk blijkt dat inschrijver voor de aanbestedende dienst een relevante en onderscheidende meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende gunningscriterium. De beantwoording is tevens concreet en realistisch.	100 %

5.2 Gunningsprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over het gunningsbesluit. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door dit bericht geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de offerte is afgewezen ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de afwijzing, waarbij de naam van de inschrijver, die de economisch meest voordelige offerte heeft ingediend wordt vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende offerte ten opzichte van hun eigen offerte.

Na het verstrijken van de termijn voor het stellen van vragen en het indienen van bezwaren naar aanleiding van de voorlopige gunningsbeslissing, beslist de aanbestedende dienst om de opdracht wel of niet te gunnen. Wanneer er geen (gegronde) bezwaren zijn ingediend en de aanbestedende dienst besluit de opdracht te gunnen, zal een overeenkomst worden gesloten met de winnende partij.

5.3 Gunning van opdrachten in het kader van de overeenkomst

Een beoordelingsteam beoordeelt de inschrijvingen aan de hand van de procedure zoals onder 5.2 Gunningsprocedure omschreven. Dit resulteert in een voorstel voor gunningsbeslissing.

Het voorstel zal worden voorgelegd aan het management van de gemeente Stein. De manager neemt op voordracht van het beoordelingsteam en namens het management een gunningsbesluit.

Nadat het voorlopig gunningsbesluit is verzonden zal de Aanbesteder met de winnende inschrijver een verificatie van het gevraagde (de Aanbieding) doorlopen. Mocht de winnende inschrijver met wie de verificatie is doorlopen niet voldoen aan hetgeen is opgegeven, houdt de Aanbesteder zich het recht voor deze inschrijving terzijde te leggen en met de één na hoogst scorende inschrijver de verificatie te doorlopen.

Bijlagen

BIJLAGE A: Checklist volledigheid inschrijving

Bijlage	Omschrijving	Aanwezig
Bijlage 2	Verklaring omtrent Inschrijving	
Bijlage 3	Uniform Aanbestedingsdocument	
Bijlage 4	Referentie	
Bijlage 5	Beantwoording Programma van wensen (K4)	
Bijlage 6	Uitwerking kwaliteitscriteria 1, 2, 3	
Bijlage 7	Prijzenblad	

BIJLAGE B: Aanbestedingsvoorwaarden Gemeente Stein

-separate bijlage-

BIJLAGE C: Inkoopvoorwaarden Gemeente Stein

-separate bijlage-

BIJLAGE D: Conceptovereenkomst

-separate bijlage-

BIJLAGE E: Verwerkersovereenkomst

-separate bijlage-

BIJLAGE F: GIBIT 2020

-separate bijlage-

BIJLAGE G: Programma van Eisen

In deze Bijlage Programma van Eisen worden de harde eisen beschreven. Daar waar wordt verwezen naar fabrikant-, merk- en/of typebenamingen, dienen deze te worden gelezen met de toevoeging “of gelijkwaardig, zulks ter beoordeling van de Aanbestedende dienst”, en wat hierover verder in het Beschrijvend document is bepaald.

Inschrijver dient middels het in Bijlage 2 (verklaring van inschrijving) opgenomen formulier aan te geven dat zijn aanbieding voldoet aan de hieronder gestelde eisen. Het een en ander dient tevens aangetoond te worden middels beschrijvingen, calculaties, documentatie, verslagen en rapporten welke een objectief inzicht verschaffen op welke wijze de Inschrijver en zijn Inschrijving voldoen aan de eisen. Aanbestedende dienst kan de conformiteit van de Inschrijving met onderstaande uitgangspunten/eisen op elk moment tijdens de Aanbestedingsprocedure nader onderzoeken, onafhankelijk van de door de Inschrijver verstrekte gegevens.

Let op!! Inschrijvingen die niet voldoen aan de onderstaande voorwaarden/eisen zijn opgesteld dan wel afwijkingen ten opzichte van onderstaande behelzen, zullen door Opdrachtgever niet in behandeling worden genomen!

1. ALGEMENE EISEN

Nr.	Omschrijving: Algemene eisen
E1	Alle communicatie (zowel mondeling als schriftelijk) tussen Leverancier en Opdrachtgever dient in de Nederlandse taal plaats te vinden.
E2	Het Softwarepakket is na gunning aan Leverancier (met uitzondering van Koppelingen) direct leverbaar en dient al te bestaan en in productie te zijn bij een met Opdrachtgever vergelijkbare organisatie. De levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon.
E3	Het Softwarepakket dient gedurende de looptijd van het contract blijvend te voldoen aan de eisen die worden gesteld op grond van de daarvoor relevante geldende wet- en regelgeving en dient in geval van veranderende wet- en regelgeving tijdig (d.w.z. voordat de veranderende regelgeving geldend is) door Leverancier te worden aangepast.
E4	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Leverancier dat het Softwarepakket, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op het Softwarepakket adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als gemeente te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving. Geen enkel onderdeel binnen het aangeboden softwarepakket mag “end of life” zijn of een bekende einddatum hebben. Eventueel maatwerk voor gemeente Stein zal ook bij Updates, Upgrades en nieuwe Releases onderhouden worden.
E5	Leverancier is verantwoordelijk en waarborgt de continuïteit aan de vigerende verantwoordingsvereisten van overheidsinstanties, dit met betrekking op de afhandeling van digitale facturen.
E6	Opdrachtgever is en blijft ongeclausuleerd eigenaar van alle gegevens die door of namens Opdrachtgever worden geregistreerd en opgeslagen middels het Softwarepakket. De Opdrachtnemer mag geen gegevens vergaren zonder doelbinding vanuit gemeente Stein.
E7	Er zijn geen beperkingen m.b.t. de hoeveelheid Gebruikers van het Softwarepakket. Bij groei van het aantal medewerkers blijft het gebruiksgemak en performance gelijk.

E8	Opdrachtnemer stelt één, vast contactpersoon (accountmanager) beschikbaar. Deze contactpersoon is naar oordeel van Opdrachtgever goed bereikbaar en communiceert in de Nederlandse taal. De contactpersoon wordt tijdens afwezigheid vervangen.
E9	Inschrijver levert een projectmanager voor de implementatie aan de kant van Inschrijver. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om de door Inschrijver voorgestelde projectmanager op basis van een kennismakingsgesprek en gedurende het hele projecttraject af te wijzen. In dat geval stelt de Inschrijver een andere projectmanager voor.
E10	Inschrijver traint alle gebruikers. In het implementatieplan komt dit terug voor de bestaande gebruikers.
E11	Er zijn verschillende trainingen, afhankelijk van de rol van de gebruiker.
E12	Opdrachtnemer neemt de Functioneel beheerders van Opdrachtgever actief mee bij de implementatie van het Systeem.
E13	Het onderhoudscontract en de licenties gaan pas in op het moment van acceptatie van het Systeem in productie.

2. TECHNISCHE EISEN

Algemeen IT landschap en algemene technische eisen	
Nr.	Omschrijving
E14	Inschrijver/Leverancier is bekend met de volgende IT-/TI objecten: Autorisatie/Authenticatie: Microsoft Active Directory (SAML 2.0 en ADFS 4.0) Office pakket: MS Office 2010 (in afbouw), MS Office 2013 (tussenfase) - MS Office365 (uiteindelijk doelplatform) Webservers: MS IIS 10.0 E-mail Applicatie: MS Exchange 2016 Databases: MS SQL 2014 Oracle 12.2 Virtuele werkplek Applicatie: Citrix versie 7.15 LTSR, Citrix Virtual Apps and Desktops 7 1912 LTSR Werkplek beheer: Ivanti RES Workspace Control 10.3.0.0 Server virtualisatie: VMWare) Server hardwareplatform: Hewlett Packard Endpoint hardware: Thin-cliënts (in afbouw), Laptops, MS Surfaces, Intel NUC's Updates & Patches: MS WSUS Netwerk switches: HP Aruba Netwerk beveiliging: Aruba Clearpass Systeem Management: Microsoft
E15	Er wordt minimaal een test- en een productieomgeving beschikbaar gesteld; De test- en productieomgeving moeten gekoppeld kunnen worden met PinkRoccade CiVision De testomgeving moet gevuld kunnen worden met fictieve persoonsgegevens. Makelaar (min. versie 2.9.43) via de standaarduitwisselingsformaten StUF-BG; De test- en productieomgeving moeten gekoppeld kunnen worden met Document-/Zaaksysteem Corsa; De testomgeving moet, tijdens kantooruren t.w. 8 – 17 uur beschikbaar zijn; De testomgeving wordt minimaal eens per week geback-up; De testomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving. De testomgeving wordt gekoppeld aan de overige interne testsystemen gelijk aan de productieopstelling.
E16	Authenticatie van medewerkers en leverancier verloopt via 2-factor authenticatie of Single Sign On. Bij SSO dient gebruik te worden gemaakt van SAML 2.0 en ADFS 4.0 voor authenticatie integratie met de Active Directory van gemeente Stein. In de nabije toekomst dient het Softwarepakket authenticatie op basis van Microsoft ADFS 4.0 i.c.m. met Azure Multi-Factor Authentication te ondersteunen. Protocollen

	die dan ondersteund moeten worden zijn OpenID Connect, OAuth 2.0, WS-Federation, WS-Trust en SAML.
E17	Leverancier dient binnen 4 weken na definitieve gunning een implementatieconcept op te leveren, waarin de password policies en multi factor authenticatie (MFA) eisen van gemeente Stein worden verwerkt. Deze policies zullen na definitieve gunning aan de Leverancier bekend worden gemaakt.
E18	Indien er e-mails worden verstuurd vanuit het Softwarepakket richt de Leverancier dit met Opdrachtgever (i.v.m. geactiveerde DKIM/DMARC) in zodat relay risico's worden voorkomen.
E19	Leverancier levert een uitwijkomgeving waardoor real time uitgeweken kan worden naar een andere locatie, waarbij maximaal 24 uur verlies van gegevens mag plaatsvinden (RPO). Minimaal jaarlijks wordt deze uitwijkomgeving door Leverancier getest en wordt hierover gerapporteerd aan Opdrachtgever.
E20	Het Softwarepakket moet kunnen werken via een DMZ met de volgende eisen: In de DMZ wordt gebruik gemaakt van zonering en poortfiltering voor toegang. Het openen van zogenaamde portranges is niet toegestaan. Het doel van de DMZ segmentatie is om (in overleg) sessieontkoppeling mogelijk te maken; Indien er gebruik moet worden gemaakt van VPN connecties naar de DMZ moet er een site2site verbinding (IPsec / Layer 3 IP VPN) worden opgezet waarbij de Leverancier moet aantonen dat de VPN Offload locatie multi-tenant gesepareerd is (garantie op isolatie van de verkeersstromen); Koppelingen naar, voor gemeente Stein onbekende netwerken, en webapplicaties die direct naar b.v. internet worden ontsloten, dienen veilig ontsloten te worden middels een Reverse Proxy en / of een Web Application Firewall; Indien er gebruikgemaakt wordt van (een) Webpublicatie server(s) en/of services dienen deze in de DMZ te kunnen worden geplaatst. Informatie-uitwisseling tussen webfrontend en applicatie backend dient altijd via een secure transmissie protocol te verlopen; Alle web gebaseerde (applicatie) interactie dient maximaal secure te verlopen. Onder maximaal secure wordt in dit verband verstaan dat gebruik wordt gemaakt van het protocol HTTPS over poort 443; Voor het gebruik maken van een HTTPS beveiligde website dient men TLS 1.2 te hanteren als transport beveiligingsprotocol, dat is de minimale eis. Leverancier is bereid en in staat om te migreren naar TLS 1.3. Deze stap dient in overleg met gemeente Stein te worden uitgevoerd; Indien gebruik gemaakt wordt van b.v. een FTP protocol dient dat te geschieden middels SFTP of FTPS. Dit geldt zowel voor 'intern' als 'extern' verkeer.
E21	Er mogen geen virtuele applicatie engines als Adobe Flash/-Shockwave, Java Runtime Environments of lokale scripts worden geïnstalleerd om de dienst te ontsluiten; Het Softwarepakket moet ook kunnen functioneren op een thin-cliënt end-point concept via Citrix XenDesktop (zie de eerder genoemde versies) op een Windows 2016 server platform; De interface van het Softwarepakket is responsive;
E22	Het Softwarepakket reageert snel en adequaat tijdens gebruik. De maximale verwerkingstijden en doorvoersnelheid van het Softwarepakket tijdens de uitvoer van zijn functies voldoet aan marktconforme verwachtingen: Authenticatie <10 sec Navigatie < 3 sec Laadtijd nieuwe pagina < 3 sec Vastleggen van ingevoerde data in de webinterface < 5 sec Zoekacties < 15 sec Overige < 3 sec
E23	Er dient op ieder moment een uitdraai gemaakt te kunnen worden van de aanwezige autorisaties in het systeem.

3. ARCHITECTUUR, STANDAARDEN, KOPPELINGEN EN EXIT STRATEGIE

Architectuur en standaarden	
Nr.	Omschrijving:
E24	Het Softwarepakket wordt geleverd als volledig gehoste Software as a Service (SaaS). Hosting betreft een voldoende beveiligde fysieke en logische omgeving – bestaande uit alle benodigde software (zoals virtualisatiesoftware, firewalls, technische beheertoolsing en back-upsoftware) en hardware (zoals serverapparatuur, opslag, back-up apparatuur en netwerken, inclusief het uitvoeren van het (technisch) beheer van deze omgeving. Onderdeel van de hosting is tevens de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van het Softwarepakket richting de gemeente. Ook het opzetten van beveiligde verbindingen ten behoeve van koppelingen is onderdeel van de hosting. De fysieke dataverbinding (huur van bijvoorbeeld een dedicated lijn van een provider) is geen onderdeel van deze aanbesteding, maar vindt plaats in onderling overleg.
E25	Toegang tot het Softwarepakket voor de Gebruiker is alleen mogelijk vanuit afgesproken IP-adressen van de gemeente en over een veilige verbinding.
E26	De verbinding tussen de gemeente en het Softwarepakket moet zowel op transport als dataniveau encrypted zijn. Dit volgens de huidige, markt compliant, geaccepteerde beveiligingsstandaarden.
E27	De Leverancier zorgt ervoor dat netwerkverkeer tussen de verschillende omgevingen niet kan worden onderschept door andere klanten die actief zijn binnen de systeemomgeving van de Leverancier.
E28	Het Softwarepakket dient benaderbaar te zijn via een “fully qualified domain name”.
E29	Het Softwarepakket kan zonder beperkingen worden benaderd via een Citrix ADC.
E30	Het Softwarepakket ondersteunt IPv4 en IPv6 en is in staat zijn om te kunnen communiceren via IPv4- only, via IPv6-only en via dual- stack netwerken. Als het Softwarepakket netwerkparameters in haar lokale of remote server- instellingen bevat, dan moet het Softwarepakket ook de configuratie van IPv6- parameters ondersteunen. Alle functies die via IPv4 worden aangeboden moeten ook via IPv6 beschikbaar zijn. De gebruiker mag geen merkbaar verschil ervaren wanneer het Softwarepakket via IPv4 of IPv6 communiceert, tenzij dit een expliciet voordeel voor de Gebruiker oplevert.
E31	Binnen het Softwarepakket worden de volgende standaarden gehanteerd: Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02. De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10.
E32	Het Softwarepakket voldoet aan de minimale eisen van de Europese standaard EN 301549 en WCAG 2.1 (niveau A en AA).
E33	De Leverancier waarborgt dat het Softwarepakket niet meer dan één major versie achterloopt (‘neerwaartse compatibiliteit’) op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor het Softwarepakket van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Leverancier verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E34	De Leverancier zorgt voor een domeinscheiding tussen het Softwarepakket van de gemeente en andere domeinen.

Koppelingen	
Nr.	Omschrijving
E35	Leverancier dient ten minste de navolgende Koppelingen te realiseren: CiVision Makelaarsuite voor de Basisregistratie Personen in de vorm van de standaard koppeling StUF-BG; Document-Zaaksystemen, Corsa en Liber; Financieel pakket CiVision Middelen, via een door CiVision Middelen direct in te lezen journaalpostenbestand en SEPA bestand; Gemeentelijk Gegevensknooppuntdiensten via het iWlz, iWmo, iJw, iPgb en iEb berichtenverkeer; RDW (i.v.m. gehandicaptenparkeerkaarten); Het CAK in de vorm van een door het CAK in te lezen H&V bestand; Word (.doc en .docx), Acrobat (.pdf) en Excel (.xls); Agendafunctionaliteit; CORV; Microsoft Power BI (Pro); Scan applicaties.
E36	Informatie vanuit Koppelingen moet real-time en online beschikbaar zijn.
E37	Zaakgerichtwerken API's inclusief verblijfsobjecten is binnen 1 jaar na livegang leverbaar.

4. DIENSTVERLENING EN ONDERSTEUNING

Nr.	Omschrijving: Dienstverlening en ondersteuning
E38	Conform de Overeenkomst levert de Leverancier tijdens de Implementatie een Service Level Agreement (SLA), aan die minimaal voldoet aan de Eisen in dit Programma van Eisen. Daarin wordt de kwaliteit van de dienstverlening beschreven met betrekking tot Onderhoud en ondersteuning van het Softwarepakket.
E39	De Leverancier verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Leverancier inzicht in meldingen van andere klanten. De helpdesk van de Leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Leverancier worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
E40	Hosting/dataopslag mag alleen in EU datacenters plaatsvinden. Daarbij vindt eventueel noodzakelijk contact tussen Opdrachtgever met (technische) medewerkers van dat datacenter alleen plaats in de Nederlandse taal.
E41	De Functiehersteltijd van aangemelde storingen is afhankelijk van de omvang van het probleem. Indien sprake is van storingen of gebreken spant Leverancier zich in binnen de Reactietijden, als bedoeld in dit artikel, en indien mogelijk op de kortst mogelijke termijn de servicewerkzaamheden aan te vangen. Onder Reactietijd wordt in dit artikel verstaan de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een melding van een gebrek of storing van het Softwarepakket en de streeftijd waarbinnen Leverancier de service aanvangt. Meldingen van Gebruikers met het verzoek om storingen of gebreken in het Softwarepakket te verhelpen worden door de helpdesk in het kwaliteitssysteem geregistreerd en worden onderverdeeld in de volgende categorieën: Categorie 1: het Softwarepakket is onbruikbaar en functioneert in het geheel niet meer; Categorie 2: het Softwarepakket is beperkt bruikbaar, waarbij bepaalde essentiële functies niet kunnen worden gebruikt;

	Categorie 3: een niet-wezenlijk probleem in het Softwarepakket waarbij essentiële functies bruikbaar zijn en waarbij een hinderlijk ongemak optreedt door vermindering van de functionaliteit van het Softwarepakket of door een vertraagde werking ervan; Categorie 4: een probleem dat als zodanig geen directe invloed heeft op de wezenlijke functionaliteit van het Softwarepakket. De Reactie- en oplostijden van Leverancier zijn vanaf het moment van ontvangst van de melding, tenzij sprake is van overmacht, als volgt:		
	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen
	1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur
	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.
	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie
	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week
	Wanneer de Leverancier niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een bonus/malus regeling in		
	Categorie	Aantal	Boete
	1	1 Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten
	1	Vijf of meer per jaar	50% van de maandelijkse kosten
E42	Op werkdagen (8:00-18:00 uur) wordt de Beschikbaarheid van het Softwarepakket voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd. Voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de gemeente van 100% waarbij gepland Onderhoud niet wordt meegenomen. De Leverancier draagt de verantwoordelijkheid voor de Beschikbaarheid van de netwerkverbinding vanuit de Leverancier naar de netwerkverbindingen (Point Of Presence) van gemeente Stein. De Leverancier levert 1 keer per kwartaal een actuele rapportage aan. Opdrachtgever het recht een boete te heffen conform onderstaande staffel op de vaste jaarlijkse vaste kosten.		
	Werkdagen (08:00 – 18:00 uur)		
	Percentage beschikbaarheid		Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten
	<99,5%		5%
	<98,5%		6%
	<97,5%		7%
	<96,5%		8%
	<95,5%		9%
	<94,5%		10%
	Overige uren		

	Percentage beschikbaarheid	Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten
	<99,0%	5%
	<98,0%	6%
	<97,0%	7%
	<96,0%	8%
	<95,0%	9%
	<94,0%	10%
E43	De Leverancier garandeert recoverability van het Softwarepakket en data in het geval van calamiteiten in het Softwarepakket binnen de gestelde beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen uitgaande van 261 werkbare dagen per jaar (vanaf het moment van melden bij de helpdesk van de Leverancier gaat de niet beschikbaarheid tellen).	
E44	Leverancier garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van het Softwarepakket en de data, waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Leverancier (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.	
E45	Livegang door gemeente Stein vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en uw aanbieding. Daarnaast is de performance test bepalend voor het moment van livegang. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. U stelt een draaiboek voor livegang op, waarmee de productie name plaatsvindt. Acceptatie en decharge van het project vindt plaats zodra alle openstaande punten zijn opgelost en de tweede performancetest succesvol is doorlopen.	
E46	In de week van de livegang zorgt de leverancier ervoor dat fysieke ondersteuning aanwezig bij de gemeente Stein zodat mogelijke issues, gebruikers vragen direct opgepakt en verwerkt kunnen worden waardoor de adoptie van het systeem soepel verloopt.	

5. PRIVACY EN BEVEILIGING

Nr.	Omschrijving: Privacy en beveiliging
E47	De infrastructuur en de organisatie van de Leverancier zijn adequaat beveiligd volgens ISO/IEC 27001 en 27002 (of vergelijkbaar) en voldoen aan de voorwaarden genoemd in de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG); De Leverancier stelt jaarlijks een Third Party Mededeling (TPM verklaring) conform de eisen vanuit ISO/IEC 27001 en 27002 op; Er wordt een toereikend recovery proces ingericht waar back-up en restore onderdeel van uit maken; Er moet op jaarlijkse basis worden aangetoond dat het terugzetten (restore) van de backups (volledige Oplossing) succesvol verloopt, dit uiteraard in een tijdelijk daarvoor ingerichte restore omgeving, dus niet direct in Test-/ of Productie omgevingen; De Leverancier beschikt over een recent certificaat of verklaring van een auditor (maximaal 1 jaar oud), waaruit blijkt dat de volledige, voor de aanbidding relevante, omgeving voldoet aan ISO27001, ISO27002, BIO en AVG standaarden; Gemeente Stein heeft een 'right to audit', waarbij gemeente Stein in overleg met Leverancier een auditor aanwijst; De jaarlijkse TPM moet tenminste inzicht geven in hoeverre onderstaande procedures worden toegepast, op basis van opzet, bestaan en werking: - Assetmanagement - Back-up en Restore - Business Continuïteitsmanagement - Risicomanagement

	Changemanagement Autorisatie en toegangsprocedure Logging en Monitoring Incidentmanagement en response Malware, patching, hardening, versleuteling procedures.
E48	Het Softwarepakket beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging in afstemming met de gemeente Stein bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
E49	Het Softwarepakket dient te beschikken over een logboekfunctie/ audittrail waarin de volgende informatie wordt vastgelegd: Welke transacties zijn verricht, door wie en wanneer; Zijn er onderbrekingen geweest; Welke status hebben transacties gekregen; Zijn er ongeautoriseerde toegangspogingen gedaan; Inclusief het toevoegen van additionele aantekening ter toelichting van entries.
E50	Leverancier zal na gunning een incident response procesketen met gemeente Stein inrichten en testen.
E51	Het eigendom van tussentijds gemaakte back-ups (zowel op file als ook op blocklevel) ligt te allen tijde bij Opdrachtgever ; De Leverancier houdt alle data integer, betrouwbaar en beschikbaar. De daartoe genomen maatregelen dienen zowel de omgeving waar data zal worden verwerkt en opgeslagen, als de personen met toegang tot de data, elektronische verzending van data en het vervoer van data op draagbare media, af te dekken; Zij moeten dit kunnen aantonen – in een proces flow; De Leverancier overlegt op verzoek van de (security) architect betreffende de toegepaste certificaten en het beheer van die certificaten (CA, CRL, etc.) aan gemeente Stein ter beoordeling voor o.a. integratiedoelen (SSO) gedurende looptijd van het contract; De Leverancier draagt er zorg voor, dat m.b.t. de omgeving waarin de data binnen het Softwarepakket worden verwerkt, passende technische en organisatorische maatregelen zijn opgenomen om te kunnen voldoen aan de wettelijke eisen waaraan de gemeente Stein moet voldoen. Hiervoor gelden BIO / BIG / BIR / AVG / GIBIT.
E52	Indien de gegevens die worden gegenereerd of opgeslagen worden verwerkt in het Verenigd Koninkrijk moet de Leverancier in verband met de implementatie van de Brexit kosteloos een 'migratiescenario' leveren en uitvoeren om snel en adequaat te kunnen migreren naar een omgeving binnen de Europese Unie.
E53	De Leverancier levert het datamodel van het Softwarepakket zodat Opdrachtgever de data kan gebruiken voor data warehouse activiteiten. Indien de dienst van de Leverancier voorziet in een dataconnector dan dient de Leverancier een beschrijving en gebruikershandleiding in de Nederlandse taal mee te leveren. De Leverancier assisteert Opdrachtgever actief met het tot stand komen van de gewenste dataconnectie; De Leverancier dient in samenwerking met Opdrachtgever een passende dataset te leveren die kan voorzien in de behoefte van gemeente Stein om actuele rapportages te genereren. Dit niet alleen tijdens de projectfase maar gedurende de gehele contractperiode; Het transport van de dataset en de manier van versleutelen van de gegevens dienen conform BIO te worden gerealiseerd. Dit betekent dat er minimaal gebruik gemaakt

	wordt van een HTTPS transport Applicatie (actueel geaccepteerde industrie standaard hanteren) en dat de data wordt versleuteld op het AES-256 bits encryptie niveau; De Leverancier draagt er zorg voor dat bij iedere update, upgrade en nieuwe versie de bijbehorende, nieuwe, datamodellen worden aangeleverd.
E54	De Leverancier toont aan dat het Softwarepakket, samen met relevante Koppelingen en processen voldoet aan de kaders gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Baseline Informatieveiligheid Overheid. Uiteraard is dit een blijvende inspanning omdat de eisen gedurende de contractperiode van de dienst mee zullen bewegen met wet- en regelgeving. Bij twijfel vanuit de aanbestedende dienst over het voldoen aan deze eis kan om een data protection impact assesment (DPIA) worden gevraagd.

6. FUNCTIONEEL BEHEER, ARCHIVERING EN INFORMATIEBEHEER

Functioneel beheer	
Nr.	Omschrijving
E55	Dagelijkse functioneel beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de Beschikbaarheid van het Softwarepakket voor de overige Gebruikers en op andere ICT-applicaties. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik blijven maken van het Softwarepakket tijdens dagelijkse functioneel beheertaken.
E56	Voor het uitvoeren van het functioneel beheer van het Softwarepakket: is geen programmeerkennis nodig; moet de functioneel beheerder zelf de autorisaties en stamtabellen kunnen inrichten en beheren; moet de functioneel beheerder alle bestaande en nieuwe functionaliteiten kunnen beheren.
E57	Van een uitgebreide update wordt documentatie beschikbaar gesteld met daarin: de beschrijving en wijze van implementatie van nieuwe functionaliteiten; de aangepaste werking van gewijzigde functionaliteiten; oplossingen van geconstateerde fouten; wijzigingen in de datastructuur met betrekking tot invulvelden (bv tekstvelden voor rapportages).
E58	Updates en Releases worden bij voorkeur buiten kantooruren doorgevoerd, vormen geen zware belasting voor ICT binnen de gemeente en hebben geen effect op bestaande processen.
E59	Een update wordt eerst in een testomgeving doorgevoerd alvorens in de productie omgeving te worden doorgevoerd.
E60	Updates of wijzigingen worden niet uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

Archivering en informatiebeheer	
Nr.	Omschrijving
E61	Bij archivering van data dient het Softwarepakket tenminste rekening te houden met: algemene eisen aan open opslagformaten voor digitale archiefbescheiden vanuit de archiefwet; koppeling met zaaksystemen; specifiek in te richten bewaartermijnen; metadatering gebaseerd op TMLO (toepassingsprofiel metagegevens lokale overheid); landelijk vastgestelde selectiecriteria voor tijdige vernietiging en/of bewaring; een logboek voor vernietigingszaken;

	de NEN-norm 2082/ISO 16175.
	Documenten dienen opgeslagen te worden in het externe DMS (Corsa). Versiebeheer en archivering verloopt verder via het extern DMS (Corsa). De opslag verloopt via de standaard ZsDms koppelvlakken en op termijn via Zaakgerichtwerken API's. Indien de applicatie van de leverancier beschikt over een eigen DMS dient de applicatie de mogelijkheid te hebben definitieve documenten direct door te zetten naar het extern DMS (Corsa) ter archivering. Indien de applicatie documenten niet direct opslaat in het extern DMS dient de applicatie mogelijkheden te hebben te koppelen met oplossingen zoals Berichtenbox en Postex.
E62	Het softwarepakket dient bij de toegangscontrole te beschikken over Rolbased application control (RBAC).
E63	Het systeem is in staat om gegevens uit de i-Navigator in te lezen en actueel te houden op basis van een koppelvlak met de i-Navigator. De koppeling van de i-Navigator werkt op basis van het periodiek inlezen van XML-export bestanden of via een koppeling via de iNavigator web services component, waarbij deze laatste vorm van koppeling de voorkeur heeft. i-Navigator web-services is gebaseerd op een protocol (P2) dat gebaseerd is op hetzelfde XML-schema als het XML-exportformaat dat gebruikt wordt bij de export-import koppeling. Er wordt momenteel ook een koppelvlak ontwikkeld op basis van de onlangs gepubliceerde StUF-ZTC standaard. StUF-ZTC bevat slechts een deel van de gegevens die beschikbaar worden gesteld via het i-Navigator-specifieke P2 protocol.

7. PROCESSEN EN FUNCTIONALITEIT WMO JEUGD EN LEERLINGENVERVOER

Proces	
Nr.	Omschrijving:
E64	Het Softwarepakket ondersteunt de volledige WMO-, Jeugd- en GPK-cliëntprocessen vanaf melding t/m betaling. Het Softwarepakket is in te richten conform de werkwijze van de gemeente Stein.
E65	Het is mogelijke wijzigingen in het werkproces en de producten-dienstencatalogus eenvoudig, op elk gewenst moment zelf door te voeren.
E66	Het Softwarepakket genereert een hulpmiddelen en voorzieningen (H&V) bestand dat voldoet aan de door het CAK gestelde eisen.
E67	Ondersteuningsdoelen zijn naar eigen inzicht te definiëren en in te richten t.b.v. onderzoek, analyse en rapportage.
E68	In 1 procesgang zijn meerdere voorzieningen te registreren en te beschikken.
E69	De procesgang is volgens een vaste inrichting te doorlopen maar biedt ook de mogelijkheid heen en weer te kunnen in een proces en stappen over te slaan. Ook is het mogelijk om een stap door- en terug kunnen zetten naar een collega, bijvoorbeeld om besluit te laten toetsen. Afhankelijk van dat wat nodig is voor de inwoner kan de consulent zelf bepalen in welke volgorde onderdelen worden ingevuld/aangevuld.
E70	Het Softwarepakket biedt de mogelijkheid om de behandeling van een casus/proces op te schorten of te verlengen. Zodra een aanvraag is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E71	Een afgerond proces wordt geregistreerd, kan niet meer gewijzigd (bijv. toegewezen, afgewezen, ingetrokken etc.), maar is wel te verbinden aan een nieuw- of vervolgproces.
E72	Het is mogelijk om een lopende proces over te zetten naar een andere collega.
E73	Werkprocessen kunnen automatisch worden aangemaakt op basis van mutaties uit de BRP, b.v. overlijden of verhuizing.

E74	Gegevens uit een voorgaand proces kunnen worden overgenomen in een nieuw proces voor de desbetreffende cliënt.
E75	Bij cliënten kunnen eenvoudig alle relevante gegevens worden vastgelegd middels het overhalen van de gegevens vanuit BRP of met een handmatige aanvulling. De handmatige aan te vullen gegevens zijn minimaal: telefoonnummers, geboortedatum, bankrekeningnummer, contactpersonen, school, huisarts en andere betrokkenen.
E76	Alle relevante gegevens van alle voorzieningen die aan de orde zijn voor de gemeente Stein zijn benoemd te registreren. In ieder geval omschrijving, (iWmo-)code, (iJW-)code, start- en einddatum, beschikkingen, rapportages, voorzieningenummers, persoonsnummers, totaal budget van de toekenning, facturaties, CAK-bijzonderheden. Zowel voor Zorg in Natura als voor (eenmalige) pgb's. Een en ander is gekoppeld aan de PDC en wordt geautomatiseerd gecontroleerd.
E77	Alle relevante gegevens van zorgaanbieders zijn te registreren. In ieder geval naam, AGB-code, algemene contractgegevens, telefoonnummers, contactpersonen, bankrekeningnummer, PDC, indicatie gecontracteerd/incidenteel, naw, locatiegegevens en KVK-nummer.
E78	Cliënt- en werkprocessen kunnen automatisch in bulk aangemaakt en verwerkt worden.
E79	In het Softwarepakket is het mogelijk om per casus/proces aan te geven dat dit vertrouwelijk is waardoor deze enkel door één persoon of aangewezen groep toegankelijk is.
E80	Tijdens een gesprek of contactmoment, kan de consulent in de omgeving van het persoonsdossier nieuwe en aanvullende gegevens in het gespreksverslag verwerken en ook eventuele nieuwe meldingen aangeven/invoeren, ook als het zaakproces is afgerond.
E81	Het Softwarepakket is zodanig ingericht dat er automatische meldingen van bijvoorbeeld het aflopen van een indicatie kunnen worden gegenereerd.
E82	Alle gegevens uit de huidige applicatie "Civision samenleving" voor Jeugd, WMO en GPK dienen geconverteerd te worden, uitgaand van een standaardgebruik van deze applicatie. De geconverteerde data dient door u binnen de aangeboden applicatie beschikbaar gemaakt te worden. Huidige zaaknummers dienen hierbij ongewijzigd te blijven.
E83	Afhankelijk van de juiste autorisatie zijn Gebruikers zelf in staat om fouten te corrigeren tijdens een concept of verwerkingsfase.
E84	Het is op clientniveau inzichtelijk welke zorg is verleend en nog lopend of afgerond is.

Producten en diensten catalogus (PDC)	
Nr.	Omschrijving:
E85	Het Softwarepakket bevat een Producten- en Dienstencatalogus (PDC).
E86	De PDC dient te kunnen synchroniseren met de PDC van SDU.
E87	Producten kunnen worden voorzien van aanvullende producteigenschappen, waarvan minimaal de eigenschappen die voorkomen in het berichtenverkeer
E88	Het is per product mogelijk om frequenties en/of eenheden, tarieven of bedragen vast te leggen.
E89	In de PDC kunnen zorgaanbieders worden vastgelegd.
E90	Het is mogelijk om leges uit SDU-Connect over te halen.
E91	De PDC heeft de mogelijkheid om producten inactief te zetten. Deze zijn dan niet meer toewijsbaar. Inactief zetten van de producten mag niet leiden tot gegevens

	verlies. Voor de historie moeten de producten als ze in het verleden zijn gebruikt wel te achterhalen zijn.
--	---

Documenten en communicatie	
Nr.	Omschrijving:
E92	Het Softwarepakket biedt de mogelijkheid om vanuit het Softwarepakket te mailen ten behoeve van communicatie met cliënten en zorgaanbieders. Er kan eenvoudig digitaal en beveiligd gecommuniceerd worden via het Softwarepakket dan wel via een koppeling met Microsoft Outlook. Een (koppeling met een) agendafunctionaliteit is aanwezig of mogelijk. Verzonden e-mails dienen gearchiveerd worden in Corsa.
E93	Documenten schalen mee met de afmetingen van een scherm, zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
E94	Het Softwarepakket, inclusief de documenten, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design.
E95	Gegevens uit het Softwarepakket zijn automatisch in te voegen in documentsjablonen. Documentsjablonen kunnen toegepast worden in de eigen applicatie of in SmartDocuments.
E96	Documenten kunnen in bulk aangemaakt worden.
E97	Losse documenten (o.a. foto's, email) te uploaden en aan het persoonsdossier te koppelen. Het Softwarepakket ondersteunt daarbij meerdere gangbare formaten, waarbij minimaal JPG, PNG, GIF, te raadplegen. Dit moet ook mogelijk zijn met bulkdocumenten. DOCX, XLSX, PPTX, PDF, TXT, RTF, CSV, EML, MSG).
E98	Het is mogelijk om na aanmaken documenten automatisch op te slaan in het persoonsdossier en ze daar te raadplegen. Dit moet ook mogelijk zijn met bulkdocumenten.
E99	Zowel binnen als buiten een werkproces om kunnen documenten aangemaakt worden. Documenten gerelateerd aan het proces moeten via het zaakstelsel verlopen. Clientdocumenten kunnen binnen het stelsel gegenereerd worden mits dit niet leidt tot een nieuw proces. Alle documenten moeten voldoen aan het sjabloon van de gemeente Stein.
E100	Bij via mail verstuurd beschikkingen kunnen automatisch pdf bijlagen worden toegevoegd indien dit gewenst is (bijvoorbeeld een folder van vervoerder).

Berichtenverkeer	
Nr.	Omschrijving:
E101	Het Softwarepakket ondersteunt gedurende de looptijd van de overeenkomst het actuele iWlz, iWmo, iJw, iPgb en iEb standaard berichtenverkeer voor alle type berichten en de verwerking daarvan.
E102	Het berichtenverkeer via het Softwarepakket is getoetst door Zorginstituut Nederland en met een succesvol resultaat doorlopen.
E103	Het I-berichten verkeer is geautomatiseerd ingericht zodat er zo min mogelijk handelingen en controles door administratieve medewerkers nodig zijn.
E104	Het is mogelijk om verzonden berichten nogmaals handmatig te versturen en te verwerken.
E105	Bij het afhandelen van foutief verwerkte berichten kan per bericht worden aangegeven wat de reden van de uitval was en hoe deze afgehandeld is.
E106	In het Softwarepakket is de leesbare inhoud van berichten in te zien.

E107	Er vindt signalering plaats bij de nog niet automatisch uitgevoerde start en/of stop berichten.
E108	Het systeem creëert automatisch start en stop berichten zodra alle noodzakelijke velden gevuld zijn.

Werkvoorraad, planning, signalering en zoekfunctie	
Nr.	Omschrijving:
E109	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een aanvraag, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.
E110	De Gebruiker beschikt over een persoonlijke werkvoorraad.
E111	Het is mogelijk om de werkvoorraad te categoriseren indien er sprake is van project.
E112	Afhankelijk van je autorisatie is het mogelijk om de totale werkvoorraad te raadplegen
E113	Gestarte werkprocessen en acties binnen werkprocessen worden automatisch zichtbaar in de werkvoorraad van een Gebruiker.
E114	Het Softwarepakket biedt de mogelijkheid om de actuele wettelijke doorlooptijden en termijnen binnen de processen te bewaken en dreigende overschrijding tijdig te signaleren.
E115	Het Softwarepakket kent een centrale zoekingang waarmee integraal door het Softwarepakket gezocht kan worden naar de cliënten en cliënt gerelateerde informatie binnen het Softwarepakket. De Gebruiker kan op meerdere sleutels eenvoudig zoeken binnen het Softwarepakket en maakt daarbij geen onderscheid tussen hoofdletters en kleine letters.
E116	Het Softwarepakket ondersteunt het zoeken op alle metadata (bijvoorbeeld van cliënten, voorzieningen, berichten, beschikkingen, documenten en facturen) en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een persoonsdossier en biedt de mogelijkheid om te filteren op bijvoorbeeld plaats, label, behandelaar en proceseigenaar.
E117	Het systeem signaleert zodra er meerdere processen bij 1 klant openstaan.

Facturatie, betaling en (accountants)controles	
Nr.	Omschrijving:
E118	Het is mogelijk om naast de 323 declaraties ook losse facturen in te verwerken in het Softwarepakket.
E119	Het is mogelijk om facturen te controleren op afwijkingen in eenheden (b.v. etmalen of uren) ten opzichte van geïndiceerde eenheden en bedragen.
E120	Het is mogelijke om facturen te controleren op afwijkingen in prijzen/tarieven ten opzichte van geïndiceerde tarieven.
E121	Het is mogelijk om facturen te controleren op (nog) beschikbaar budget, inclusief het bijhouden van budget uitnutting.
E122	Het is mogelijk terugvorderingen en invorderingen op declaraties te verwerken, zowel via 303 facturen als op losse facturen.
E123	Het Softwarepakket genereert een SEPA betaalbestand.
E124	Het Softwarepakket genereert een journaalpostenbestand (1:1 van betaalbatch) welke in te lezen is in het financiële systeem van de gemeente (CiVision Middelven)
E125	Losse betalingen (aan burgers, niet gecontracteerde leveranciers) kunnen in het Softwarepakket worden opgevoerd en uitbetaald.

E126	Unieke omschrijvingen van betalingen zijn terug te herleiden naar een individueel persoon, een beschikking en/of een aanbieder.
E127	Lasten kunnen worden gespecificeerd op zowel product en/of zorgjaar als op (individuele) client en/of zorgaanbieder.

Rapportage, managementinformatie, verantwoording en monitoring	
Nr.	Omschrijving
E128	Het Softwarepakket biedt standaard rapportages om aantallen aanvragen (lopende en afgesloten) en de afhandeling van deze aanvragen (wie heeft welke aanvraag, binnen of buiten de geplande doorlooptijd afgedaan). De rapportages over de afhandeling zijn op aanvraag te maken, wijzigen, verwijderen en uit te voeren.
E129	Het Softwarepakket kan alle databestanden ten behoeve van de CBS Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein genereren. Deze bestanden voldoen aan het actuele VNG Aanleverprotocol.
E130	Rapportages zijn oproepbaar voor iedere gebruiker afhankelijk van zijn/haar autorisatie.

8. OVERZICHT EN GEBRUIKSGEMAK

Overzichtelijkheid	
Nr.	Omschrijving
E131	Het is mogelijk met één druk op een knop overzicht te krijgen in een logboek op persoonsniveau waarin de contactmomenten, kernbeslissingen (laatste gemaakte belangrijke beslissingen over bijvoorbeeld veiligheid, ontwikkeling, afspraken (met bijvoorbeeld aanbieder, ouders, derden etc.), mailwisseling etc.) inzichtelijk is.
E132	Het I-berichten verkeer is overzichtelijk binnen het persoonsdossier weergegeven en in te zien.
E133	De caseload is in één oogopslag inzichtelijk, inclusief de consultant die aan het dossier gekoppeld is.
E134	Wijzigingen zijn inzichtelijk en er is te zien wie wat gewijzigd heeft.
E135	De Gebruiker kan binnen het systeem in één oogopslag de belangrijkste gegevens van de client zien. Dit zijn in ieder geval: - o NAW gegevens - o Clientgegevens - o Gezaghebbende - o Behandelaars - o Indicaties - o Huis/gezinsgenoten met en zonder een indicatie (jeugdwet, Wmo of Wlz)
E136	Voor alle onderdelen in het Softwarepakket gelden eenduidige procedures, schermen, menuopbouw en toets combinaties.
E137	In het Softwarepakket is een kopiëren, knippen en plakken functionaliteit aanwezig.
E138	De schermopbouw is eenvoudig en herkenbaar. Herkenbare icoontjes kunnen intuïtief gebruikt worden.
E139	Het is mogelijk om binnen een gezin te navigeren naar een ander gezinslid zonder terug te moeten gaan naar het hoofdmenu.
E140	Het is voor een gebruiker mogelijk om contactgegevens makkelijk toe te voegen of te wijzigen mits de gebruiker daarvoor geautoriseerd is.
E141	Actuele voorzieningen kunnen eenvoudig opgevraagd en weergegeven worden

9. TRAINING EN OPLEIDING

Opleiding	
Nr.	Omschrijving
E142	Leverancier draagt zorg voor een uitgebreide Nederlandstalige werkplek (gebruikers) instructie (in-company). De beheerders en gebruikers krijgen een instructie over de volledige werking van en functies van de oplossing. Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor een uitbereide Nederlandstalige softwaretraining voor beheer, configuratie en overige gevraagde software. Het betreft twee soorten trainingen. Een gericht op het gebruik (de aangeboden oplossing zelf voor de eindgebruikers) en een gericht op de configuratie en inrichting t.b.v. functioneel beheer. Gebruikers: • Intake - consulenten: 10 WMO, 5 Jeugd, 3 Schuldhulp en 1 Budgetbeheer • Procesbeheerder 2 WMO/Jeugd en 2 SHVB • Functioneel beheerder 2 WMO/Jeugd en 1 SHVB • Applicatiebeheer 2 (vanuit afd. ICT) • Leidinggevende 2 • Toetser 3 • Administratie/bedrijfsvoering 3 Raadplegers: • Beleidsmedewerkers 6 • Interne controle 1 • Financieel adviseur 1 • Gedragswetenschapper 1
E143	Leverancier zorgt voor een ondersteunende helpfunctie, in het Nederlands, in de vorm van een E-learning instrument voor uitleg over het gebruik en werking van functies van de oplossing.

Bijlage H: Programma van Wensen

In onderhavige Bijlage Programma van Wensen zijn de wensen opgenomen die de gemeente Stein heeft ten aanzien van het Softwarepakket dat onderwerp vormt van de Opdracht.

De wensen 33 t/m 56 hebben betrekking op schuldhulpverlening en budgetbeheer. Vanuit integraliteit is de wens om dit op te nemen binnen het clientvolgsysteem, zonder dat dit afbreuk doet aan de functionaliteit. Om gelijktijdig in de aanbesteding de mogelijkheden voor integratie te verkennen, is ervoor gekozen dit als wens op te nemen. De gemeente Stein zal na aanbesteding de keuze maken of de onderdelen schuldhulpverlening en budgetbeheer onderdeel worden van het clientvolgsysteem.

Let op dat voor een "ja" geldt dat de inhoud van het aangeboden volledig voldoet aan de inhoud van de opgenomen wens en dat de volledige wens reeds ten tijde van de verificatiefase als hierna gemeld in het Softwarepakket van Inschrijver als zodanig werkend ingericht is, zodat Aanbestedende dienst in staat is om te controleren of inderdaad aan de binaire wens wordt voldaan en door Inschrijver terecht een "ja" is ingevuld.

Verificatie:

Na voorlopige gunning zal Aanbestedende dienst binnen 10 kalenderdagen bij de Inschrijver die voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking komt, alsmede de Inschrijver die voor de gunning van de Wachtkamerovereenkomst in aanmerking komt, verifiëren of de aangeboden oplossing van Inschrijver inderdaad voldoet aan de wensen die Inschrijver met "ja" heeft aangemerkt. Voor dit verificatieproces wordt door de Inschrijver een demo/test-omgeving beschikbaar gesteld. Mocht tijdens de verificatie blijken dat Inschrijver ten onrechte voor één of meer wensen een "ja" heeft aangemerkt, dan zal dit een correctie van de score betekenen en mogelijk indien hierdoor de rangorde van de totaalbeoordeling wijzigt een herziene gunningsbeslissing tot gevolg hebben. De verificatie geldt dus voor elke wens die met "ja" wordt aangemerkt.

	Wens
W1	De gemeente hecht er waarde aan dat de contacten met inwoners zo veel als mogelijk worden gevoerd door de consultants die inhoudelijk betrokken zijn bij de aard van een aanvraag. De backoffice/administratie heeft vaak het eerste contact met inwoners, zorgaanbieders en leveranciers. De backoffice/administratie handelt generieke vragen af en verbindt nieuwe aanvragen door naar consultants. In algemene zin is er behoefte om af te stemmen en de context van een klantvraag te kennen. Tegelijk is er een sterk besef dat er veel verschillende telefonische contacten zijn en het verstandig is ook deze contacten vast te kunnen leggen en te delen. Het Softwarepakket biedt de mogelijkheid om alle klantcontacten geordend naar onderwerp te registreren. Dit wordt gedaan op basis van het vastleggen van het contactmoment, de vraag en het resultaat. Minimaal te registreren is: doorverbinden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt, doorverwijzing naar voorliggend veld, termijn toekennen, notificatie toewijzen. Daarnaast is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en 'vast te houden' bij de overige handelingen, zoals het starten van een casus binnen of buiten datzelfde klantcontact.
W2	De gemeente ziet het Softwarepakket als een middel om de medewerkers te ondersteunen bij de werkzaamheden omtrent alle processen op

	cliëntniveau. Het Softwarepakket ondersteunt de medewerkers onder andere bij het bewaken van voortgang bij cliënten, het geven van inzicht in de lopende, afgeronde en te nemen stappen, termijnen en de borging van een compleet dossier. De verantwoordelijkheid voor de dossiervorming wordt voor ieder cliëntproces op het passende niveau bij de betreffende (casus)behandelaar belegd. Alle informatie omtrent (de status van) het cliëntproces is in één scherm inzichtelijk en/of via één muisklik benaderbaar, waaronder meldingen, notities, rapportages, statussen, checklists, doorlooptijden, dossiervorming d.m.v. toevoegen van documenten, resultaat van de betreffende casus, de relaties met andere lopende en/of afgesloten casussen/processen, interne en externe betrokkenen en casushistorie.
W3	De gemeente vindt het belangrijk dat inhoud en documenten goed en op een eenvoudige manier zijn terug te vinden. Zoeken op elk niveau behoort tot de mogelijkheden. De zoekingen bevinden zich op één scherm en er kan zowel op alle registratievelden als full-text gezocht worden binnen het Softwarepakket. Zoeken is mogelijk in digitaal opgemaakte documenten maar ook op de inhoud van gescande documenten.
W4	De Applicatie biedt de mogelijkheid om naast de inrichting voor de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet ook uit te breiden naar en/of in te richten voor de uitvoering van leerlingenvervoer en/of van andere taken of cliëntprocessen, waaronder maatschappelijk werk en/of de uitvoering van de Wet verplichte GGZ/Wet Zorg en Dwang en/of onderdelen uit de participatiewet.
W5	De gemeente ziet de werkvoorraad in het Softwarepakket als de centrale werkvoorraad voor medewerkers. Om de medewerkers snel inzicht te geven, wordt de werkvoorraad gepresenteerd in een per team/medewerker te configureren overzicht, hetgeen op één scherm wordt getoond. Medewerkers worden middels notificaties binnen dan wel buiten het Softwarepakket op de hoogte gehouden, indien een registratie van een nieuwe aanvraag dan wel wijzigingen in aanvraag plaatsvinden. Deze notificaties zijn te configureren op het niveau van team/Gebruiker i.c.m. het aanvraagtype.
W6	De gemeente wil besluiten digitaal kunnen ondertekenen. Deze waarmerking moet rechtmatig zijn. Zo is het van belang dat alleen gemandateerden mogen ondertekenen. Dat vanuit een historie is af te lezen welke persoon gemandateerd was om op een bepaald moment te ondertekenen. Ook moet het voor andere belanghebbenden duidelijk zijn af te lezen dat het besluit is genomen door degene die hiervoor gemandateerd was.
W7	Informatie kan worden gedeeld met leveranciers, CAK, SVB, met hulpmiddelen en vervoersleveranciers die geen gebruik maken van de I-standaarden.
W8	Het is mogelijk om in het Softwarepakket tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time-collaborative-editing (RTCE)) of het Softwarepakket biedt een 'check-in check-out' functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn.
W9	Het Softwarepakket biedt de mogelijkheid voor een cliëntportaal, waarmee de cliënt (delen van) het eigen dossier kan inzien en kan communiceren met het team Sociaal Domein.
W10	Het Softwarepakket biedt inzicht in resterende verplichtingen op de totale voorziening, per jaar en per periode op cliënt- en voorzieningenniveau, zodat financiële reserveringen op basis van afgegeven beschikkingen mogelijk is.

W11	De mate van verzilvering van het beschikte bedrag is inzichtelijk op cliënt- en voorzieningenniveau.
W12	Overzichten met betrekking tot rechtmatigheid van leveringen zijn eenvoudig beschikbaar. Het Softwarepakket genereert automatisch een foutcode/foutmelding bij een onrechtmatigheid.
W13	Totalen en subtotalen zijn te genereren voor productcodes en aanbieders per maand, kwartaal en jaar.
W14	De standaard voor gedefinieerde managementinformatie die het Softwarepakket genereert, en die veelvuldig gebruikt wordt in in het Sociaal Domein, is actueel met daarbij een mogelijkheid om dit zelf uit te breiden of aan te passen.
W15	Er is ruimte voor werkaantekeningen van consultants, die geen onderdeel zijn van het persoonsdossier dat voor de persoon zelf inzichtelijk/toegankelijk is.
W16	Bij de gemeente komen initiële documenten via verschillende kanalen binnen, zoals analoge post, e-mail, webintake en gekoppelde procesapplicaties. In deze tijd wordt ook steeds meer via Social Media gecommuniceerd zoals: Twitter, Facebook, WhatsApp etc. Het is mogelijk helemaal digitaal te werken, waarbij alle documenten centraal beschikbaar zijn, uitwisseling met andere applicaties mogelijk is en documenten dusdanig zijn gekoppeld aan de toewijzing, zodat in één oogopslag alle bij elkaar behorende documenten zichtbaar zijn.
W17	Meerdere schermen en cliënten kunnen tegelijk geopend worden, waarbij: * tussen deze schermen eenvoudig gewisseld kan worden, en; * het gebruik van meerdere schermen mogelijk is, en; * voor- en achteruitbladeren op het scherm mogelijk is.
W18	Bij het activeren van menu's worden aan de Gebruiker alleen de voor hem/haar toegankelijke opties getoond. Velden die niet worden gebruikt, worden niet getoond of zijn niet 'clickable' cq invulbaar.
W19	De Gebruiker krijgt alleen die gegevens te zien waarvoor hij geautoriseerd is, zowel bij het invoeren als bij het raadplegen.
W20	De historie is te allen tijde raadpleegbaar.
W21	Het Softwarepakket is zowel met de muis als met toetsenbordcombinaties te bedienen.
W22	Het Softwarepakket heeft een dashboard per cliënt.
W23	Het Softwarepakket heeft een dashboard per medewerker.
W24	De cliëntgegevens zijn met 1 à 2 klikken raadpleegbaar
W25	Hulp is beschikbaar binnen alle schermen in het Softwarepakket. Bijvoorbeeld in de vorm van hyperlinks, catalogi, handleidingen, uitleg bij buttons
W26	Meerdere beschikte voorzieningen kunnen worden opgenomen in één documentsjabloon.
W27	Het is mogelijkheid om werkinstructies toe te voegen aan het werkprocessen (en deze ook kunnen updaten)
W28	Het is op gezinsniveau mogelijk om inzicht te krijgen in de ingezette zorg.
W29	Het Softwarepakket is voor de Gebruiker webbased en via een webbrowser te benaderen, zonder dat hiervoor additionele software lokaal op het end-point hoeft te worden geïnstalleerd; Het Softwarepakket beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering. Het gebruik van OpenGL of DirectX is niet toegestaan;

W30	De applicatie moet in staat zijn (binnen een termijn van 1 jaar) ketengericht te archiveren op basis van zaakgericht werken API's. Dit wil zeggen indien een zaakdossier in Corsa wordt vernietigd, de applicatie in staat moet zijn op basis van API request ook dossier en al bijhorende gegevens te vernietigen in de eigen applicatie.
W31	Het Softwarepakket beschikt over een eigen DMS: Dit past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten.Oude versies blijven toegankelijk; Het DMS is te koppelen met Mijn Berichtenbox en Postex.
W32	Het Softwarepakket beschikt over functionaliteit voor het inlezen van content in XLS-format, zoals de verwijsgids vanuit het samenwerkingsverband van de Limburgse gemeenten.

SCHULDHULP EN BUDGET

	Wens
W33	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat er een directe koppeling wordt gerealiseerd op basis van de meest actuele Stuf-versie, met de BKR, zodat ik cliënten kan toetsen bij het BKR en beschik over de noodzakelijke gegevens voor het registreren van een schuldregeling en kredieten en dat alle toets resultaten vervolgens automatisch worden opgeslagen.
W34	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat ik op gestructureerde wijze stuurinformatie uit het systeem kan genereren, zodat ik beschik over de volgende informatie: Instroom Uitstroom Aantal actieve cliënten Aantal aanmeldingsgesprekken Bovenstaande data wordt vergeleken binnen het huidige kalenderjaar maar ook met voorgaande jaren, zodat ontwikkelingen goed inzichtelijk worden gemaakt.
W35	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat er een koppeling wordt gerealiseerd op basis van de meest actuele Stuf-versie, met de Basis Registratie Personen, zodat koppelingen zodanig worden gelegd dat persoons- en adresgegevens kunnen worden opgevraagd en overgenomen vanuit deze systemen. Na de initiële koppeling van deze gegevens worden mutaties rondom overlijden en verhuizen van de cliënt kenbaar gemaakt en kunnen automatisch worden verwerkt.
W36	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat er een koppeling wordt gerealiseerd op basis van de meest actuele Stuf-versie, met Suwinet zodat koppelingen tussen publieke organisaties ontstaan voor het uitwisselen van relevante gegevens zoals het inzien van eigendommen, vermogen van cliënten en zo voorts.
W37	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik kunnen beschikken over de werkinstructies van het systeem, zodat ik in het systeem kan opzoeken hoe de verschillende modules van schuldhulpverlening/budgetbeheer werken.
W38	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat ik op digitale wijze poststukken kan verwerken, zodat ik deze kan opslaan en beheren.
W39	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat ik alle correspondentie in het systeem kan opslaan, zodat ik alle relevante stukken van een cliënt in chronologische volgorde bij elkaar heb staan en ik makkelijk benodigde gegevens kan opzoeken. Daarnaast wil ik dat alle relevante correspondentie bewaard wordt, ook na afronding van begeleiding, zodat ik altijd eenvoudig gegevens kan raadplegen als een client weer in een traject komt.

W40	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik relevante documenten vanuit het systeem kunnen toezenden
W41	Als medewerker budgetbeheer wil ik dat ik alle uitgaven van een cliënt overzichtelijk kan registreren, zodat ik constant in een oogopslag overzicht heb van alle inkomsten en uitgaven in het verleden, op dit moment en in de toekomst en de invloed op het (resterende) saldo (automatisch kunnen opmaken).
W42	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen worden aangebracht in de programmatuur (incl. de koppelingen) en / of de gegevensstructuur t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking (stabiliteit, performance, beveiliging, beheersbaarheid, etc.) daarvan naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, zodat ik steeds up to date de regels en wetten kan toepassen.
W43	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat nieuwe releases in overleg worden aangebracht volgens een vast patroon, d.m.v. communicatie, testen, acceptatie en documentatie (overzicht met uitleg van de gewijzigde functionaliteiten in tekstvorm met beeldmateriaal), zodat ik probleemloos met de nieuwe release kan werken.
W44	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat de oplossing voorziet in en ondersteunt bij het correct berekenen van VLTB (vrij te laten bedrag) met percentages middels een geïntegreerde calculator, zodat de kans op fouten door te werken met verkeerde percentages wordt vermeden.
W45	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat ik per cliënt een totaaloverzicht heb, zodat ik alle informatie over de cliënt in een oogopslag ter beschikking heb.
W46	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat de historie van alle cliënten bewaard wordt, zodat ik altijd de gegevens kan raadplegen als een cliënt weer opnieuw in een traject komt.
W47	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat mijn werkvoorraad inzichtelijk is, zodat ik een duidelijk overzicht heb van mijn uit te voeren taken inclusief bijbehorende einddata.
W48	Als medewerker schuldhulpverlening wil ik dat de oplossing zodanige functionaliteit biedt m.b.t. auditing en logging dat van alle relevante handelingen voor wat betreft processen, processtappen en statuswijzigingen - door zowel gebruikers als de oplossing zelf - door middel van logging een historie wordt vastgelegd, zodat ik altijd kan nagaan welke handelingen, wanneer en door wie zijn uitgevoerd.
W49	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik betalingsregelingen eenvoudig kunnen opvoeren waarbij ik in staat ben eenvoudig routinematige betalingen op te voeren maar ook eenvoudig incidentele betalingen kan invoegen of incidenteel routinematige betalingen kan aanpassen.
W50	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat ik de mogelijkheid heb om BKR-registraties via de koppeling van het systeem kan melden, zodat ik zelf kan bepalen in welk stadium ik een melding, bijvoorbeeld een schuldhulpmelding, registreer bij het BKR en makkelijk kan beheren.
W51	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat de oplossing ondersteunt bij alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan landelijke partijen (CBS, VNG etc.), conform de opgelegde aanleverinstructie, waarbij wijzigingen en uitbreidingen hierop worden geacht onderdeel uit te maken van de aanbidding, zodat ik ongestoord kan voldoen aan de wettelijke verplichtingen van aanlevering.

W52	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat de oplossing de mogelijkheid biedt om betalingen en verstrekkingen betaalbaar te stellen middels een koppeling naar het financiële pakket, zodat er niet dubbel geadministreerd hoeft te worden.
W53	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat er vrijelijk en in chronologie notities kunnen worden gemaakt en gelogd aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de cliënt, zodat mijn dossier van de cliënt up to date blijft.
W54	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat ik automatisch een aantal standaardbrieven kan vervaardigen doormiddels van documentsjablonen, waarbij ik de gegevens van de cliënt kan koppelen, zodat ik op een efficiënte wijze standaardbrieven kan vervaardigen en opslaan.
W55	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat het systeem overzichtelijke keuzemenu's heeft, zodat geen of weinig tijd kwijt ben met zoeken naar de juiste onderdelen van de applicatie.
W56	Als medewerker schuldhulpverlening/budgetbeheer wil ik dat het systeem ondersteunt bij de (tijdelijke) overdracht van cliënten aan collega's, zodat tijdens mijn afwezigheid de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd is.

Bijlage I: Aantallen gebruikers

Intake - consulenten:

- 10 WMO
- 5 Jeugd
- 3 Schuldhulp
- 1 Budgetbeheer
- 1 Schuldhulp/budgetbeheer

Procesbeheerder

- 2 WMO/Jeugd
- 1 Schuldhulpverlening / Budgetbeheer

Functioneel beheerder

- 2 WMO/Jeugd
- 1 Schuldhulpverlening / Budgetbeheer

Applicatiebeheer

- 2 vanuit afd. ICT

Leidinggevende

- 2 personen

Toetsing

- 3 personen

Administratie/bedrijfsvoering

- 3 personen

Naast bovenstaande rollen vanuit de uitvoering, zullen er ook een aantal functies op basis van bepaalde specifiek in te richten autorisaties raadplegen in het Clientvolgsysteem:

- 6 Beleidsmedewerkers
- 1 Interne controle
- 1 Financieel adviseur
- 1 Gedragswetenschapper

BIJLAGE J: Casus en vragen voor presentatie

Een inwoner maakt een Wmo-melding via de gemeentelijke website. Deze melding komt terecht in het cliëntvolgsysteem. De werkverdelers bekijkt de melding, maakt vanuit het proces een ontvangstbevestiging voor de inwoner en bepaalt de afhandeling van de melding. Vanuit de melding blijkt dat het een spoed-melding is. De werkverdelers wijst de melding direct aan een consulent toe.

De consulent krijgt melding dat er een nieuwe melding met spoed in haar werkvoorraad zit. N.a.v. dit signaal plant de consulent meteen een huisbezoek in.

In de voorbereiding op het gesprek, bekijkt de consulent wat er allemaal rondom de inwoner speelt, wat de gezinssamenstelling is en wie er allemaal al betrokken bij zijn bij het gezin (inclusief de betrokkende voorliggende velden). Documenten die betrekking hebben op afgesloten processen dienen hierbij geopend te worden.

Uit het gesprek blijkt dat de inwoner begeleiding, een rolstoel en GPK nodig heeft, die niet dezelfde doorlooptijd hebben. De consulent rapporteert dit en maakt vanuit het systeem twee besluiten aan. Ook zet zij de beschikking klaar die naar de klant verstuurd moet worden. Voor de GPK wordt een medisch advies aangevraagd via een extern portaal. Na ontvangst van een positief medisch advies wordt het GPK-proces verder administratief afgehandeld en volgt ook de berichtgeving richting het RDW.

Omdat er een nieuwe begeleidingsprocedure is, moeten op dit moment alle begeleiding indicaties getoetst worden door de toetser voordat deze definitief verwerkt worden. De andere besluiten mogen wel direct door de consulent afgehandeld worden. De consulent zet daarom het begeleidingsproces door naar de toetser. Deze bekijkt het rapport en vult een aantal zaken aan. Na toetsing ontvangt de consulent het proces weer terug op haar werkvoorraad en kan het proces verder afgehandeld worden.

De consulent kan na de verwerking het begeleidingsproces direct afsluiten. Voor de rolstoel wordt nog gewacht op een getekende leveringsopdracht. Zodat de daadwerkelijke leveringsdatum wordt vastgelegd waarna ook dit proces wordt afgesloten door de backoffice. wordt direct afgesloten.

Na twee weken ontvangt de gemeente een bezwaar op het begeleidingsproces. Hierbij wordt de algemene bezwaarregistratieprocedure van de gemeente gevolgd.

In de daaropvolgende periode wordt door de aanbieders de zorg geleverd. De geleverde zorg wordt door de aanbieder gedeclareerd. De begeleiding wordt gedeclareerd via een iWmo 323-bericht en voor de rolstoel ontvangen we een bulkfactuur. De gemeente controleert de declaraties en verzorgt de betalingen.

Na 3 maanden heeft de begeleider informatie over het begeleidingstraject. De consulent wil dit vastleggen in het dossier van de inwoner. Uit de informatie vanuit de begeleider blijkt dat er financiële zorgen zijn. Schuldhulpverlening dient geïnformeerd te worden over deze zorgen.

De betrokkene consulent meldt zich op een gegeven moment ziek. Samen met de werkverdelers bekijkt de teamleider de werkvoorraad van de consulent en bekijkt welke huisbezoeken de komende 2 dagen gepland zijn. Deze zaken worden overgedragen naar een andere consulent die op dat moment de kleinste werkvoorraad heeft.

Vragen

1. De beleidsmedewerker wil starten met de aanpassing van het normenkader hulp in huishouden: hierbij is een overzicht nodig van de actuele indicaties hulp in het huishouden.
2. Er is veel onrust in een bepaalde wijk: hoe maak je een totaaloverzicht van alle cliënten van de 3 domeinen met actuele dossiers ?
3. Er is behoefte aan inzicht in het verloop van de indicaties Hulp in Huishouden vanaf 2019: Individueel, hoeveel cliënten zijn afgeschaald bij welke aanbieders
4. Er is een dossier gemaakt op client X, voordat het besluit gemaakt wordt blijft dat dit client Y moet zijn, het zusje: Hoe wordt dit omgezet en wat blijft zichtbaar bij X?
5. De teamleider heeft een functioneringsgesprek. hoe krijgt deze zicht op de productie van het afgelopen jaar, inclusief de info die de toetser heeft vastgelegd vanuit de kwaliteitstoetsing op besluiten?
6. De beleidsmedewerker wil inzicht in klanten die hulp ontvangen vanuit het voorliggend veld (ook degene die geen (lopende) indicatie hebben)
7. Consulent A ontvangt een telefoontje over een proces waar consulent B mee bezig is. Deze informatie wil ze vastleggen in het desbetreffende proces. Hoe kan dit vastgelegd worden?

BIJLAGE 1: Format voor indienen van vragen voor de Nota van Inlichtingen

De vragen van een eventuele voorgaande nota worden steeds herhaald. Nieuwe vragen en antwoorden worden onder aan de lijst toegevoegd. Daar waar antwoorden strijdig zouden zijn, geldt voor dat deel het antwoord met het hoogste nummer.

Nr.	Betreft	Vraag
1.		
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
2.		
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
3.		
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
4.		
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
5.		
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
6.		
Antwoord		

BIJLAGE 2: Verklaring omtrent Inschrijving

Hierbij verklaart ondergetekende:

- In te stemmen met bepalingen in deze offerteaanvraag met het kenmerk 0971195432,
- Dat zijn inschrijving volledig voldoet aan de in deze aanbestedingsleidraad/offerteaanvraag met het kenmerk 0971195432, gestelde eisen.
- Dat alle aangeleverde gegevens en antwoorden in zijn inschrijving op de offerteaanvraag met het kenmerk 0971195432, juist en volledig zijn;
- Zonder voorbehoud akkoord te gaan met de contractuele bepalingen als vermeld in bijlage A 'De algemene inkoopvoorwaarden leveringen en diensten gemeente Stein' van de offerteaanvraag met het kenmerk 0971195432, met daarin verwerkt de eventuele wijzigingen als vermeld in de eventuele Nota van Inlichtingen.

Inschrijver

Ondertekening			
Plaats		Datum	
Naam		Functie	
Handtekening			

BIJLAGE 3: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

-separate bijlage-

BIJLAGE 4: Referentie

Naam Inschrijver:		
Referentie nr.:		
Opdrachtgever		
Contactpersoon		
Telefoonnummer		
Naam en omschrijving van de opdracht		
Datum aanvang opdracht		
Datum afronding opdracht		
Looptijd opdracht		
Kerncompetenties. Deze referentie ziet op de volgende kerncompetentie:		Aanwezig? (j/n)
1: leveren Clientvolgsysteem ten behoeve van het Sociaal Domein		
2: implementeren Clientvolgsysteem ten behoeve van het Sociaal Domein		
Korte beschrijving van de werkzaamheden. De aangegeven kerncompetenties moeten overtuigend in de beschrijving naar voren komen.		

Aldus opgemaakt en naar waarheid rechtsgeldig (bevoegd) ondertekend:

Op: <datum>
Te: <plaats>
Inschrijver
<naam functionaris>
Handtekening:

BIJLAGE 5: Scoretabel Programma van Wensen

-separate bijlage-

BIJLAGE 6: Uitwerking kwaliteitscriteria 1,2 en 3

-separate bijlage-

BIJLAGE 7: Prijzenblad

-separate bijlage-