



# **Leidraad**

**Europese Openbare Aanbesteding**

**'Integraal informatiesysteem Sociaal Domein'**

**Gemeente Eemsdelta**

Aanbestedingsnummer: TN 393941

|        |                                                                                  |    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1      | INFORMATIE OVER DE OPDRACHT .....                                                | 4  |
| 1.1    | Algemeen .....                                                                   | 4  |
| 1.2    | Beschrijving Aanbesteder .....                                                   | 4  |
| 1.3    | Cluster Mens en maatschappij (M&M) .....                                         | 5  |
| 1.4    | Aanleiding van de Opdracht .....                                                 | 5  |
| 1.5    | Doel van de Opdracht .....                                                       | 5  |
| 1.6    | Omvang van de Opdracht .....                                                     | 6  |
| 1.7    | De Integrale Oplossing voor het Sociaal domein .....                             | 6  |
| 1.7.1  | De toegang .....                                                                 | 7  |
| 1.7.2  | Administratieve uitvoering .....                                                 | 9  |
| 1.7.3  | Ondersteuning (Gegevensuitwisseling) .....                                       | 9  |
| 1.7.4  | Monitoring, verantwoording en sturing .....                                      | 9  |
| 1.8    | Ondersteuning bij implementatie .....                                            | 9  |
| 1.9    | Migratie van actuele en historische gegevens .....                               | 10 |
| 1.10   | Infrastructuur .....                                                             | 10 |
| 1.10.1 | SaaS / Cloud .....                                                               | 10 |
| 1.10.2 | Beheer .....                                                                     | 11 |
| 1.10.3 | Remote support .....                                                             | 11 |
| 1.10.4 | Gebruikers .....                                                                 | 11 |
| 1.11   | Kengetallen .....                                                                | 11 |
| 1.12   | Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen .....                       | 12 |
| 1.13   | Overeenkomst en duur .....                                                       | 12 |
| 2      | PROCEDURE EN VOORWAARDEN .....                                                   | 13 |
| 2.1    | Algemeen .....                                                                   | 13 |
| 2.2    | Aanbestedingsprocedure en motivering .....                                       | 13 |
| 2.3    | Planning .....                                                                   | 13 |
| 2.4    | Communicatie .....                                                               | 14 |
| 2.5    | Vragen en Nota van Inlichtingen .....                                            | 14 |
| 2.6    | Indienen Inschrijving en uitgangspunten met betrekking tot de Inschrijving ..... | 15 |
| 2.6.1  | Digitaal inschrijven .....                                                       | 15 |
| 2.6.2  | Presentatie en Demonstratie .....                                                | 15 |
| 2.6.3  | In te dienen documenten .....                                                    | 15 |
| 2.6.4  | Ondertekening .....                                                              | 16 |
| 2.6.5  | Algemene Eisen aan de Inschrijving .....                                         | 17 |
| 2.6.6  | Gestanddoening .....                                                             | 18 |
| 2.6.7  | Concept Overeenkomst .....                                                       | 18 |

|        |                                                                                 |    |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.6.8  | Verwerkersovereenkomst.....                                                     | 18 |
| 2.6.9  | Concept SLA.....                                                                | 18 |
| 2.6.10 | Aanvulling of wijziging van de Inschrijving .....                               | 18 |
| 2.7    | Voorwaarden aanbesteding .....                                                  | 19 |
| 2.7.1  | Algemene eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure.....                | 19 |
| 2.7.2  | Instemming voorwaarden aanbesteding.....                                        | 19 |
| 2.7.3  | Kostenvergoeding .....                                                          | 19 |
| 2.7.4  | Voorbehouden.....                                                               | 19 |
| 2.8    | Na de Inschrijving.....                                                         | 20 |
| 2.8.1  | Algemene uitgangspunten .....                                                   | 20 |
| 2.8.2  | Opening kluis.....                                                              | 20 |
| 2.8.3  | Stappenplan beoordeling Inschrijvingen .....                                    | 20 |
| 2.8.4  | Toepasselijk recht, gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervaltermijn ..... | 21 |
| 2.8.5  | Verificatiegesprek.....                                                         | 21 |
| 3      | EISEN AAN DE INSCHRIJVER .....                                                  | 23 |
| 3.1    | Algemeen .....                                                                  | 23 |
| 3.2    | Aanbiedingsbrief.....                                                           | 23 |
| 3.3    | Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....                                     | 23 |
| 3.4    | Individuele Inschrijver of Combinatie .....                                     | 23 |
| 3.5    | Inschrijving handelsregister .....                                              | 24 |
| 3.6    | Uitsluitingsgronden .....                                                       | 25 |
| 3.7    | Verzekeringen .....                                                             | 25 |
| 3.8    | Technische en beroepsbekwaamheid, kerncompetenties .....                        | 25 |
| 3.9    | Verificatie UEA.....                                                            | 26 |
| 3.10   | Certificeringen .....                                                           | 26 |
| 3.11   | Uitvoeringsvoorwaarden Social return .....                                      | 26 |
| 4      | EISEN, WENSEN EN OPTIES .....                                                   | 28 |
| 4.1    | Algemeen .....                                                                  | 28 |
| 4.2    | Programma van Eisen en Wensen.....                                              | 28 |
| 4.2.1  | Eisen.....                                                                      | 28 |
| 4.2.2  | Wensen .....                                                                    | 28 |
| 4.2.3  | Opties.....                                                                     | 28 |
| 4.3    | Gunningscriteria.....                                                           | 28 |
| 5      | BEOORDELING EN GUNNING.....                                                     | 29 |
| 5.1    | Weging gunningscriteria.....                                                    | 29 |
| 5.2    | Beoordelingsteam .....                                                          | 29 |
| 5.3    | Beoordeling Inschrijving .....                                                  | 30 |

# LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



|       |                                                             |    |
|-------|-------------------------------------------------------------|----|
| 5.4   | Beoordeling kwaliteitscriteria .....                        | 30 |
| 5.5   | Beschrijving kwaliteitscriteria.....                        | 31 |
| 5.5.1 | Gunningscriterium GC1 - Invulling beoogde werkwijze .....   | 31 |
| 5.5.2 | Gunningscriterium GC2 - Implementatie- en Migratieplan..... | 31 |
| 5.5.3 | Gunningscriterium GC3 - Wensen .....                        | 32 |
| 5.5.4 | Gunningscriterium GC4 - Presentatie en Demonstratie.....    | 32 |
| 5.6   | Waardering kwaliteitscriteria .....                         | 33 |
| 5.7   | Beoordeling prijs .....                                     | 34 |
| 5.7.1 | Gunningscriterium GC 5 - Prijs .....                        | 34 |
| 5.8   | Gunning.....                                                | 34 |
| 6     | BIJLAGEN.....                                               | 35 |
| 6.1   | Invulbijlagen.....                                          | 35 |
| 6.2   | Overige Bijlagen.....                                       | 35 |
|       | BEGRIPPENLIJST .....                                        | 36 |

## 1 INFORMATIE OVER DE OPDRACHT

### 1.1 Algemeen

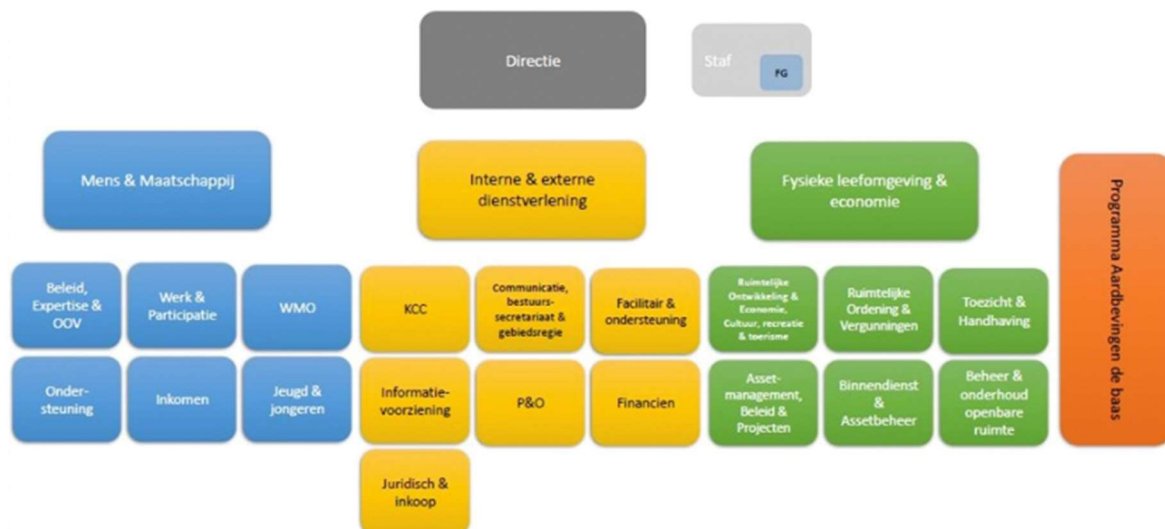
Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad van de Europese openbare aanbesteding van een Integraal Informatiesysteem voor het Sociaal Domein (vervolgens Oplossing) van de gemeente Eemsdelta (vervolgens Aanbesteder).

De onderhavige Europese aanbesteding wordt uitgevoerd volgens de openbare procedure. Alle documenten worden openbaar gepubliceerd op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

### 1.2 Beschrijving Aanbesteder

De gemeenten Appingedam, Delfzijl en Loppersum zijn op 1 januari 2021 gefuseerd tot de nieuwe gemeente Eemsdelta. Een nieuwe naam, een nieuwe situatie, maar met vertrouwde kwaliteiten en waarden. Het is een aantrekkelijke gemeente voor bewoners, bedrijven en medewerkers. Met authentieke elementen als de Waddenkust, weidse cultuurlandschappen en karakteristieke dorpen met Middeleeuwse kerkjes. Maar ook met de economische dynamiek van havens en innovatieve bedrijvigheid die volop bijdragen aan de transitie waarin onze maatschappij zich bevindt. Een gemeente waar de volksaard van nuchterheid, naar elkaar omkijken en samen de handen uit de mouwen steken doorklinkt vanuit de buurten en bedrijven tot in het gemeentehuis.

Het is een jonge organisatie die zich vanuit de kernwaarden <sup>1</sup>Aantrekkelijk, Betrouwbaar, Dichtbij, Innovatief en Samen, ontwikkelt, denkt en werkt.



De organisatie wordt aangestuurd vanuit de drie clusters Mens & Maatschappij, Interne & Externe dienstverlening en Fysieke leefomgeving & Economie.

Uitgangspunt voor de organisatie is het denken van buiten naar binnen, vanuit het belang van de inwoner en samen werken aan een dienstverlening die aansluit bij de verwachtingen van de samenleving.

<sup>1</sup> Eemsdelta is dichtbij, november 2019

## 1.3 Cluster Mens en maatschappij (M&M)

Het cluster Mens & Maatschappij - dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van het Sociaal domein - staat midden in de samenleving. Een samenleving die volop in beweging is en om een organisatie vraagt die daarin mee kan bewegen en groeien.

Dat vraagt van de organisatie om nog meer vanuit de belevingswereld van inwoners en de specifieke situatie en omgeving, waarin gebeurtenissen plaatsvinden te denken en te werken. Wetten en regels zijn instrumenten om daar invulling aan te geven en geen doel op zich.

Ook vraagt het van de organisatie om nog meer binnen en buiten de organisatie samenwerking te zoeken en vanuit verschillende invalshoeken en mogelijkheden voor inwoners tot passende oplossingen te komen.

*We ondersteunen inwoners van Eemsdelta in een kwetsbare periode van hun leven, zodat ze naar vermogen mee (kunnen) doen in de samenleving en positief in het leven (komen te) staan. Ons streven is om met tijdelijke ondersteuning het levensgeluk te vergroten en de leefbaarheid te verbeteren.*

*Missie cluster Mens en Maatschappij, september 2022*

Om deze missie te realiseren – het doen – heeft het cluster ook een goede digitale ondersteuning nodig. Een digitale ondersteuning die het mogelijk maakt om vanuit de vraag- en behoefte van inwoners of vanuit signalen uit de samenleving processen die nodig zijn in gang te zetten, te ondersteunen en Medewerkers van informatie die daarvoor nodig is te voorzien.

## 1.4 Aanleiding van de Opdracht

Met de herindeling op 1 januari 2021 zijn de onderdelen WMO en Jeugd van de drie oude gemeenten samengevoegd en is Werk en Inkomen ook in de gemeentelijke organisatie – was GR Werkplein Fivelingo - opgenomen.

Met de herindeling is ervoor gekozen om - vanwege continuïteit - die onderdelen in eerste instantie met de applicaties te laten werken die men kende en daarmee de samenvoeging en overgang te doen. Voor de onderdelen WMO en Jeugd wordt gewerkt met het Informatiesysteem van Leverancier PinkRoccade en voor Werk en Inkomen met het Informatiesysteem van Leverancier Centric. Voor beide geldt dat de overeenkomsten de komende jaren aflopen en dat nieuwe aanbestedingen nodig zijn.

Nu wil de gemeente de digitale ondersteuning binnen het sociaal domein beter laten aansluiten bij de beoogde werkwijze zoals verwoord in haar missie.

Voor de gemeente aanleiding om de aanbestedingen te combineren, tot één integraal Informatiesysteem voor het hele sociaal domein te komen en haar werkwijze vanuit de gedachte één gezin, één plan, één regisseur integraal en klantgericht vorm te gaan geven.

## 1.5 Doel van de Opdracht

Met deze aanbesteding wil de gemeente één Leverancier selecteren, die één integraal Informatiesysteem voor het Sociaal domein gaat leveren, de organisatie ondersteunt in het implementeren ervan en de overgang van de huidige informatiesystemen – migratie – verzorgt zonder dat de kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners en/of de continuïteit van de bedrijfsvoering daarbij in gevaar komt.

# LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



## 1.6 Omvang van de Opdracht

De opdracht bestaat uit drie onderdelen:

1. Levering, gebruiksrecht, hosting en onderhoud van één integraal Informatiesysteem voor het Sociaal domein;
2. Ondersteuning bij de implementatie van de Oplossing;
3. Migratie van actuele en historische gegevens van de huidige Informatiesystemen naar de nieuwe.

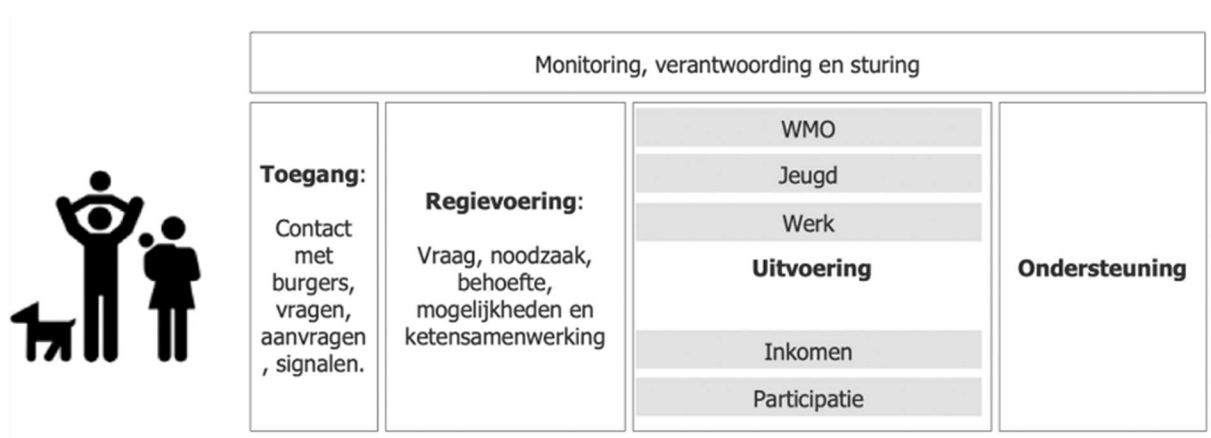
Alle functionaliteiten, die niet optioneel zijn, vallen binnen de omvang van de Opdracht en zijn bij de implementatie direct en volledig beschikbaar.

Aanbesteder streeft ernaar om vanaf 1 januari 2024 met de nieuwe Oplossing te werken. Mocht hierbij de continuïteit van dienstverlening en bedrijfsvoering in het geding komen dan vraagt Aanbesteder Inschrijver om te adviseren en een voorstel te doen hoe uiterlijk 1 april 2024 de overgang te verzorgen.

## 1.7 De Integrale Oplossing voor het Sociaal domein

De nieuwe Oplossing vervangt de huidige Informatiesystemen die nu gebruikt worden voor de uitvoering van regiefunctie (iSamenleving PinkRoccade), Wmo (Civision Samenlevingszaken PinkRoccade), registratie Jeugdwet (Civision Samenlevingszaken PinkRoccade), Participatiewet (Suite4Werk&Inkomen Centric) en de nieuwe Wet Inburgering (Suite4Werk&Inkomen Centric).

De nieuwe Oplossing moet – gedacht vanuit één gezin, één plan, één regisseur – het werkproces voor het hele Sociaal domein digitaal ondersteunen.



*Functionele aandachtgebieden Sociaal domein.*

Hiervoor hanteren we de volgende functionele aandachtgebieden die digitaal ondersteund moeten worden:

- De toegang;
- Regievoering en ketensamenwerking;
- Administratieve uitvoering;
- Ondersteuning;
- Monitoring, verantwoording en sturing.

In de volgende hoofdstukken zijn deze onderdelen functioneel beschreven en is aangegeven waar de digitale ondersteuning in moet voorzien. In hoofdstukken 4 en 5 en in Bijlage A 'Programma van Eisen en Wensen' is dat vertaald naar eisen, wensen en criteria die voor selectie en gunning worden gebruikt.

## 1.7.1 De toegang

De toegang is de plek waar inwoners terecht kunnen als ze vragen hebben, een verzoek hebben, problemen ondervinden of waar ze signalen en meldingen kunnen doen.

Aanbesteder wil toe naar een situatie dat het voor een inwoner duidelijk is waar ze moeten zijn als ze hulp nodig hebben. Uitgangspunt is dat een groot deel van de inwoners zich prima zelf kan redden en dat informatie op de overzichtelijke website voldoende is om erachter te komen waar ze die hulp kunnen vinden.

Voor inwoners die een beetje hulp nodig hebben of tijdelijk in een situatie zitten dat ze hulp nodig hebben kan men op verschillende manieren contact krijgen met de gemeente. Uitgangspunt is dat de inwoners in eerste instantie zelf bepalen hoe en wanneer ze contact met de gemeente hebben.

Praktische zaken moeten vooral digitaal, efficiënt en handig te regelen zijn, waarbij de gemeente het belangrijk vindt dat de digitale weg voor iedereen die daar gebruik van wil maken beschikbaar en toegankelijk is. Daarnaast is het voor inwoners uiteraard ook mogelijk om te bellen of langs te komen.

Vragen worden of direct beantwoord of doorgegeven aan iemand met verstand van zaken, die snel en binnen afgesproken tijd antwoord geeft. Contactmomenten, vragen, hulpvragen en signalen worden door de toegang vastgelegd zodat er een goed en integraal beeld ontstaat van de momenten en aanleiding dat inwoners contact met de gemeente zoeken.

Als er sprake is van een hulpvraag beschikt de toegang over mogelijkheden en informatie van de aanvrager en over zijn of haar situatie (DAT-Informatie), om de hulpvraag snel en integraal te duiden en te bepalen wat in dat geval de urgentie en beste aanpak is.

Aan de hand van die integrale beoordeling wordt de hulpvraag verdeeld naar:

1. Een enkelvoudig hulpvraag, die binnen de kaders van de Wmo opgepakt kan worden;
2. Een enkelvoudig hulpvraag, die binnen de kaders van de Jeugdwet opgepakt kan worden;
3. Een enkelvoudig hulpvraag, die binnen de kaders van de Participatiewet opgepakt kan worden;
4. Meervoudige hulpvraag, die onder regie van de gemeente maar binnen de kaders van het Sociaal domein en mogelijkheden en verantwoordelijkheid van de gemeente opgepakt kan worden;
5. Complexe hulpvraag waarbij afstemming met externe ketenpartners noodzakelijk is en/of waarbij de veiligheid of welzijn van personen in het geding is.

Vanuit de toegang wordt de hulpvraag digitaal doorgeleid naar de werkvoorraad van het team dat het op basis van bovenstaande verdeling oppakt en afhandelt.

### Enkelvoudige hulpvraag

Als een inwoner hulp vraagt wordt snel contact gezocht om te informeren naar de aanleiding van de hulpvraag en de omstandigheden, zodat samen met de inwoner naar een passende oplossing gezocht kan worden. Voor het kunnen beoordelen van de hulpvraag en het op een efficiënte wijze vinden van een passende oplossing kan de behandelaar – binnen de kaders van de betreffende wet - zien welke contacten er eerder zijn geweest, welke zorg eerder is geleverd en wat daarvan het resultaat en effect is geweest.

Voor de integrale beoordeling van de hulpvraag heeft de behandelaar inzage in welke andere voorzieningen worden ingezet en welke collega's contact met de inwoner hebben gehad (DAT-Informatie). De behandelaar heeft buiten de kaders van de betreffende wet geen toegang tot onderliggende motivatie, feiten en onderzoek informatie (WAT-Informatie).

# LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



Samen met een inwoner bekijkt de behandelaar de situatie – analyse en gesprek – bespreekt wat het beste past om de hulpvraag op te lossen en wat er zoal mogelijk is. De afspraken worden in een behandelplan vastgelegd en voor akkoord aan de inwoner voorgelegd.

Als er in het behandelplan is afgesproken dat een voorziening is toegekend zal de behandelaar een bericht naar de backoffice sturen voor een efficiënte administratieve afhandeling.

## **Meervoudige hulpvraag**

Als door de toegang - of later in het traject – wordt beoordeeld dat er bij een hulpvraag sprake is van meervoudige problematiek, dan wordt een casusregisseur aangewezen die samen met betrokken collega's de situatie beoordeelt en in overleg met betrokkenen een passende aanpak uitwerkt.

De casusregisseur kan binnen de kaders van het Sociaal domein één plan opstellen, meerdere betrokken collega's daar toegang toe geven zodat ze samen in één Dossier alle gebeurtenissen, waarnemingen, onderzoeken en acties kunnen bijhouden.

De casusregisseur ziet erop toe dat het plan in samenhang wordt uitgevoerd en dat alle afgesproken acties worden uitgevoerd. Ook ziet de casusregisseur erop toe dat alleen betrokken Medewerkers toegang tot het plan en Dossier hebben. De Oplossing helpt om overzicht te krijgen en te houden in lopende en geplande acties en gebeurtenissen.

Als er in het behandelplan is afgesproken dat een voorziening is toegekend zal de behandelaar een bericht naar de backoffice sturen voor een efficiënte administratieve afhandeling.

## **Complexe hulpvraag**

In die gevallen waarbij er sprake is van complexe problematiek of waarbij de veiligheid van personen in het geding is wordt ook een casusregisseur aangewezen. In dit geval wordt de situatie echter ook met externe ketenpartners besproken om zo tot een gezamenlijk en gecoördineerde aanpak te komen.

De casusregisseur kan een plan opstellen, meerdere betrokken collega's en externe ketenpartners daar toegang toe geven zodat ze samen in één Dossier alle gebeurtenissen, waarnemingen, onderzoeken en acties kunnen bijhouden.

De casusregisseur ziet erop toe dat het plan in samenhang wordt uitgevoerd en dat alle afgesproken acties worden uitgevoerd. Ook ziet de casusregisseur erop toe dat alleen betrokken Medewerkers toegang tot het plan en Dossier hebben.

Als er in het behandelplan is afgesproken dat een voorziening is toegekend zal de behandelaar een bericht naar de Backoffice sturen voor een efficiënte administratieve afhandeling.

## **Gegevensdelen binnen de toegang**

Aanbesteder vindt het belangrijk dat de privacy van zijn inwoners wordt gerespecteerd en dat men ervan uit kan gaan dat persoonsgegevens bij de gemeente in goede handen zijn. Daarom wil het niet meer gegevens van haar inwoners verzamelen en verwerken dan nodig is voor het uitvoeren van de wettelijke taken en het leveren van goede zorg. Om bovenstaande werkwijze binnen die uitgangspunten mogelijk te maken, is het belangrijk dat de nieuwe Oplossing het mogelijk maakt om proces-, casus- en contactgegevens (DAT-informatie) te scheiden van privacygevoelige informatie (WAT-Informatie).

*Pas als er sprake is van meervoudige problematiek, of in het geval van noodsituaties (AVG: vitaal belang) moet ook deze informatie voor de bij de casus betrokken Medewerkers toegankelijk zijn. Met deze werkwijze geanticipeerd Aanbesteder op de komst van de Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (WAMS) in 2024.*

## 1.7.2 Administratieve uitvoering

Voor de administratieve uitvoering die nodig is om de levering van Wmo-, Jeugdvoorzieningen en Inkomensondersteuning mogelijk te maken, hanteert Aanbesteder een efficiënte procesmatige (zaakgericht) aanpak.

Binnen de verschillende domeinen heeft Aanbesteder verschillende producten en diensten beschikbaar die door de toegang ingezet kunnen worden. Een aanvraag voor een product of dienst wordt digitaal als zaak, met de gegevens die nodig zijn om het te kunnen leveren, aan de administratieve uitvoering aangeboden.

De zaak wordt – automatisch – aan een proces gekoppeld dat voor de afhandeling doorlopen moet worden en aan de werkvoorraad van het team dat het moet uitvoeren toegevoegd. Een medewerker binnen het team ziet welke zaken behandeld moeten worden, pakt deze digitaal op en wordt stap voor stap door het uit te voeren proces begeleidt.

## 1.7.3 Ondersteuning (Gegevensuitwisseling)

Voor de ketensamenwerking en het gebruik van landelijke basisregistraties moet zowel de toegang als de administratieve uitvoering centraal ondersteund worden met gegevensuitwisseling. Dit moet op een veilige en efficiënte wijze plaatsvinden.

De nieuwe Oplossing moet in de gemeentelijke- en landelijke architectuur passen en de uitwisseling gemonitord en beheerd worden.

## 1.7.4 Monitoring, verantwoording en sturing

Om beter onderbouwde beslissingen te nemen en als organisatie beter aan te sluiten op de maatschappelijke opgaven, zet Aanbesteder in op datagedreven werken. Voor het monitoren, verantwoorden, presenteren van analyses en het sturen daarop wordt gebruik gemaakt van dashboards. Om die te kunnen vullen en regelmatig te actualiseren is het belangrijk dat de nieuwe Oplossing proces-, casus- en contactgegevens (DAT-Informatie) op een gestructureerde en veilige wijze geautomatiseerd aan het dashboard kan aanleveren.

## 1.8 Ondersteuning bij implementatie

Als tweede onderdeel van de aanbesteding vragen wij de Inschrijver om Aanbesteder te ondersteunen bij de technische en organisatorische implementatie van de nieuwe Oplossing:

- De nieuwe Oplossing moet technisch voor het gebruik door Aanbesteder worden klaargemaakt.
- Koppelingen met gemeentelijke en landelijke voorzieningen technisch worden geïnstalleerd, getest en werkend opgeleverd;
- De hierboven beschreven werkwijze moet - op basis van best practices - vertaald worden naar een goede inrichting van de Oplossing;
- Producten en diensten en daarbij behorende processen, sjablonen, rollen en autorisaties moeten - op basis van best practices - worden ingericht;
- Beheerders moeten worden opgeleid, geïnstrueerd en begeleid in het zelfstandig kunnen inrichten en beheren van de Oplossing;
- Medewerkers moeten worden geïnstrueerd en opgeleid in het gebruiken van de Oplossing;
- De Inschrijver moet Aanbesteder begeleiden in de overgang naar de nieuwe Oplossing.

*N.B.: Hoewel Aanbesteder ruime ervaring heeft met het werken binnen het Sociaal domein ziet het de implementatie van de nieuwe Oplossing als een kans om het integraal, klantgericht en efficiënt werken een impuls te geven. Daarom vraagt de aanbieder om op basis van hun ervaringen en best practices bij andere klanten voorstellen te doen hoe de Oplossing te gebruiken en de inrichting daarop af te stemmen.*

## 1.9 Migratie van actuele en historische gegevens

Het derde onderdeel van de aanbesteding betreft de migratie van actuele- en historische gegevens van de huidige Informatiesystemen naar de nieuwe. Dat betreft:

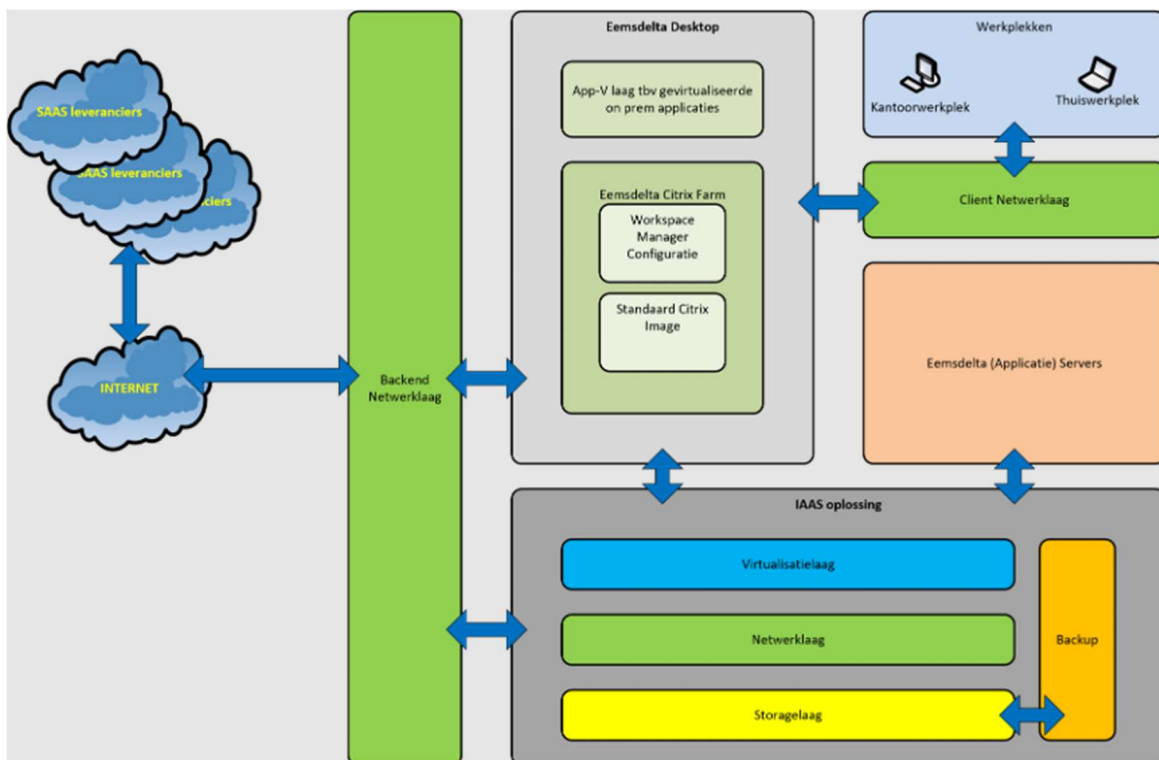
- Klantgegevens;
- Klantdossiers van zowel afgeronde als lopende Dossiers en zaken;
- Notities en documenten;
- Financiële transacties (volledige historie).

*Bij de migratie mag de afhandeling van lopende Dossiers en zaken geen belemmering oplopen en de migratie moet dusdanig plaatsvinden dat ook erna de privacy van inwoners gewaarborgd is.*

## 1.10 Infrastructuur

Aanbesteder heeft een toekomstbestendige ICT-infrastructuur opgebouwd waarvan de backend in twee datacenters is ondergebracht. Te weten: datacenter Westpoort en datacenter QTS, beide in Groningen.

De ICT-infrastructuur is hieronder schematisch weergegeven:



Volledige ICT-infrastructuur van Aanbesteder is beschreven in de **Bijlage E 'ICT Infrastructuur gemeente Eemsdelta'** en maakt onlosmakelijk deel van deze Aanbesteding.

### 1.10.1 SaaS / Cloud

Aanbesteder heeft nadrukkelijk gekozen voor een 'SaaS, tenzij beleid' bij de aanschaf van nieuwe applicaties. On-premise plaatsen van de Oplossing bij Aanbesteder is niet wenselijk.

Voor deze aanbesteding gaat Aanbesteder uit van een hosting van de Oplossing door de Inschrijver. Hierbij wordt de Oplossing als een SaaS of een extern gehoste (Cloud/ Off-premise / Remote geserviced) applicatie aangeboden.

# LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



De technische eisen m.b.t. SaaS/ Cloud zijn in de Bijlage A 'Programma van Eisen en Wensen' en de Bijlage E 'ICT Infrastructuur gemeente Eemsdelta' beschreven.

## 1.10.2 Beheer

De Inschrijver is in alle gevallen verantwoordelijk voor het technisch applicatie beheer van de Oplossing, waaronder mede begrepen beheer, onderhoud en beschikbaarheidswaarborging. Aanbesteder is verantwoordelijk voor het functioneel beheer.

## 1.10.3 Remote support

Voor het beheer is het mogelijk om met teamviewer een sessie naar een zogenaamde inbelmachine te krijgen. Vanaf deze inbelmachine wordt toegang naar de applicatieserver verzorgd. Inbellen gaat altijd in overleg met de functioneel applicatiebeheerder en, als de applicatiebeheerder akkoord is, via de ICT-servicedesk van Aanbesteder.

## 1.10.4 Gebruikers

Het aantal gebruikers van de nieuwe Oplossing is ongeveer 170, waarvan het gemiddeld gezien door 150 Medewerkers gelijktijdig wordt gebruikt.

## 1.11 Kengetallen

Hieronder staat een indicatief overzicht van een aantal relevante kengetallen over het gebruik van de Oplossing.

|                                                     |        |
|-----------------------------------------------------|--------|
| Aantal inwoners gemeente Eemsdelta (december 2022): | 45.389 |
|-----------------------------------------------------|--------|

### Backoffice Werk en Inkomen

|                                                           |       |
|-----------------------------------------------------------|-------|
| Aantal cliënten uitkering                                 | 1468  |
| Algemene bijstand:                                        | 1.389 |
| BBZ:                                                      | 1     |
| loaw:                                                     | 73    |
| loaz:                                                     | 3     |
| Aantal debiteuren                                         | 921   |
| Aantal inburgerraars                                      | 25    |
| Aantal re-integratie voorzieningen (activiteiten in 2022) | 746   |
| Aantal re-integratie klanten (2022)                       | 402   |
| Aantal zaken Bezwaar en Beroep                            | 155   |
| Aantal fraude(zaken)                                      | 18    |

### Regiesysteem Jeugd en WMO

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| Aantal Jeugddossiers                | 1770 |
| Aantal OJG-dossiers                 | 126  |
| Aantal Wmo dossiers                 | 5220 |
| Aantal Zorg en veiligheid dossiers  | 266  |
| Aantal OGGZ-dossiers                | 1359 |
| Aantal Cliëntondersteuning dossiers | 302  |
| Aantal Sociaal plein dossiers       | 246  |
| Aantal Ondersteuning dossiers       | 1    |
| Aantal CORV-dossiers                | 1    |
| Aantal Beheer dossiers              | 2    |

# LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



|                 |       |
|-----------------|-------|
| Aantal signalen | 14026 |
|-----------------|-------|

## Backoffice Jeugd en WMO

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| Aantal jeugddossiers**       | 3217  |
| Aantal jeugd voorzieningen** | 18657 |
| Aantal Wmo dossiers**        | 14450 |
| Aantal Wmo voorzieningen**   | 41306 |

\*\* Dossiers: Unieke BSN-nummers; Voorzieningen: Unieke voorzieningen (actuele en historische)

## Actieve gebruikers Centric en PinkRocade systemen

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Backoffice Werk en Inkomen | 83 |
| Regiesysteem Jeugd en WMO  | 85 |
| Backoffice Jeugd en WMO    | 81 |

### 1.12 Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen

Binnen de opdracht wordt er geen onderscheid gemaakt in percelen. We gaan ervan uit – en uit een verkennend onderzoek is gebleken - dat er aanbieders zijn die een Integraal Informatiesysteem kunnen leveren dat past bij de beoogde werkwijze in de markt beschikbaar zijn.

### 1.13 Overeenkomst en duur

We zijn voornemens een Overeenkomst af te sluiten met één opdrachtnemer met een looptijd van vijf (5) jaar gerekend vanaf de afronding van de implementatie - uiterlijk 1 april 2024 - met de mogelijkheid tot stilzwijgende verlenging van zeven (7) keer 1 jaar, met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden voor de Aanbesteder en 12 maanden voor de Inschrijver.

Einddatum initiële looptijd 31 maart 2029.

Verleningsjaren worden onder gelijkblijvende voorwaarden en prijzen (inclusief indexatie) uitsluitend op initiatief van Aanbesteder geëffectueerd.

## 2 PROCEDURE EN VOORWAARDEN

### 2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk worden Inschrijvingsrichtlijnen en procedures uiteengezet. Uw Inschrijving moet voldoen aan het bepaalde in dit hoofdstuk. Bij het niet voldoen aan de Inschrijvingsrichtlijnen en procedures behoudt Aanbesteder zich het recht voor uw Inschrijving niet in behandeling te nemen. U verklaart door in te schrijven op de onderhavige aanbesteding dat u akkoord gaat met de voorwaarden die in dit hoofdstuk zijn opgenomen.

### 2.2 Aanbestedingsprocedure en motivering

Aanbesteder heeft ervoor gekozen om een Europese aanbesteding te doorlopen volgens de openbare procedure om op deze wijze te komen tot een Overeenkomst voor het beschikbaar stellen van een integraal Informatiesysteem (Oplossing) ter ondersteuning van de werkzaamheden binnen het Sociaal Domein.

De geraamde waarde van de onderhavige Opdracht is hoger dan de drempelwaarde voor aanbestedingen voor leveringen en diensten voor decentrale overheden, volgens de Europese Richtlijn 2014/24/EU.

Geen van de potentiële Inschrijvers heeft vooraf inzage gehad in de Aanbestedingsleidraad noch hebben zij inzicht gekregen in de gekozen uitgangspunten zoals die in de Aanbestedingsleidraad zijn verwoord.

### 2.3 Planning

Hieronder wordt stapsgewijs het verloop van de procedure van deze aanbesteding in de tijd weergegeven. Inschrijver dient zich aan de genoemde sluitingsdata te houden. Deze zullen strikt worden nageleefd door Aanbesteder.

| Procedurestap                                         | Datum                            |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Publicatie TenderNed                                  | 12 januari 2023                  |
| Sluitingsdatum 1 <sup>ste</sup> Nota van Inlichtingen | 30 januari 2023 (tot 12:00 uur)  |
| Beantwoording 1 <sup>ste</sup> Nota van Inlichtingen  | 10 februari 2023                 |
| Sluitingsdatum 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen   | 17 februari 2023 (tot 12:00 uur) |
| Beantwoording 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen    | 24 februari 2023                 |
| Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen                | 13 maart 2023 (tot 12:00 uur)    |
| Opening kluis                                         | 13 maart 2023 (12:00 uur)        |
| Beoordeling van Inschrijvingen door Aanbesteder       | 13 maart 2023 t/m 24 maart 2023  |
| Demonstraties                                         | 27, 28 en 29 maart 2023          |
| Voornemen tot gunning                                 | 18 april 2023                    |
| Verificatiegesprek                                    | Tussen 18 april en 8 mei         |
| Einde bezwaartermijn (Alcatel- / Standstill-termijn)  | 08 mei 2023                      |

# LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



|                                             |             |
|---------------------------------------------|-------------|
| Definitieve gunning                         | 9 mei 2023  |
| Start periode Overeenkomst en implementatie | 10 mei 2023 |

Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Een eventuele aanpassing van de planning zal via TenderNed worden gecommuniceerd. In geval van afwijking tussen de hierboven opgenomen planning en de planning op TenderNed is de laatstgenoemde leidend.

## 2.4 Communicatie

Communicatie over de aanbesteding vindt uitsluitend via de berichtenbox van [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) plaats.

De contactpersoon voor deze aanbesteding is:

Angelique Arends  
m. 06-24872308

Op straffe van uitsluiting mag een Inschrijver, vanaf de datum van de publicatie van deze Aanbesteding, over deze Aanbesteding met geen enkele medewerker van Opdrachtgever, behalve de hierboven vermelde contactpersoon, of voor Opdrachtgever werkzaam zijnde personen van derden, contact hebben.

## 2.5 Vragen en Nota van Inlichtingen

Vragen, opmerkingen en verzoeken naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad, Bijlagen, concept Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst lopen uitsluitend via TenderNed.

Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een duidelijke verwijzing naar welke document, paragraaf en bladzijde en Eis- of Wensnummer.

Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord door middel van een Nota van Inlichtingen die op TenderNed wordt gepubliceerd. Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van deze aanbesteding.

Er zijn twee (2) vragenronden. Vragen en opmerkingen die na in de planning genoemde datums worden ontvangen, worden niet in de Nota van inlichtingen behandeld.

Met een Nota van Inlichtingen wil Aanbesteder bereiken, dat Inschrijvers fouten, onduidelijkheden en/of inconsistenties in de Aanbestedingsleidraad melden, zodat deze kunnen worden aangepast c.q. verduidelijkt. De inhoud van de Aanbestedingsleidraad en de bijbehorende bijlagen is ten behoeve van de uniformiteit en de vergelijkbaarheid voorgeschreven. Inschrijver wordt echter wel de mogelijkheid geboden om over de Aanbestedingsleidraad en bijlagen vragen te stellen, opmerkingen te maken en daarbij tekstsuggesties te doen. Vragen, opmerkingen en tekstsuggesties zullen in de Nota van Inlichtingen worden beantwoord.

Na het uitbrengen van de laatste Nota van Inlichtingen staat de inhoud van de Aanbestedingsleidraad vast. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en eerder verstrekte documenten prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Indien er meer nota's van Inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen wordt niet toegezonden aan de Geïnteresseerden. De Geïnteresseerden zijn zelf verantwoordelijk voor het downloaden van de Nota van Inlichtingen op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

## 2.6 Indienen Inschrijving en uitgangspunten met betrekking tot de Inschrijving

### 2.6.1 Digitaal inschrijven

Deze aanbesteding wordt in zijn geheel via TenderNed uitgevoerd. Dit houdt in dat bij deze aanbesteding, zowel voor de publicatie als ten behoeve van het indienen van alle inschrijvingsdocumenten, gebruik wordt gemaakt van TenderNed.

De digitale Inschrijving dient uiterlijk op de in paragraaf 2.3 genoemde datum en tijdstip in de voor de inschrijving betreffende digitale kluis op TenderNed te worden geplaatst. Deze datum en tijdstip gelden als een fatale termijn. Op genoemd tijdstip sluit de kluis. Inschrijvingen die op andere wijze worden ingediend (bijvoorbeeld via e-mail, post, fax of persoonlijk overhandigd) accepteert Aanbesteder niet.

Geïnteresseerden en Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat inloggen op TenderNed uitsluitend met eHerkenning mogelijk is. Aanbesteder raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren of uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op TenderNed en dat een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de Inschrijving is geheel de verantwoordelijkheid van de Inschrijver.

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

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

### 2.6.2 Presentatie en Demonstratie

Een presentatie en demonstratie zal eveneens onderdeel uitmaken van de Inschrijving. Deze staan gepland na indiening van de schriftelijke Inschrijving op **27, 28 en 29 maart 2023**. Zo spoedig mogelijk na de sluitsdatum van de Inschrijvingen krijgt u een uitnodiging op welke datum u de presentatie en demonstratie mag komen geven. Dit zal maximaal 4 uur in beslag gaan nemen. De demonstratie dient in overeenstemming te zijn met de functionaliteit, die in de schriftelijke Inschrijving wordt aangeboden en met het systeem dat de Leverancier uiteindelijk aan de gemeente zal leveren. Bijlage G ‘Casussen voor demonstraties’ beschrijft de casussen, die de Opdrachtnemer graag gedemonstreerd wil zien.

### 2.6.3 In te dienen documenten

Hieronder volgt een overzicht waarin wordt aangegeven welke documenten u bij uw Inschrijving dient toe te voegen. U maakt hiervoor onder andere gebruik van de bij deze Aanbestedingsleidraad toegevoegde Bijlagen. De invulformulieren mogen qua vraagstelling en voorgedrukte inhoud niet worden gewijzigd of worden aangepast.

# LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



U levert alle gevraagde documenten als een apart document aan en geeft deze documenten de volgende naam: nr – naam document – naam Inschrijver. U houdt de nummering aan uit onderstaande tabel.

| Nr. | Document                                                                                             | In te dienen bij de Inschrijving | In te dienen binnen 7 Werkdagen na verzoek Aanbesteder (zie paragraaf 3.9) | Zie paragraaf |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1   | Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage 1)                                             | X                                |                                                                            | 3.3           |
| 2   | Verklaring omtrent Inschrijving (Bijlage 2)                                                          | X                                |                                                                            | 2.7.2         |
| 3   | Inschrijfbiljet (Bijlage 3)                                                                          | X                                |                                                                            | 5.7           |
| 4   | Gunningscriteria Maximaal 25 pagina's                                                                | X                                |                                                                            | 5.5           |
| 5   | Invulformulier referenties (Bijlage 4)                                                               | X                                |                                                                            | 3.8           |
| 6   | Verklaring onderaanneming en terbeschikkingstellingverklaring (Bijlage 5)                            | Indien van toepassing            |                                                                            | 3.4           |
| 7   | Toelichting bij Wensen                                                                               | X                                |                                                                            | 4.2.2         |
| 8   | Beschrijving Opties (Bijlage 6)                                                                      | X                                |                                                                            | 4.2.3         |
| 9   | Gedragsverklaring Aanbesteden                                                                        |                                  | X                                                                          | 3.9           |
| 10  | Uittreksel handelsregister (Kamer van Koophandel) en indien van toepassing, een toereikende volmacht | X                                |                                                                            | 3.5           |
| 11  | Verklaring belastingdienst                                                                           |                                  | X                                                                          | 3.9           |
| 12  | Kopie lopende polis(sen) van verzekering                                                             |                                  | X                                                                          | 3.7           |
| 13  | Service Level Agreement (SLA)                                                                        | X                                |                                                                            | 2.6.9         |

*Let op: indien u in Combinatie of met een beroep op derden inschrijft, dienen ook van hen verschillende stukken te worden ingediend.*

## 2.6.4 Ondertekening

### Bevoegdheid

Alle documenten moeten rechtsgeldig worden ondertekend door één of meer daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s).

Gevolmachtigden mogen het document ook ondertekenen. Deze volmacht moet door de vertegenwoordigingsbevoegde functionaris(sen) zijn ondertekend. De volmacht moet zijn bijgesloten bij de Inschrijving.

In geval van Inschrijving door een Combinatie ondertekenen alle deelnemers aan de Combinatie de Inschrijving.

## **Vaststellen bevoegdheid**

De Opdrachtgever stelt de bevoegdheid vast met een kopie van de Inschrijving in het handelsregister, dan wel met een volmacht die bij de Inschrijving is verstrekt door degene die daartoe conform het handelsregister is bevoegd.

## **Uitsluiting**

Het niet rechtsgeldig ondertekenen van de documenten of het niet bijvoegen van de hier genoemde Bijlagen betekent dat uw Inschrijving wordt uitgesloten van deze aanbesteding.

### **2.6.5 Algemene Eisen aan de Inschrijving**

- De Inschrijving dient gebaseerd te zijn op deze Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen.
- De Inschrijving dient te zijn gesteld in de Nederlandse taal. Alle correspondentie wordt gevoerd in de Nederlandse taal.
- Een Inschrijving die op wezenlijke punten in strijd is met de Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen is onregelmatig in de zin van de Aanbestedingswet en daarmee ongeldig.
- Inschrijvingen dienen volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of Bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver of bij derden of van algemeen bekende marktinformatie, kan Aanbesteder de Inschrijving uitsluiten van de procedure.
- Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud te zijn. Inschrijvingen onder voorwaarden zijn ongeldig. Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- U dient gebruik te maken van de door Aanbesteder digitaal als Bijlage bijgeleverde invulformulieren. Het is niet toegestaan om de tekst van deze invulformulieren te wijzigen.
- De Aanbieding dient realistisch te zijn. Dit betekent dat Inschrijver realisme betracht met betrekking tot haar tariefstelling. Bij 'abnormaal lage Inschrijvingen' kan Aanbesteder bij een Inschrijving, die naar het oordeel van Aanbesteder onuitvoerbaar of onrealistisch voorkomt - voordat zij deze Inschrijving kan afwijzen - schriftelijk verzoeken om de door hem nodig geachte verduidelijkingen, binnen de door Aanbesteder gestelde termijn, aan te leveren. Aanbesteder is hiertoe echter geenszins gehouden.
- Indien er sprake is van geen of zeer lage kosten voor één of meer van de gevraagde kostenrubrieken, dan dient de Inschrijver te onderbouwen waarop deze evident lage kosten worden gebaseerd. Kortingen op prijzen en kosten mogen worden gegeven, mits deze korting niet alsnog anderszins in rekening wordt gebracht bij de Aanbesteder, bijvoorbeeld door deze te verrekenen met respectievelijk door te belasten op andere prijzen respectievelijk prijsonderdelen.
- Het is Inschrijver niet toegestaan financiële voorbehouden en 'pro-memorie' (PM) posten op te nemen in zijn Inschrijving.
- De aangeboden Oplossing is bij implementatie direct leverbaar en de levering van alle in de Inschrijving opgenomen onderdelen is gedekt in het Inschrijfbiljet (Bijlage 3).
- U mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek bijvoorbeeld door middel van een verschuiving in de kosten tussen diverse posten te trachten op oneigenlijke wijze voordeel te behalen uit het beoordelingsmodel (manipulatief inschrijven).
- U dient de all-in (excl. BTW) tarieven in het Inschrijfbiljet op te geven (Bijlage 3). U dient bij de te offren tarieven rekening te houden met de totale contractperiode.

## 2.6.6 Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn door Inschrijver van zijn Inschrijving is zes (6) maanden na sluitingsdatum van de Inschrijvingstermijn. Indien er een civiel kort geding tegen de voorgenomen gunningbeslissing wordt aangespannen, dient de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving tot minimaal vier (4) weken na de onherroepelijke uitspraak in het kort geding te duren (of de oorspronkelijke datum, al naar gelang welke het langste duurt).

## 2.6.7 Concept Overeenkomst

De Inschrijver gaat door zijn Inschrijving akkoord met de Concept Overeenkomst voor gebruik van de aangeboden Oplossing gedurende de gebruiksduur die vanuit Opdrachtgever als Bijlage B bij deze Aanbestedingsleidraad is gevoegd. De eventuele wijzigingen van de concept Overeenkomst, zoals die in de Nota van Inlichtingen zijn aangegeven zullen worden verwerkt in de definitieve Overeenkomst (na definitieve gunning).

## 2.6.8 Verwerkersovereenkomst

Bij de onderhavige Opdracht zullen door Inschrijver (Leverancier) persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerkt. Voor het regelen van de verhouding tussen de Inschrijver (Leverancier) en de Aanbesteder (Opdrachtgever) hanteert Aanbesteder een VNG-model voor de zogenaamde Verwerkersovereenkomst. Deze Verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad (zie Bijlage F). Na Opdrachtverlening zal een Verwerkersovereenkomst met Aanbesteder worden gesloten, conform dit model.

## 2.6.9 Concept SLA

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een concept Service Level Agreement (SLA) voor beheer, onderhoud en/of ondersteuning te voegen waarin met opvolgstermijnen is weergegeven op welke wijze issues en verstoringen worden opgelost. Na de definitieve gunning zal er tussen Aanbesteder en Inschrijver een definitieve SLA worden opgesteld en gesloten. SLA-eisen zijn verder in de Bijlage A 'Programma van Eisen en Wensen' beschreven.

## 2.6.10 Aanvulling of wijziging van de Inschrijving

Aanbesteder gaat bij de beoordeling van de Inschrijvingen uit van de volledigheid en de juistheid van de gegevens, zoals die door Inschrijver zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijvers om wat in de Aanbestedingsleidraad wordt gevraagd, zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden. Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na het tijdstip van de aanbesteding niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij Aanbesteder daartoe een verzoek heeft gedaan.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking of herstel van een kennelijke fout, dient de Inschrijver uiterlijk binnen de in het verzoek genoemde (korte) termijn de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren, op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving.

## 2.7 Voorwaarden aanbesteding

### 2.7.1 Algemene eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

- Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afloop niet aan u worden geretourneerd.
- Aanbesteder zal geen onderhandelingen voeren. Dit betekent dat Inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerend aanbod te doen.
- Als zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de contactpersonen van Aanbesteder.
- Voor de Opdracht komen alleen Inschrijvers in aanmerking die zowel op de dag van de aanbidding van de Inschrijving als op de dag van de gunning voldoen aan de Eisen die in de Leidraad, inclusief de Bijlagen, zijn vermeld behoudens uitvoeringseisen waar pas op het moment dat de Overeenkomst ingaat aan voldaan moet worden.
- Aanbesteder zal, behoudens wettelijke verplichtingen, het vertrouwelijke karakter van de door u verstrekte informatie en documentatie respecteren en deze zonder uw toestemming niet met derden delen. Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding wordt verstrekt is vertrouwelijk. U zult geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie.
- Alle door u gegeven informatie mag door Aanbesteder worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van Aanbesteder, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting.

### 2.7.2 Instemming voorwaarden aanbesteding

Met het indienen van een Inschrijving stemt u onvoorwaardelijk in met de toepasselijkheid en alle bepalingen van deze aanbestedingsprocedure, deze Aanbestedingsleidraad en alle hierbij behorende stukken.

Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met levering van de beschreven opdrachtscope, omvang en hieraan gestelde voorwaarden (Eisen en Wensen) en dat de geoffeerde prijs hiervoor sluitend is.

Door indiening van een Inschrijving verklaart inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle (concept-)overeenkomsten en van toepassing zijn van de GIBIT-voorwaarden (versie 2020).

Als Bijlage 2 bij dit document is een 'Verklaring omtrent inschrijving' opgenomen. Inschrijver dient deze ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving te voegen.

### 2.7.3 Kostenvergoeding

Door de Inschrijver gemaakte kosten worden niet vergoed. Aanbesteder kan niet door een Inschrijver aansprakelijk worden gesteld voor kosten en/of andere uitgaven, gemaakt of te maken met betrekking tot de Inschrijving.

### 2.7.4 Voorbehouden

Aanbesteder behoudt zich, gedurende het hele aanbestedingsproces, het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, c.q. niet over te gaan tot gunning. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding.

## 2.8 Na de Inschrijving

### 2.8.1 Algemene uitgangspunten

- Tijdens de periode van beoordeling zal Aanbesteder geen enkele informatie verstrekken aan Inschrijvers over de stand van zaken.
- Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de Overeenkomst en eventuele geschillen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen Aanbesteder en een Inschrijver die ontstaan naar aanleiding van een door Aanbesteder genomen besluit over deze aanbesteding, dienen, met uitzondering van hetgeen gesteld is in paragraaf 2.8.4 en van dit hoofdstuk, binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit door Aanbesteder, te worden voorgelegd aan de rechtbank Noord-Nederland. De termijn van één maand is een contractuele vervaltijd. Dat wil zeggen dat als een Inschrijver niet binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit waarover hij meent een geschil te hebben, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn rechten ter zake van het indienen van een geschil heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding (behoudens het gestelde in paragraaf 2.8.4) in te stellen.
- De Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met de Leverancier met onmiddellijke ingang te beëindigen als uit een onherroepelijke uitspraak van een rechter volgt dat het gunningsbesluit of de Opdracht onrechtmatig is, of de Opdracht om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan een dergelijk beëindigingsbesluit kan door de Leverancier geen enkel recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade of anderszins worden ontleend.

### 2.8.2 Opening kluis

Inschrijvers dienen hun Inschrijvingen voor de in paragraaf 2.3 genoemde datum en tijdstip in. Na de sluitingsdatum van het indienen van de Inschrijvingen wordt de digitale kluis geopend en begint de beoordeling.

### 2.8.3 Stappenplan beoordeling Inschrijvingen

De beoordeling van de ingediende Inschrijvingen verloopt als volgt:

#### Stap 1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Inschrijvingen

De Inschrijving moet volledig en geldig zijn.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze Aanbestedingsleidraad voorgeschreven wijze. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure.

Geldig betekent dat, daar waar gevraagd, de stukken rechtsgeldig zijn ondertekend overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 2.6.4 en voldoen aan de gestelde Eisen. Niet rechtsgeldige ondertekening en/of het niet voldoen aan de gestelde Eisen betekent dat de Inschrijving wordt uitgesloten.

#### Stap 2 Beoordeling uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Beoordeling van de geldige en volledige Inschrijvingen geschiedt aan de hand van de uitsluitingsgronden, en de Geschiktheidseisen. Voldoet een Inschrijver niet aan één of meerdere van deze Geschiktheidseisen of is/zijn één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing, dan wordt de Inschrijving uitgesloten.

#### Stap 3 Beoordeling op de Gunningscriteria

Indien Inschrijver en Inschrijving voldoen aan alle gestelde Eisen, wordt de Inschrijving beoordeeld op de Gunningscriteria GC1, GC2, en GC3 (paragraaf 5.5). Daarna zal de beoordeling van GC4 de presentatie en demonstratie plaatsvinden.

# LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



Op het moment dat de scores voor de gunningscriteria GC1, GC2, GC3 en GC4 zijn vastgelegd, wordt gunningcriterium GC5 Prijs beoordeeld. Gunning zal geschieden aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving die door Aanbesteder wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, overeenkomstig wat is beschreven in hoofdstuk 5.

## **Stap 4 Verificatiegesprek**

De Inschrijver aan wie Aanbesteder voornemens is te gunnen, wordt uitgenodigd voor een verificatiegesprek zoals beschreven in paragraaf 2.8.5.

### **2.8.4 Toepasselijk recht, gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervaltermijn**

#### **Toepasselijk recht, geschillen en klachtenloket**

Op de Opdracht is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen in verband met de Opdracht zullen, als partijen niet tot een buitengerechtelijke oplossing kunnen komen, worden voorgelegd aan de rechtbank Noord-Nederland.

Inschrijvers kunnen klachten over deze aanbesteding per e-mail sturen naar het volgende emailadres van het klachtenloket: [inkoop@eemsdelta.nl](mailto:inkoop@eemsdelta.nl). De ontvangst van een e-mail met een klacht(en) wordt per e-mail bevestigd. Na behandeling van een klacht(en) verstuurt Gemeente Eemsdelta per e-mail een reactie op deze klacht(en) aan de betreffende gegadigde.

#### **Gunningsbeslissing, standstill-termijn en vervaltermijn**

Het voornemen tot gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van een aanbod van de Inschrijver. De dag na verzending van de gemotiveerde gunningsbeslissing gaat een standstilltermijn van twintig (20) kalenderdagen in.

Een Inschrijver die het niet eens is met het voornemen tot gunning kan tot uiterlijk twintig (20) dagen na de dag van verzending van het voornemen tot gunning bezwaar maken tegen het voornemen tot gunning. Bezwaar kan uitsluitend door het aanspannen van een kort geding bij de voorzieningen rechter van de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen. Een kopie van de dagvaarding dient te worden verzonden per mail aan: [Inkoop@eemsdelta.nl](mailto:Inkoop@eemsdelta.nl).

De termijn van twintig (20) dagen is een vervaltermijn. Dit betekent dat bezwaren die na verloop van deze termijn door middel van een kort geding aanhangig worden gemaakt, niet-ontvankelijk zijn.

Als een Inschrijver tegen een voornemen tot gunning een kort geding aanhangig maakt binnen de gestelde termijn, dan dient de voorlopig begunstigde in dit kort geding te interveniëren op straffe van verval van recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd voornemen tot gunning.

Opdrachtgever is bevoegd het voornemen tot gunning te herzien zolang de Overeenkomst niet is gesloten, zonder dat hieraan kosten zijn verbonden. Van definitieve gunning is niet eerder sprake dan wanneer beide bevoegde partijen in tweevoud een daartoe bestemde Overeenkomst rechtsgeldig ondertekend hebben.

### **2.8.5 Verificatiegesprek**

De Inschrijver aan wie Aanbesteder voornemens is te gunnen, wordt uitgenodigd voor een verificatiegesprek op de locatie van Aanbesteder. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat wordt opgenomen als bijlage in de Overeenkomst.

Blijkt tijdens dit verificatiegesprek dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan valt de betrokken Inschrijver alsnog af. In gevallen als deze zal Aanbesteder tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een

## LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



standstilltermijn overeenkomstig het bedoelde in paragraaf 2.8.4 gaat lopen. Ook wordt met de nieuwe nummer één een verificatiegesprek gehouden, als hierboven beschreven.

## 3 EISEN AAN DE INSCHRIJVER

---

### 3.1 Algemeen

Om te beoordelen of uw onderneming in staat is om de onderhavige Opdracht(en) uit te voeren, wordt in dit hoofdstuk informatie gevraagd met betrekking tot het voldoen aan standaardvoorwaarden en de geschiktheid van uw onderneming om de onderhavige Opdracht(en) te kunnen uitvoeren.

### 3.2 Aanbiedingsbrief

Wij stellen het op prijs dat uw Inschrijving ingeleid wordt met een vormvrije aanbiedingsbrief, waarin:

- De onderneming(en) kort geïntroduceerd wordt(worden);
- De gegevens van de contactpersoon tijdens de uitvoering van de Overeenkomst genoemd worden;
- Indien van toepassing de rolverdeling binnen een samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de Opdracht dat de Inschrijver voornemen is in onderaanneming te geven dan wel op welke derden anderszins een beroep wordt gedaan.

### 3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Om de administratieve lasten voor zowel Inschrijver als Aanbesteder niet onnodig te verzwaren wordt er gewerkt met een UEA (die separaat is bijgevoegd als Bijlage 1). De functionaris die deze verklaring ondertekent dient in het beroepsregister/handelsregister vermeld te staan als bevoegd tot het ondertekenen hiervan (zie paragraaf 3.5 Inschrijving handelsregister). De Inschrijver mag op de UEA alleen gegevens invullen op de daartoe voor de Inschrijver door Aanbesteder aangegeven bestemde invulvelden; de Inschrijver mag geen wijzigingen aanbrengen. Maakt een Inschrijver wel wijzigingen in de UEA, dan kan zijn Inschrijving terzijde gelegd worden en niet inhoudelijk beoordeeld worden.

De Inschrijver dient middels de UEA (Bijlage 1) te verklaren:

- Dat er geen sprake is van een in de afgelopen vijf (5) jaren onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak jegens Inschrijver of persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft, in de zin van de in art. 2.86, lid 2 Aanbestedingswet 2012 beschreven redenen.
- De Inschrijver dient tevens middels de UEA te verklaren dat in de afgelopen drie (3) jaren geen sprake is (geweest) van de volgende situaties zoals opgesomd in artikel 2.87, lid 1 van de Aanbestedingswet 2012 lid a en b, d, f, h, t/m j.

### 3.4 Individuele Inschrijver of Combinatie

Onderstaande vereisten op het gebied van Inschrijving in het handelsregister en de uitsluitingsgronden zijn van toepassing op Inschrijvers die inschrijven met een enkelvoudige Inschrijving, alle leden van een Combinatie en Inschrijvers die inschrijven als hoofdaannemer met onderaannemer(s). De Geschiktheidseisen gelden voor Inschrijvers die inschrijven met een enkelvoudige Inschrijving, de Combinatie als geheel en Inschrijvers die inschrijven als hoofdaannemer met onderaannemer(s).

Een Inschrijver die zich beroept op de bekwaamheid of draagkracht van een derde dient daadwerkelijk over de bekwaamheid of draagkracht van deze derde te kunnen beschikken voor de uitvoering van de Opdracht. De onderaannemer(s) in kwestie dienen hiervoor een terbeschikkingstellingverklaring in te vullen en te ondertekenen (Bijlage 5). Deze dient bij verificatie van de UEA aangeleverd te worden.

Een Inschrijver is vrij om zich als individuele rechtspersoon, dan wel in de vorm van een Combinatie tezamen met andere rechtspersonen, dan wel middels een constructie van hoofd- en onderaannemer(s) aan deze aanbesteding deel te nemen.

# LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



Inschrijver dient een keuze te maken uit de drie verschillende vormen om in te schrijven:

1. Inschrijving door één (1) enkele rechtspersoon:  
Hiervoor gelden alle eisen in de Aanbestedingsleidraad.
2. Inschrijving middels hoofd- en onderaannemerschap:
  - U dient aan te geven welke partij(en) voor welke onderdelen als onderaannemers worden ingeschakeld;
  - De bij de eisen gevraagde documenten dienen ingeleverd te worden door de hoofdaannemer, waarbij, indien gewenst, gebruik kan worden gemaakt van de gegevens van de onderaannemer(s).
  - De hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het contract. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s);
  - Indien de hoofdaannemer een beroep doet op de bekwaamheid of draagkracht van een of meer onderaannemer(s) om zijn geschiktheid aan te tonen dienen alle gevraagde documenten door de hoofdaannemer ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn. Ook moet worden aangetoond dat de hoofdaannemer werkelijk gebruik kan maken van de betreffende onderaannemer(s) middels een terbeschikkingstellingverklaring ondertekend door bevoegde functionaris(sen) van de onderaannemer(s). De in te vullen terbeschikkingstellingverklaring is opgenomen als Bijlage 5. Deze dient te worden ingevuld en ondertekend door zowel Inschrijver als een daartoe bevoegde functionaris van de onderaannemer(s). Indien de hoofdaannemer zich beroept op de bekwaamheid van een of meer onderaannemer(s) is de hoofdaannemer verplicht deze onderaannemer(s) daadwerkelijk in te zetten op de betreffende onderdelen van de Opdracht in het geval dat hij de Opdracht gegund krijgt.
3. Inschrijving middels Combinatie:
  - De combinatie dient een penvoerder te benoemen. Deze penvoerder is de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de Combinatie jegens de Opdrachtgever. Aanbesteder zal uitsluitend met de desbetreffende penvoerder over de aanbestedingsprocedure correspondentie voeren;
  - Van alle leden van de Combinatie wordt een schriftelijke, rechtsgeldig ondertekende verklaring verlangd waarin zij zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste uitvoering van de Opdracht. Deze dient door elk van de combinanten te worden ondertekend.
  - Indien de Inschrijver een Combinatie is, dient de in dit bestek gevraagde informatie met betrekking tot ieder van de combinanten te worden vermeld.
  - Alle leden van de Combinatie dienen een UEA in te vullen en ondertekenen.

Nadat een Combinatie een Inschrijving heeft ingediend, mag de samenstelling van de Combinatie niet meer wijzigen, tenzij de Combinatie hiertoe door vennootschappelijke omstandigheden zoals fusies, overnames of faillissement gedwongen wordt én de Combinatie ook na wijziging voldoet aan alle door Aanbesteder gestelde eisen. Na gunning mag de samenstelling van de Combinatie slechts wijzigen in overeenstemming met de thans aan te besteden Overeenkomst. Het is een hoofdaannemer ook niet toegestaan om als onderaannemer bij een andere hoofdaannemer in te schrijven op deze aanbesteding, ook dit in het kader van de onvervalste mededinging.

## 3.5 Inschrijving handelsregister

Inschrijver dient te staan ingeschreven in het beroepsregister/handelsregister van het land van zijn vestiging. Inschrijver verklaart hieraan te voldoen door middel van invulling van diens KvK nummer of daarmee vergelijkend in de UEA (Bijlage 1). Een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel dient meegestuurd te worden met de Inschrijving.

## 3.6 Uitsluitingsgronden

Als de Uitsluitingsgronden zoals gedefinieerd in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn op een Inschrijver, wordt deze Inschrijver uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding. Inschrijver verklaart dat geen van de Uitsluitingsgronden opgesomd in de UEA (Bijlage 1) op hem van toepassing zijn door het ondertekenen van de UEA (Bijlage 1).

## 3.7 Verzekeringen

Door in te schrijven verklaart Inschrijver adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid.

Ter bewijs van deze verklaring dient de winnende Inschrijver binnen zeven (7) Werkdagen na verzoek van Aanbesteder een kopie van een geldig polisblad van de toepasselijke bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid aan Aanbesteder te overleggen. Indien het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen is het toegestaan een geldig verzekeringscertificaat te overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver verzekerd is alsook de bedragen waarvoor Inschrijver verzekerd is.

Een Combinatie van inschrijvers dient gezamenlijk aan deze Eis te voldoen.

## 3.8 Technische en beroepsbekwaamheid, kerncompetenties

Aanbesteder acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een Oplossing aan een gemeente, gelijkwaardig aan de inhoudelijk beschreven opdrachtsscope. Aanbesteder heeft deze ervaring gekenschetst aan de hand van de volgende drie (3) kerncompetenties:

### 1. Kerncompetentie Leveren integraal informatiesysteem

De Inschrijver heeft ervaring met het leveren, implementeren (inclusief conversie vanuit voorliggende systemen), migreren en beschikbaar houden van een integraal informatiesysteem voor het Sociaal domein voor (ten minste) de uitvoering van klantprocessen, administratieve en financiële verwerkingsprocessen van Participatiewet, WMO, Jeugdzorg en Wet Inburgering, inclusief koppelingen en berichtuitwisselingen.

### 2. Kerncompetentie Leveren toegang en regie informatiesysteem

De Inschrijver heeft ervaring met het leveren, implementeren (inclusief conversie vanuit voorliggende systemen), migreren en beschikbaar houden van een informatiesysteem voor het Sociaal domein die de regievoering over de toegang en voorziening(en) in het sociaal domein ondersteunt, inclusief koppelingen en berichtuitwisselingen met systemen.

Het regie informatiesysteem is een integraal (gekoppeld) onderdeel van het onder kerncompetentie 1 bedoelde informatiesysteem en geeft een compleet integraal klantbeeld, zodat iedereen die ermee werkt optimaal wordt ondersteund in de volle breedte van hun activiteiten binnen het Sociaal domein, binnen de mogelijkheden van de privacywetgeving (AVG).

### 3. Kerncompetentie Uitkeringen Participatiewet

De Inschrijver heeft een standaard informatiesysteem geleverd die voor het Sociaal domein een oplossing biedt voor het berekenen en uitbetalen van de uitkeringen. Dit Informatiesysteem heeft alle reken- en invoervelden tot de beschikking voor het compleet berekenen en uitbetalen van een uitkering en is een integraal onderdeel van het onder kerncompetentie 1 bedoelde informatiesysteem. Een berekening in Excel of een andere vergelijkbare rekenfunctionaliteit en/of spreadsheetprogramma voldoet niet aan deze voorwaarde.

Inschrijver dient voor iedere kerncompetentie een referentie aan te leveren. Deze referentie dient niet ouder te zijn dan drie (3) jaar vanaf de datum van Inschrijving. De Oplossing waarvoor de referentie wordt ingediend

dient na implementatie tenminste één (1) jaar naar tevredenheid bij de betreffende organisatie in gebruik te zijn. Dit betekent dat bij de uitvoering van de dienstverlening afspraken m.b.t. scope, planning en budget zijn nagekomen.

De referentie dient te worden aangeleverd door gebruikmaking van Bijlage 4 'Invulformulier Referenties'.

Aanbesteder behoudt zich het recht voor om de referentie bij de referent te verifiëren. De Inschrijver dient daarom eveneens een contactpersoon bij de referent te verstrekken dan wel in staat zijn om een schriftelijke bevestiging van de referent binnen enkele dagen na verzoek daartoe van Aanbesteder te verstrekken.

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

### 3.9 Verificatie UEA

Om de administratieve lasten voor zowel de Inschrijvers als Aanbesteder niet onnodig te verzwaren, dient alleen de Inschrijver aan wie Aanbesteder voornemens is de Opdracht te gunnen, uiterlijk één (1) week (binnen 7 Werkdagen) na dagtekening van het schriftelijke verzoek hiertoe van Aanbesteder de bij de UEA behorende bewijsstukken aan te leveren. De enige uitzonderingen hierop zijn de referenties en Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, deze dienen bij de Inschrijving te worden gevoegd.

Aanbesteder kan tot het einde van de gunningsfase om verduidelijking vragen.

Indien de inhoud van de gevraagde bewijsstukken niet overeenkomt met hetgeen in de UEA is gesteld wordt de Inschrijving ongeldig verklaard en wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten van verdere deelneming aan deze aanbestedingsprocedure.

De bewijsstukken die uiterlijk één (1) week (binnen 7 Werkdagen) na schriftelijk verzoek van Aanbesteder dienen te worden aangeleverd:

- Gedragsverklaring aanbesteden die op het tijdstip van indienen Inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;
- Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verlichtingen van de belastingdienst die op het tijdstip van indienen Inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

### 3.10 Certificeringen

In de Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen worden meerdere certificeringen gevraagd. Certificeringen worden alleen opgevraagd indien Aanbesteder dit nodig acht.

### 3.11 Uitvoeringsvoorwaarden Social return

#### Social Return binnen arbeidsmarktregio Groningen

Aanbesteder heeft als ambitie om bij alle inkopen/ aanbestedingen met een opdrachtwaarde boven de € 200.000,- Social Return toe te passen. Maatwerk is mogelijk. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Social Return kan ingevuld worden door middel van onder andere arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en stageplekken.

#### Social Returnverplichting

- De verplichting vloeit voort uit een gegunde Opdracht door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer;
- De Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de Opdracht twee (2) % van de aanneemsom exclusief BTW inzetten voor Social Return;
- De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen;

# LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



- Boeteclausule: Indien het percentage van de aanneemsom wat door de Opdrachtnemer ingezet dient te worden voor de invulling van SR niet wordt gerealiseerd zal een boete worden opgelegd ter hoogte van het niet ingevulde deel van de Social Returnverplichting;
- De Opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de Social Return Monitor ([www.socialreturnmonitor.nl](http://www.socialreturnmonitor.nl)) ten behoeve van de verantwoording van de Social Returnverplichting. Op het gebruik van de monitor is een privacy protocol van toepassing;
- De Opdrachtnemer neemt binnen zeven (7) dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor;
- Mocht u geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, neem dan contact op met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via [socialreturn@werkinzicht.nl](mailto:socialreturn@werkinzicht.nl) ;
- In de Bijlage D 'Uitvoering Social Return Eemsdelta' worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.

## 4 EISEN, WENSEN EN OPTIES

---

### 4.1 Algemeen

Aanbesteder stelt een aantal eisen aan het Integraal Informatiesysteem en de te leveren diensten. Hieraan moet worden voldaan, anders wordt de Inschrijving uitgesloten. Daarnaast heeft Aanbesteder Wensen en Gunningscriteria geformuleerd, waar punten voor kunnen worden behaald.

### 4.2 Programma van Eisen en Wensen

#### 4.2.1 Eisen

Alle Eisen zijn opgenomen in de Bijlage A 'Programma Eisen en Wensen'.

Aan elke Eis dient zonder voorbehoud en, voor zover die betrekking heeft op functionaliteit, met standaardfunctionaliteit ('off-the-shelf') voldaan te worden en als zodanig ook verifieerbaar zijn. Tijdens het verificatiegesprek zoals beschreven in paragraaf 2.8.5 wordt het programma van Eisen doorgenomen met de voorlopig gegunde Inschrijver.

#### 4.2.2 Wensen

Alle Wensen zijn opgenomen in de Bijlage A 'Programma Eisen en Wensen'.

Wensen moeten gezien worden als functionaliteiten die zeer gewenst zijn, maar waarvan Aanbesteder op dit moment denkt dat het product ook zonder bruikbaar is.

Voor de Wensen geldt dat, wanneer de Leverancier aangeeft dat de Wens binnen de aanbieding kan worden vervuld, deze functionaliteit daarmee gezien kan worden als standaardfunctionaliteit ('off-the-shelf'). Daarmee krijgt de Wens eenzelfde status als een Eis.

De Wensen die niet vervuld kunnen worden in de standaardfunctionaliteit, maar wel leverbaar zijn, worden **opties** die opgenomen dienen te worden in de Bijlage 6 'Opties'. Voor de te leveren opties dient ook een prijs opgegeven te worden.

#### 4.2.3 Opties

Opties kunnen optioneel en aanvullend op de beschreven opdrachtscope door Aanbesteder worden afgenomen. Van de opties die uitvoerbaar zijn door de Inschrijver, dienen de prijzen opgegeven te worden in Bijlage 6 'Opties'.

Daarnaast wordt aan de Inschrijver gevraagd de opties aan te vullen met verdere opties die door Inschrijver als relevante kans voor Aanbesteder worden gezien. Van deze aanvullende opties dienen ook de prijzen te worden opgegeven in Bijlage 6 'Opties'.

Er worden separaat afspraken gemaakt over de werkelijke implementatie en in productie name van deze opties.

Alle generieke eisen die zijn gesteld gelden onverminderd voor het aanbieden en leveren van deze opties.

Aangeboden opties en prijzen van de opties worden niet meegewogen in de beoordeling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

### 4.3 Gunningscriteria

Naast de Eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen, heeft Aanbesteder een aantal

Gunningscriteria (GCr) geformuleerd. De antwoorden op de Gunningscriteria worden door Aanbesteder beoordeeld door middel van puntentoekenning zoals omschreven in hoofdstuk 5.

## 5 BEOORDELING EN GUNNING

De Opdracht wordt verstrekt aan de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Dit betekent dat zowel de prijs als de kwaliteit van de Inschrijving beoordeeld worden. Voor de bepaling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding zijn door Aanbesteder criteria opgesteld.

### 5.1 Weging gunningscriteria

Voor de bepaling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding is de volgende puntenverdeling van toepassing.

| Criterium                         | Sub criterium                               | Maximale score |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|----------------|
| Kwaliteit                         | GC 1: Invulling beoogde werkwijze           | 300            |
|                                   | GC 2: Implementatie- en migratieplan        | 100            |
|                                   | GC 3: Wensen                                | 100            |
|                                   | GC 4: Presentatie en Demonstratie           | 250            |
| Prijs                             | GC 5: De inschrijfsom (totale kosten) Prijs | 250            |
| Maximaal te behalen aantal punten |                                             | 1000           |

Bovenstaande tabel geeft de maximale score per subcriterium weer. Per Inschrijving worden bepaald in welke mate zij aan een subcriterium voldoen. Dit op de wijze zoals in dit hoofdstuk beschreven.

### 5.2 Beoordelingsteam

Aanbesteder stelt een beoordelingsteam aan voor de beoordeling van de Kwaliteit. Dit team bestaat uit vertegenwoordigers van diverse geledingen van Aanbesteder die gebruik zullen maken van de Oplossing. De beoordeling van elk onderdeel vindt eerst door ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk plaats. In een teamoverleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt onderdeel toegekend. Deze gezamenlijke score is een teamresultaat in consensus en geen gemiddelde van de individuele waarderings. Het beoordelingsteam krijgt de Prijs pas te horen na consensus over de kwaliteitscriteria.

Het beoordelingsteam bestaat uit:

- Twee leden van het managementteam;
- Eén vertegenwoordiger van teams beleid en ondersteuning;
- Eén vertegenwoordiger van team Wmo;
- Eén vertegenwoordiger van team Jeugd;
- Eén vertegenwoordiger van team Werk en Inkomen;
- Twee functioneel beheerders.

Een aanbestedingsdeskundige is bij de beoordeling aanwezig om het proces te begeleiden.

*Tijdens de demonstraties wordt een aantal medewerkers die werken binnen het sociaal domein, de gelegenheid geboden om aanwezig te zijn. Na afloop van alle demonstraties krijgen de medewerkers de gelegenheid om - anoniem - via een digitaal formulier hun mening te geven over hoe ze de gebruikersvriendelijkheid van de gedemonstreerde producten hebben ervaren.*

*Het beoordelingsteam zal dat oordeel als advies in hun afwegingen meenemen.*

## 5.3 Beoordeling Inschrijving

Na de toets of de Inschrijving voldoet aan de minimale eisen en de Inschrijving geldig is verklaard, vindt de beoordeling van Inschrijvingen plaats.

Bij gelijke score is de totaalscore op kwaliteit doorslaggevend. Als ook die score gelijk is, zal er een loting gehouden worden, onder toezicht van een door Aanbesteder aan te wijzen notaris.

## 5.4 Beoordeling kwaliteitscriteria

De Inschrijver beschrijft de antwoorden op de kwaliteitscriteria zo concreet mogelijk waarbij in ieder geval rekening gehouden wordt met de verschillende aspecten van dienstverlening en geboden oplossing zoals beschreven in het Programma van Eisen en Wensen (zie Bijlage 1).

Het eindoordeel van de kwaliteitscriteria worden gerelateerd aan de hieronder weergegeven weging per Gunningscriterium om te komen tot een eindscore per Inschrijver. De score wordt afgerond op nul (0) decimalen achter de komma. In onderstaand is een voorbeeld aangegeven hoe de eindscore per Inschrijver tot stand komt.

| Kwaliteitscriteria                   | Maximaal te behalen aantal punten | Waarderings-percentage beoordelingsteam | Totaal punten score Inschrijver |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------|
| GC 1: Invulling beoogde werkwijze    | 300                               | 75% (4)                                 | 225                             |
| GC 2: Implementatie- en migratieplan | 100                               | 50% (3)                                 | 50                              |
| GC 3: Wensen                         | 100                               | 50% (3)                                 | 50                              |
| GC 4: Presentatie en Demonstratie    | 250                               | 75% (4)                                 | 188                             |
| <b>Totale voorbeeld score</b>        |                                   |                                         | <b>513</b>                      |

## 5.5 Beschrijving kwaliteitscriteria

### 5.5.1 Gunningscriterium GC1 - Invulling beoogde werkwijze

(Maximum punten 300)

Inschrijver dient een visie in waarin zij beschrijft hoe de geboden oplossing bij gaat dragen aan de invulling van de beoogde werkwijze zoals beschreven in paragraaf 1.7.

De volgende onderdelen moeten herkenbaar opgenomen worden in de beschrijving van de visie:

- Toegang;
- Administratieve uitvoering;
- Monitoring, verantwoording en sturing.

Belangrijk is dat in de beschrijving goed te herkennen is hoe de (integrale) Oplossing, de diensten, ervaringen en 'best-practises' die Inschrijver meebrengt, Aanbesteder helpen zijn missie en doelen te behalen.

Bij de beoordeling van het kwaliteitscriterium GC1 wordt onder meer gekeken, zijn de antwoorden:

- Relevant (in het kader van deze Opdracht);
- Volledig;
- Concreet;
- Haalbaar en realiseerbaar;
- Oplossingsgericht;
- SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden).

### 5.5.2 Gunningscriterium GC2 - Implementatie- en Migratieplan

(Maximum punten 100)

Inschrijver dient een Implementatie- en Migratieplan bij te voegen waarmee hij aangeeft de technische Implementatie, inclusief inrichting van de Oplossing op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren voor Aanbesteder.

Uit het Implementatie- en Migratieplan moet duidelijk blijken welk aanpak en planning Inschrijver voor ogen heeft en adviseert. Daarbij moet duidelijk naar voren komen welke randvoorwaarden ingevuld moeten zijn en welke risico's op de aanpak en planning van invloed zijn.

Uit het Implementatie- en Migratieplan moet duidelijk blijken welke activiteiten door Inschrijver binnen de aanbidding worden verzorgd en welke randvoorwaarden en inspanning door Aanbesteder geleverd moet worden.

Bij de beoordeling van het kwaliteitscriterium GC2 wordt onder meer gekeken, zijn de antwoorden:

- Relevant (in het kader van deze Opdracht);
- Volledig;
- Concreet;
- Haalbaar en realiseerbaar;
- Oplossingsgericht;
- SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden).

## 5.5.3 Gunningscriterium GC3 - Wensen

(Maximum punten 100)

In de Bijlage A 'Programma van Eisen en Wensen' zijn de Wensen beschreven.

Bij iedere Wens die de Inschrijver kan vervullen, wordt toegelicht op welke wijze de Oplossing invulling geeft aan de betreffende Wens. Uw toelichting dient kort en bondig te zijn, maar moet wel voldoende informatie bevatten om een goede beoordeling te kunnen maken.

Bij de beoordeling van het kwaliteitscriterium GC3 wordt onder meer gekeken, zijn de antwoorden:

- Relevant (in het kader van deze Opdracht);
- Volledig;
- Concreet;
- Haalbaar en realiseerbaar;
- Oplossingsgericht;
- SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden).

## 5.5.4 Gunningscriterium GC4 - Presentatie en Demonstratie

(Maximum punten 250)

De Inschrijvers wordt gevraagd een presentatie en een demonstratie te geven. Aanbesteder wil de volgende onderdelen terugzien in de opgegeven volgorde:

1. Toelichting op invulling van de beoogde werkwijze (GC 1: maximaal 30 minuten);
2. Toelichting op Implementatie- en migratieplan (GC 2: maximaal 30 minuten);  
*De toelichting op GC 2: Implementatie- en migratieplan dient gegeven te worden door de sleutelfunctionaris die daadwerkelijk de uitvoering ervan gaat coördineren bij Aanbesteder.*
3. Stellen van vragen en aangaan van dialoog na afloop van beoogde werkwijze en Implementatie en migratieplan (maximaal 30 minuten);  
*Pauze (15 minuten);*
4. Demonstratie van de Oplossing volgens de beschreven casussen in Bijlage G (maximaal 2 uur);
5. Stellen van vragen en aangaan van dialoog na afloop van de demonstratie (maximaal 30 minuten);

### Beoordeling Presentatie

Aanbesteder wil naast de inhoudelijke toelichting, kennismaken met de Inschrijver en met name met de beoogde sleutelfunctionaris, die daadwerkelijk het implementatieplan en migratieplan gaat uitvoeren. Aanbesteder wil ervan overtuigd worden dat de Inschrijver en de beoogde sleutelfunctionaris over de kennis en vaardigheden beschikken om het proces in goede banen te leiden.

Aandachtspunten waarop wordt beoordeeld met betrekking de presentatie zijn:

- De mate waarin vertegenwoordigers van de Inschrijver proactief en professioneel reageren op vragen;
- De mate waarin de antwoorden die worden gegeven aansluiten op de Inschrijving en de voorliggende Opdracht.

### Beoordeling Demonstratie

Aanbesteder is op zoek naar een gebruiksvriendelijke Oplossing die beoordeeld wordt op de volgende kenmerken:

- Intuïtief: de mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn;
- Efficiënt: de hoeveelheid handelingen die nodig is om het gewenste resultaat te bereiken;
- Effectief: de mate waarin het aangeboden Oplossing over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor de gebruiker.

Deze kenmerken zijn belangrijk voor zowel de:

- Bediening;
- Consistentie in weergave;
- Zoeken en vinden;
- Mobiliteit en portabiliteit

Alle functionaliteiten die worden gepresenteerd en gedemonstreerd worden ook aangeboden als onderdeel van de aanbidding.

*NB Mocht het door de eventuele coronamaatregelen niet mogelijk of wenselijk zijn om de demonstratie op onze locatie te houden zullen we kiezen voor een virtueel alternatief, bijvoorbeeld MS Teams.*

## 5.6 Waardering kwaliteitscriteria

De leden van het beoordelingsteam beoordelen elk Gunningscriterium afzonderlijk. Dit betreft een integrale beoordeling per Gunningscriterium. Inschrijvingen worden niet met elkaar vergeleken. Per Gunningscriterium geeft de beoordelaar een cijfer van **1 tot 5** conform de onderstaande tabel. Deze waarderingsschaal is van toepassing op de gunningscriteria **GC1, GC2, GC3 en GC4**.

| Waardering | Toets omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aantal punten               |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 5          | De gegeven informatie overtreft de verwachtingen van Aanbesteder. Alle elementen komen ruimschoots aan de orde en sluiten zeer goed aan op de belangen en de voorliggende Opdracht van Aanbesteder. Er is sprake van maximale toegevoegde waarde. De beschrijving roept geen vragen op en er worden geen kritische kanttekeningen bij de beschrijving geplaatst. Inschrijver biedt veel meerwaarde voor deze Opdracht en is vernieuwend. De wijze van beantwoording door Inschrijver is zeer overtuigend. | 100% van het aantal punten. |
| 4          | De gegeven informatie is in overeenstemming met de verwachtingen van Aanbesteder. Alle elementen komen voldoende aan de orde en sluiten goed aan op de belangen en de voorliggende Opdracht van Aanbesteder. Er is sprake van toegevoegde waarde. De beschrijving roept geen vragen op en er worden geen kritische kanttekening bij de beschrijving geplaatst. De wijze van beantwoording door Inschrijver is redelijk overtuigend.                                                                       | 75% van het aantal punten   |
| 3          | De gegeven informatie is grotendeels in overeenstemming met de verwachtingen van Aanbesteder. Alle elementen komen voldoende aan de orde en sluiten redelijk aan op de belangen en de voorliggende Opdracht van Aanbesteder. Er is sprake van beperkte tot voldoende toegevoegde waarde. De beschrijving roept één of enkele vragen op. Er worden één of enkele kritische kanttekeningen bij de beschrijving geplaatst. De wijze van beantwoording door Inschrijver is niet geheel overtuigend.           | 50% van het aantal punten   |
| 2          | De gegeven informatie is deels in overeenstemming met de verwachtingen van Aanbesteder. Eén of enkele elementen zijn niet of slechts zeer summier aan de orde gekomen en sluiten beperkt aan op de belangen en de voorliggende Opdracht van Aanbesteder. Er is sprake van geen tot zeer weinig toegevoegde waarde. De beschrijving roept vragen op. Er worden enkele kritische kanttekeningen bij de beschrijving geplaatst. De wijze van beantwoording door Inschrijver is weinig overtuigend.           | 25% van het aantal punten   |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1 | De gegeven informatie is niet in overeenstemming met de verwachtingen van Aanbesteder. Meerdere elementen zijn niet of slechts zeer summier aan de orde gekomen en sluiten onvoldoende aan op de belangen en de voorliggende Opdracht van Aanbesteder. Er is geen sprake van toegevoegde waarde. De beschrijving roept vragen op. Er worden meerdere kritische kanttekeningen bij de beschrijving geplaatst. De wijze van beantwoording door Inschrijver is niet of nauwelijks overtuigend. | Uitsluiting |
|   | Geen documenten ingediend                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Uitsluiting |

Op het moment dat de in de Inschrijving aangeboden 'meerwaarde' betekent dat niet wordt voldaan aan de Eisen die op grond van het programma van Eisen van toepassing zijn, zal deze door Aanbesteder niet worden afgenomen en dus ook niet in de beoordeling meegenomen. Indien een Inschrijver niet bereid is om zijn Inschrijving gestand te doen zonder de betreffende 'meerwaarde', zal zijn Inschrijving alsnog als ongeldig terzijde gelegd worden.

## 5.7 Beoordeling prijs

De Inschrijvers dienen in hun prijsaanbieding tarieven te baseren op de levering en dienstverlening zoals omschreven in deze Aanbestedingsleidraad, de bijbehorende Bijlagen en in de door Inschrijver ingediende plannen.

Inschrijvers dienen het Inschrijfbiljet (Bijlage 3) in te vullen, deze te ondertekenen en toe te voegen aan de Inschrijving. Let op! De cellen die niet overschreven kunnen worden zijn beveiligd.

### 5.7.1 Gunningscriterium GC 5 - Prijs

(Maximum punten 250)

Ten aanzien van het Gunningscriterium "Prijs" geldt dat de Inschrijving met de laagste "prijs" het maximaal aantal punten krijgt toegekend voor het betreffende Gunningcriterium. Aan de overige Inschrijvers worden punten toegekend op basis van onderstaande formule:

Laagste prijs

Score = ----- x 250 punten

Prijs Inschrijver

De punten zullen worden afgerond naar een heel getal.

## 5.8 Gunning

De Inschrijving met de hoogste eindscore op bovengenoemde Gunningscriteria wordt als economisch meest voordelige Inschrijving (= beste prijs/kwaliteitsverhouding) beschouwd. Aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving wordt, met inachtneming van het gestelde in paragraaf 2.8.4 (na de Inschrijving), de Opdracht gegund.

Tijdens de gunningsfase wordt de Inschrijving verwerkt in de definitieve te sluiten Overeenkomst. Op het moment dat de gunningsfase succesvol is doorlopen en op grond van paragraaf 2.8.4 gunning onherroepelijk kan plaatsvinden, vindt de definitieve gunning plaats aan de betreffende Inschrijver.

## 6 BIJLAGEN

---

### 6.1 Invulbijlagen

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
2. Verklaring omtrent Inschrijving
3. Inschrijfbiljet
4. Invulformulier referenties
5. Verklaring onderaanneming en terbeschikkingstellingverklaring
6. Opties

### 6.2 Overige Bijlagen

- A. Programma van Eisen en Wensen
- B. Concept Overeenkomst
- C. GIBIT 2020 via bijgaande [link](#)
- D. Uitvoering Social Return Eemsdelta
- E. ICT Infrastructuur gemeente Eemsdelta
- F. Concept Verwerkersovereenkomst
- G. Casussen voor de demonstraties

## BEGRIPPENLIJST

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal gebruikte begrippen hieronder gedefinieerd. Deze begrippen worden in de Aanbestedingsleidraad met een hoofdletter geschreven.

| Begrip                           | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanbesteder                      | De gemeente Eemsdelta / Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Aanbestedingsleidraad            | Dit document, waarin Aanbesteder zijn Eisen en Gunningscriteria heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.                                                                                                                                           |
| Aanbestedingswet                 | Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012 542, zoals gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, Stb. 2016 241, ook wel afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw".                                                     |
| Bijlage(n)                       | Aanhangsels van de Aanbestedingsleidraad die integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsleidraad en aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                       |
| Combinatie                       | Een samenwerkingsverband van twee of meer Inschrijvers (combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving doen.                                                                                                                                                                          |
| Common Ground                    | Zie <a href="https://vng.nl/samen-organiseren/common-ground">https://vng.nl/samen-organiseren/common-ground</a> .                                                                                                                                                                     |
| DAP                              | Dossier Afspraken en Procedures.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Dossier                          | Het geheel van alle gegevens die binnen de Oplossing gekoppeld zijn aan een inwoner. Op basis van processen en het doel van de gegevensverwerking zijn er verschillende typen (sub)dossiers waartoe Medewerkers op basis van hun rol wel/geen rechten hebben.                         |
| Eis                              | Een criterium waaraan een Inschrijver, een dienst of levering moet voldoen teneinde aan de kwaliteitsvereisten van Aanbesteder te kunnen voldoen. Het niet voldoen aan één of meer Eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.                                                      |
| Front- en Backoffice             | Met het begrip 'front-office' doelen we op de Medewerkers die in direct contact staan met Inwoners en/of hun netwerk. Met 'back-office' doelen wij op de Medewerkers die administratieve en/of financiële werkzaamheden uitvoeren en hierbij geen direct contact met inwoners hebben. |
| GIBIT                            | Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT, versie GIBIT 2020.                                                                                                                                                                                                                            |
| Gunningscriterium                | Een door Aanbesteder beschreven criterium ten aanzien van de gevraagde dienst of levering. Met de beantwoording van een Gunningscriterium wordt een deelscore behaald. Het totaal van de deelscores op de Gunningscriteria vormt de eindscore van de Inschrijving.                    |
| Inwoner                          | Inwoner van de gemeente Eemsdelta (klant of cliënt) die beroep doet op de ondersteuning van gemeente binnen het Sociaal domein.                                                                                                                                                       |
| Inwonersportaal / Digitaal loket | Een digitaal portaal dat self-service van inwoners (of hun vertegenwoordigers) ondersteunt en de digitale communicatie tussen inwoners, Aanbesteder en de ketenpartners binnen het Sociaal domein faciliteert.                                                                        |

# LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inschrijver                 | Een Ondernemer die een Inschrijving indient op basis van deze Aanbestedingsleidraad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Inschrijving                | Het geheel van de aanbieding van de Inschrijver en alle aanvullende informatie die door Aanbesteder in deze Aanbestedingsleidraad is opgevraagd en door Inschrijver bij Aanbesteder is ingediend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kantooruren                 | Van 07:30 uur tot en met 18:00 uur, op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van alle nationaal erkende feestdagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Medewerker(s)               | Alle medewerkers die binnen het Sociaal domein taken uitvoeren voor Aanbesteder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Nota van Inlichtingen       | De schriftelijke reactie van Aanbesteder op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de aanbestedingsstukken gestelde vragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ondernemer                  | Een leverancier of een dienstverlener.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| On-premise                  | On-premise betekent dat de Oplossing draait (met uitzondering van het gevraagde Inwonersportaal) volledig binnen de infrastructuur van Aanbesteder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Opdracht                    | Het onderwerp van deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Opdrachtgever               | Gemeente Eemsdelta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (Integrale) (ICT) Oplossing | De middels deze aanbesteding door Aanbesteder te verkrijgen Integraal informatiesysteem Sociaal Domein voor de uitvoering van de aan hem opgedragen uitvoeringstaken als beschreven in deze Aanbestedingsleidraad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Leverancier                 | De Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de Opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren. Dit kan een dienstverlener of een Leverancier zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Overeenkomst                | Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Leverancier waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd, conform de concept Overeenkomst als bijgesloten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| SaaS                        | <p>Software-as-a-Service (SaaS) is een model waarbij softwaretoepassingen via internet worden aangeleverd, als een service. Daarbij is er geen installatie van soft- en/of hardware (componenten) nodig in het IT-domein van Aanbesteder t.b.v. het functioneren van de Oplossing dan wel het uitvoeren van de dienst nu en in de toekomst.</p> <p>De Oplossing is daarbij volledig Cloud native ontworpen. D.w.z. deze draait in (een container in) het/ de datacentrum(s) van Inschrijver volledig gescheiden van andere "klant-omgevingen" en met alle noodzakelijke software die voor deze Oplossing nodig is om deze te laten functioneren.</p> |
| (Concept-) SLA              | Een Service Level Agreement tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever als bedoeld in paragraaf 2.6.9 van deze Aanbestedingsleidraad en paragraaf 3.17 van de Bijlage A 'Programma van Eisen en Wensen'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Verwerkersovereenkomst      | De standaard VNG-overeenkomst die tussen de Opdrachtgever en de Leverancier wordt gesloten in verband met de verwerking van (gevoelige) persoonsgegevens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Wens                        | Een door Aanbesteder beschreven aspect ten aanzien van de gevraagde dienst of levering, waarmee beter aan de kwaliteitsvereisten van Aanbesteder kan worden voldaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## LEIDRAAD AANBESTEDING

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta



|           |                                                                                                                        |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Werkdagen | Kalenderdagen behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet. |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|