

Scope

ICT-applicatie Website

gemeente Krimpenerwaard



De informatie in dit document is opgesteld voor de aanbesteding ICT-applicatie Website gemeente Krimpenerwaard op basis van de huidige specifieke situatie voor de betreffende gemeente, en wordt in dat kader vertrouwelijk aan potentiële leveranciers ter beschikking gesteld.

Het is niet toegestaan deze informatie, of gedeelten daarvan, te gebruiken voor andere toepassingen of aan derden over te dragen, in welke vorm dan ook. De informatie is alleen bedoeld voor het opstellen van een doelgerichte aanbieding.

INHOUD:

1.	INLEIDING	4
2.	DOELSTELLING EN TE LEVEREN ICT-PRESTATIES	7
2.1.	De doelstelling van de gemeente	7
2.2.	De ICT-Prestatie	8
2.2.1.	De initiële ICT-Prestatie (Concrete functionaliteiten BIJ oplevering systeem)	9
2.2.2.	De niet-initiële ICT-Prestatie (Concrete functionaliteiten NA oplevering systeem)	10
3.	AFBAKENING, RANDVOORWAARDEN EN EISEN	12
3.1.	Algemeen	12
3.2.	ICT-applicatie	12
3.3.	Zaken, diensten en activiteiten door de opdrachtgever	14
3.4.	Duiding van de ICT-applicatie Website	14
3.4.1.	Wettelijk kader	15
3.4.2.	Beschikbaarheid	15
3.4.3.	Gebruikersprofielen CMS	16
3.4.4.	Subsites	16
3.4.5.	Vormgeving website	16
3.4.6.	Toegankelijkheid	16
3.4.7.	Website / CMS	17
3.5.	Gebruiksvriendelijkheid	19
3.6.	Interne en externe koppelingen	20
3.7.	Beveiliging en informatieveiligheid	21
3.8.	Onderhoud en beheer	21
3.9.	Implementatie en conversie	22
3.10.	Acceptatieprocedure	24
3.11.	Managementinformatie	24
3.12.	Aanpassingen tijdens looptijd overeenkomst	25
3.13.	Exit-voorwaarden	25
3.14.	Overleg en afstemming	25
3.15.	GIBIT	26
3.16.	Social Return (SROI)	26
4.	CONTRACTVORM	27
5.	PRESTATIE-ONDERBOUWING KRITISCHE ONDERDELEN ICT-PRESTATIE	29
6.	DEMONSTRATIE VAN DE ICT-APPLICATIE	31
7.	RISICODOSSIER	32
8.	KANSENDOSIER	32
9.	SLEUTELPERSOON (INTERVIEW)	33
10.	FINANCIEEL AANBOD	34

BIJLAGEN:

- Aa. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020) versie maart 2021
- Ab. GIBIT 2020 Toelichting per artikel versie november 2020
- B. Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen versie 2021-1 (behorend bij GIBIT 2016-2020)
- C. Social Return (SROI 2018)
- D. Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten (VNG Realisatie, versie 2.3.3)
- E. Handreiking Service Level Agreements (VNG Realisatie, versie 2.3, December 2019)
- F. Gemeentelijke ICT-Infrastructuur
- G. Huisstijlhandboek van de gemeente Krimpenerwaard

1. INLEIDING

De gemeente Krimpenerwaard heeft het voornemen om met een leverancier een nieuwe overeenkomst aan te gaan voor een ICT-applicatie voor het realiseren, het hosten en de mogelijkheid voor het functioneel door de gemeente kunnen beheren middels een content managementsysteem (CMS), van de gemeentelijke website (met subsites).

De overeenkomst met de huidige leverancier loopt binnenkort af en de gemeente heeft een aantal aanvullende functionele behoeften (met name specifieke koppelingen) en er dienen functionaliteiten van de website geïntegreerd te worden met de recent door de gemeente aangeschafte nieuwe PDC (Product Diensten Catalogus) van SDU voor de website (SDU 'VIND Antwoord').

De strategische keuze voor het verwerven van meerjarige beschikbaarheid van een ICT-applicatie Website, heeft een aanbestedingsprocedure tot gevolg conform de Europese regelgeving en het gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid.

De intentie van de Opdracht, waar deze aanbesteding betrekking op heeft, is het meerjarig beschikbaar hebben en het ongestoord gebruik kunnen maken van een gebruiksvriendelijke, storingsvrije, stabiele, toekomstgerichte en goed functionerende integrale ICT-applicatie die verworven wordt van een leverancier (dienstverlener) die de gemeentelijke website realiseert, host en technisch beheert.

De bedoelde ICT-applicatie maakt het voor alle digitale bezoekers van de gemeente mogelijk adequaat (digitaal) hun informatie te (kunnen) vinden en gegevens uit te kunnen wisselen. De website is opgebouwd uit ca. 500 - 1.000 webpagina's. De bedoelde ICT-applicatie voldoet aan de afbakening, de randvoorwaarden en de eisen, zoals door de gemeente/opdrachtgever zijn bepaald, en maakt het mogelijk de website eenvoudig en efficiënt functioneel door de gemeente te kunnen beheren.

De leverancier (ook wel dienstverlener genoemd) wordt verantwoordelijk voor het volledig werkend ter beschikking stellen van de functionaliteit en dit in stand houden gedurende de contractperiode.

De opdrachtgever verwacht dat inschrijvers, op basis van de beschikbare informatie, in staat zijn een goed en volledig beeld te (kunnen) vormen over de opdracht. Op basis hiervan kan iedere inschrijver (leverancier) vervolgens zelf tot een aantrekkelijke aanpak en prijsvorming komen.

In de aanbesteding en bij de latere implementatie, bij de levering en bij de te verlenen diensten krijgt de leverancier veel vrijheid om tot een meest passende invulling te komen. Waar noodzakelijk heeft de opdrachtgever echter bepaalde eisen meer gedetailleerd geformuleerd. De opdrachtgever wil vooral de leverancier met de juiste opdracht op pad te sturen om te bewerkstelligen dat er gewenste prestaties in de uitvoering bereikt gaan worden. Later in het traject dienen tijdens de uitvoering van de opdracht de aangeboden prestaties waargemaakt te worden.

De opdrachtgever is op geen enkele wijze gebonden aan, of heeft een voorkeur voor bestaande of nieuwe software, of voor bepaalde marktpartijen. Alleen op basis van de gunningscriteria zullen de aanbiedingen kwalitatief en prijstechnisch beoordeeld worden. De gunning geschiedt op basis van "beste prijs-kwaliteit verhouding" (BPKV), waarbij juist ook kwalitatieve criteria bepalend zijn.

De opdrachtgever gaat er van uit dat de leverancier zich, door de aanbestedingsdocumenten en de mogelijkheid van vragen stellen, voldoende op de hoogte heeft kunnen stellen van de gewenste situatie om een goede en juiste aanbieding te maken.

Deze Scope vormt een onderdeel van een openbare Europese aanbestedingsprocedure volgens de Europese regelgeving neergelegd in de Aanbestedingswet 2012 (gewijzigd in 2016) en het gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid. De procedure, voorwaarden en criteria zijn opgenomen in een afzonderlijke Aanbestedingsleidraad (waarvan dit document een bijlage is).

In de openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van (in de wet vastgelegde) uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria.

De ondernemer die heeft ingeschreven (de inschrijver) wordt beoordeeld aan de hand van de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen. Zijn inschrijving (aanbieding) aan de hand van de in de aanbestedingsprocedure geldende gunningscriteria (Prestatie-onderbouwing voor de (kritische onderdelen van de) ICT-Prestatie (inclusief een nadere toelichting in/middels een demonstratie), Risicodossier, Kansendossier, Sleutelpersoon (interview) en Financieel aanbod).

Op de inschrijving (aanbieding) wordt in beginsel gecontracteerd. Er vinden na inschrijvingsdatum en -tijdstip (dus) géén wijzigingen van de inschrijving en (ook) géén onderhandelingen met (een) inschrijver(s) plaats.

Wèl wordt met de inschrijver aan wie het voornemen tot gunning in de aanbestedingsprocedure is uitgesproken, een zogenoemde 'Concretiseringsfase' (kortdurend) doorlopen.

Deze Concretiseringsfase:

- Heeft (mede) te gelden als een (soort van) verificatiefase.
- Wordt gebruikt om (bepaalde) aspecten uit het Plan van Aanpak voor de ICT-Prestatie nader te concretiseren.
- Wordt gebruikt om de KPI's definitief vast te stellen.
- Wordt gebruikt om de proactieve houding van de dienstverlener en de samenwerking tussen partijen te concretiseren.
- Wordt gebruikt om de afzonderlijke verwerkersovereenkomst nader in te vullen (zie Bijlage D).

Indien de in dit document genoemde zaken en aspecten, volgens een inschrijver, een goede, aantrekkelijke en passende oplossing in de weg staan, dan kan hij via de vragen in de inlichtingenronde bij de opdrachtgever verzoeken indienen voor aanpassingen. Via de nota van inlichtingen zal de opdrachtgever aangeven in hoeverre daaraan tegemoetgekomen zal worden.

Conform het beleid van de gemeente is het Team Informatiemanagement verantwoordelijk voor de contractering en het beschikbaar stellen van de applicatie binnen de gemeentelijke organisatie. Het functioneel applicatiebeheer wordt door het Team Strategie & Ontwikkeling uitgevoerd.

De gemeente Krimpenerwaard is opdrachtgever voor deze aanbesteding en de opdracht. ProTender BV treedt op als adviseur voor de gemeente.

2. DOELSTELLING EN TE LEVEREN ICT-PRESTATIES

2.1. De doelstelling van de gemeente

De **doelstelling** van de opdracht voor de gemeente is:

Het door middel van hosting meerjarig (kunnen) beschikken over een adequaat werkende en efficiënte ICT-applicatie waarmee de gemeentelijke website gerealiseerd wordt en inclusief technisch beheer in stand wordt gehouden.

Waarbij onder adequaot werkend wordt verstaan: het zorgen voor een goed werkende functionaliteit t.b.v. de gemeente Krimpenerwaard:

- Door de gemeente 24/7 de beschikking te laten hebben over een goed functionerend state-of-the-art gemeentelijke website, welke volledig passend is bij de communicatiebehoefte en werkwijze van de gemeente Krimpenerwaard.
- Door de gemeente de beschikking te laten hebben over een systeem dat op een juiste wijze de gemeentelijke organisatie ondersteunt bij het functioneel beheer van de gemeentelijke website.
- Dat flexibel om kan gaan met toekomstige gewijzigde behoeftes (verbetering online dienstverlening met doorontwikkeling van de applicatie).

Waarbij onder efficiënt wordt verstaan: het zorgen voor een goede en passende bedrijfsvoering van de gemeente Krimpenerwaard door:

- Het eenvoudig, juist en doelmatig kunnen (functioneel) beheren van de gemeentelijke website.
- De juiste integratie met andere applicaties en databases voor het (kunnen) vermijden van dubbele of onnodige werkzaamheden.
- De gebruiksvriendelijkheid van het functioneel beheer.
- Het zorgen voor de laagst mogelijke integrale kosten.
- Het zorgen voor een beheersbare ICT-besturing en beheer.

Bij de doelstelling van de aanbesteding voor de opdracht (ICT-applicatie Website) hoort (dus) een door de leverancier te leveren ICT-Prestatie: alle door leverancier op grond van de overeenkomst te leveren goederen, waaronder zaken, gebruiksrechten en diensten.

De gemeente vraagt de ICT-Prestatie uit in de aanbesteding, op maat gemaakt voor de gemeente, die ervoor moeten zorgen dat de geformuleerde doelstelling bereikt wordt door de leveringen en de te verlenen diensten van (door) de (uiteindelijk) gecontracteerde

leverancier (art. 1.23 GIBIT 2020).

De realisatie van de doelstelling van de gemeente Krimpenerwaard is (mede) het 'Overeengekomen gebruik' als bedoeld in (onder meer) artikel 1.26 GIBIT 2020.

2.2. De ICT-Prestatie

Bij de doelstelling van de gemeente hoort (dus) een door de Leverancier te leveren ICT-Prestatie (art. 1.15 GIBIT 2020: 'alle door Leverancier op grond van de Overeenkomst te leveren goederen, waaronder zaken, Gebruiksrechten en diensten).

Bij deze opdracht wordt onderscheid gemaakt tussen:

- De **initiële ICT-Prestatie**
de bij (geaccepteerde) oplevering van de ICT-applicatie' te leveren verplichte ICT-Prestatie
- De **niet-initiële ICT-Prestatie**
de na (geaccepteerde) oplevering van de ICT-applicatie' te leveren verplichte ICT-Prestatie.

De initiële ICT-Prestatie is verplicht en wordt afgenomen, uitgevoerd en opgeleverd. De definitieve oplevering van de initiële ICT-Prestatie is gepland op uiterlijk 26 januari 2024.

De daaropvolgende niet-initiële ICT-Prestatie is ook verplicht. De afname, uitvoering en oplevering van de niet-initiële ICT-Prestatie vindt echter op een later moment in overleg en gefaseerd plaats. De definitieve oplevering van de verschillende onderdelen van de niet-initiële ICT-Prestatie wordt (aldus) later gepland.

Zowel de initiële, als de niet-initiële ICT-Prestatie moeten bij inschrijving worden afgeprijsd door de inschrijver (zie het Inschrijvingsbiljet bij de Aanbestedingsleidraad). Door in te schrijven op de aanbestedingsprocedure ontstaat daardoor, bij opdrachtverlening, een verplichting voor de (gegunde) leverancier (inschrijver).

De opdrachtgever heeft het recht om zo nodig in voorkomende gevallen bij onderdelen van de initiële ICT-Prestatie en de niet-initiële ICT-Prestatie, in goed overleg met de leverancier, de planning te wijzigen en/of de functionaliteit aan te passen en/of af te zien van afname en/of nieuwe (nog niet benoemde) functionaliteiten af te nemen. Zie in dit verband ook hoofdstuk 3.12 (Aanpassingen tijdens looptijd overeenkomst).

Voor de ICT-Prestatie wordt in de implementatiefase een Implementatieplan (art. 1.17 en art 5.3 GIBIT 2020), inclusief (onder meer) de Acceptatieprocedure (art. 1.2 GIBIT 2020), opgemaakt.

De gemeente heeft in voorkomende gevallen het recht om af te zien van afname van een bepaalde functionaliteit, waarbij de betreffende vergoeding voor de leverancier ook vervalt (éénzijdig recht).

2.2.1. De initiële ICT-Prestatie (Concrete functionaliteiten BIJ oplevering systeem)

De initiële ICT-Prestatie bestaat uit:

- a. Het (technisch) implementeren van een gebruiksvriendelijke, storingsvrije, stabiele, toekomstgerichte en goed functionerende integrale (Nederlandstalige) ICT-applicatie, waarmee de gemeentelijke website (inclusief de subsites 'Duurzaamheid' en 'Woo.krimpenerwaard') wordt gerealiseerd, beschikbaar gesteld, gehost en technisch beheerd, en die voldoet aan de afbakening, de randvoorwaarden en de eisen volgens hoofdstuk 3 van de Scope, daarmee inclusief de conversie van de huidige content.
- b. Het meerjarig via een SaaS-oplossing hosten van het onder a. genoemde ICT-applicatie Website.
- c. Het leveren, het inrichten en het werkend passend implementeren en opleveren van de navolgende essentiële koppelingen met derdensystemen:
 - De koppeling en de integratie binnen de ICT-applicatie met de bij de gemeente in gebruik zijnde Producten en Diensten Catalogus (PDC kennisbank) 'VIND Antwoord' van SDU voor uitwisseling van data.
 - De koppeling met het bij de gemeente in gebruik zijnde vacaturesysteem van P&O (Connexys) voor uitwisseling van data.
 - De koppeling met de archief functie Archiefweb voor uitwisseling van data.
 - De koppeling met het bij de gemeente in gebruik zijnde Timeblockr afsprakensysteem voor uitwisseling van data.
 - De koppelingen met het bij de gemeente in gebruik zijnde softwarepakketten SiteImprove en (in voorbereiding) Monsido, om de website en subsites periodiek te controleren op inhoudelijke en technische onvolkomenheden.
- d. De website inrichten en passend werkend maken van hyperlinks voor:
 - De hyperlink voor toegang tot E-formulieren van de bij de gemeente via de E-diensten van Centric Samenlevingszaken. De E-formulieren in deze vakapplicatie zijn via een hyperlink beschikbaar op de website.
 - De hyperlink voor toegang tot E-formulieren van Centric Leefomgeving (VTH-applicatie). De E-formulieren in deze vakapplicatie zijn via een hyperlink beschikbaar op de website.
 - De hyperlink voor toegang tot E-forms van Djuma (Visma Circle). De E-formulieren in deze vakapplicatie zijn via een hyperlink beschikbaar op de website.

- De hyperlink voor toegang tot de Sociale Kaart.
 - De hyperlink voor toegang tot Melddesk.
 - De hyperlink voor de persoonlijke digitale berichtenbox en persoonlijke gegevens met mijn.overheid.nl.
 - De hyperlink, voor de officiële publicaties van de overheid, met officielebekendmakingen.nl.
 - Meerdere hyperlinks tot websites van andere partijen, zoals Nobralux.
- e. De applicatie is aangesloten op de Active Directory (AD) van de gemeente en heeft een voorziening in SingleSignOn (SSO) via ADFS met de Active Directory van de gemeente
- f. Het realiseren (met een afwijkende vormgeving) van de subsite 'Duurzaamheid'. Het inrichten en implementeren en ter beschikking stellen hiervan vormt een onderdeel van de opdracht.
- g. Het realiseren (met een afwijkende vormgeving) van de subsite 'Woo.krimpenerwaard'. Het inrichten en implementeren en ter beschikking stellen hiervan vormt een onderdeel van de opdracht.
- h. Het opleiden en coachen van de (3) functionele applicatiebeheerders.
- i. Het leveren van door de leverancier op te stellen (en in overleg met de gemeente passend gemaakte) Nederlandse documentatie voor eindgebruikers.
- j. De mogelijkheid om, voor intern gebruik bij de gemeente, een basis-set managementinformatie te kunnen genereren en te tonen in een dashboard, te kunnen genereren, inclusief de mogelijkheid om data uit het systeem op een open wijze te kunnen exporteren naar een (generieke) BI-tool op basis van een (real-time) databaseverbinding, (real-time) API-bevraging en/of file-based export.
- k. Het meerjarig passend en volledig technisch verzorgen van het onderhoud en technisch beheer om het systeem up-to-date te houden. Dit geldt voor de gehele ICT-applicatie, en daarmee inclusief de koppelingen en hyperlinks.

E.e.a. is nader uitgewerkt/beschreven in hoofdstuk 3. Daarbij is het ook van belang te beschouwen welke functionaliteiten door de gemeente ter beschikking worden gesteld en welke activiteiten de gemeente zelf uitvoert (zie hiervoor hoofdstuk 3.3).

2.2.2. **De niet-initiële ICT-Prestatie (Concrete functionaliteiten NA oplevering systeem)**

Naast de initiële bovengenoemde functionaliteiten, welke (direct) op het moment van definitieve oplevering van de ICT-applicatie volledig functionerend opgeleverd dienen te worden, voorziet de opdrachtgever binnen de opdracht ook functionaliteiten die op een later

moment door de leverancier opgeleverd moeten worden (de niet-initiële ICT-Prestatie).

De leverancier verplicht zich (door inschrijving) om deze latere extra functionaliteiten te kunnen gaan realiseren tegen de bij inschrijving aangeboden vergoedingen/prijzen.

De niet-initiële ICT-Prestatie is:

- a. De website inrichten en passend werkend maken van een hyperlink voor de applicatie 'Citizen Lab' of met de applicatie Mett participatieplatform (keuze later te maken) voor uitwisseling van data.
- b. Het realiseren (met een afwijkende vormgeving) van een subsite voor een algemeen toepassing binnen de gemeente (bijvoorbeeld t.b.v. verkiezingen). Het inrichten en implementeren en ter beschikking stellen hiervan vormt een onderdeel van de opdracht.

E.e.a. is nader uitgewerkt/beschreven in hoofdstuk 3. Daarbij is het ook van belang te beschouwen welke functionaliteiten door de gemeente ter beschikking worden gesteld en welke activiteiten de gemeente zelf uitvoert (zie hiervoor hoofdstuk 3.3).

3. HOOFDLIJNEN AFBAKENING, RANDVOORWAARDEN EN EISEN

De invulling van de opdracht dient te voldoen aan onderstaande afbakening, randvoorwaarden en eisen:

3.1. Algemeen

De uitvoering van de opdracht geeft voortdurend invulling aan de in hoofdstuk 2.1 geformuleerde doelstelling en heeft als uitkomst dat de in hoofdstuk 2.2 geformuleerde ICT-Prestaties bereikt worden. De uitvoering van de opdracht dient eenduidig, passend bij de gemeente Krimpenerwaard, geïntegreerd en logisch als één geheel plaats te vinden op alle onderdelen.

De gemeente heeft geen behoefte aan een gemeente-app, deze maakt daarom ook geen onderdeel uit van de opdracht.

3.2. ICT-applicatie

Door de beschikbaarheid van aangeboden applicaties en i.v.m. de gewenste toekomstbestendigheid wordt uitgegaan van een op SaaS gebaseerde applicatie (Software-as-a-Service). Onder een op SaaS gebaseerde ICT-applicatie wordt een ICT-applicatie verstaan die op basis van (abonnementen op) software-dienstverlening via internet beschikbaar wordt gesteld (gehost). Het hosten van de website (en subsites) wordt door de leverancier verzorgd. De applicatie en de toegang voor de gemeentelijke organisatie tot het CMS vindt plaats via SaaS. Beschikbaarheid via internet voor de opdrachtgever en voor digitale bezoekers van de gemeente, zonder dat daar door de opdrachtgever andere zaken of diensten dan genoemd in de Scope voor moeten worden gerealiseerd of beschikbaar voor worden gesteld.

Voor de websitebezoeker lijken de websiteonderdelen een geheel, maar feitelijk kan de website bestaan uit verschillende aan elkaar gekoppelde losse systemen. Het front-end website gedeelte is wat de bezoeker van de website direct ziet en ervaart. Daaronder hangt een Content Management Systeem (CMS) dat de gemeente in staat stelt de inhoud en de processen op de website te beheren en aan te passen.

Op de website worden via hyperlinks verschillende functionaliteiten getoond, die rechtstreeks doorklikken naar andere applicaties, zoals e-forms van Djuma, de e-diensten van Centric en de applicatie Leefomgeving van Centric. Naast hyperlinks zij er ook koppelingen met andere applicaties en databases, zoals de SDU VIND Antwoord PDC, het vacaturesysteem van P&O (Connexys) en Timeblockr.

De hoofdzaak van de aangeboden functionaliteit van de applicatie dient daarom realtime als SaaS-oplossing aangeboden te worden en moet integreren met de gemeentelijke ICT-Infrastructuur. De opdrachtgever staat daarom niet open voor varianten die voornamelijk binnen het ICT-Hardwareplatform van de gemeente (on-premise) functioneren. Beperkte kleine onderdelen die on-premise zijn geïnstalleerd zijn wel toegestaan.

De applicatie functioneert volledig en goed in alle gangbare (minimaal laatste twee versies) browsers (zoals Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari), inclusief

het eenvoudig door websitebezoekers kunnen afdrukken van websitepagina's. De website is responsive (past zich automatisch aan voor gebruik van zowel PC's, als tablets als smartphones (op alle schermresoluties en typen).

Het is geen verplichting dat de applicatie ook toepasbaar is voor het verouderde (maar nog altijd veel in gebruik zijnde) Microsoft Internet Explorer.

De leverancier draagt zorg voor een juiste en goede vindbaarheid in zoekmachines.

De continuïteit van het aangeboden systeem is van groot belang. Een eventuele uitfasering van de applicatie mag niet tijdens de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden.

De aangeboden functionaliteit, de implementatie en het door de leverancier uit te voeren onderhoud en beheer dienen volledig passend te zijn en aan te sluiten bij de ICT-Infrastructuur van de gemeente zonder dat de ICT-Infrastructuur aangepast of uitgebreid moet worden.

De huidige situatie van de ICT-infrastructuur staat beschreven in Bijlage F.

Specifiek maatwerk bij het koppelen aan andere systemen en bij de inrichting van de ICT-applicatie, gericht op de specifieke situatie van de gemeente Krimpenerwaard, is echter op veel onderdelen mogelijk, wenselijk en vaak noodzakelijk.

De ICT-applicatie heeft een voorziening in SingleSignOn via ADFS met de Active Directory van de gemeente.

De ICT-applicatie bestaat bij gebruik door de gemeente uit TP-omgevingen (een afzonderlijke Testomgeving en een afzonderlijke Productie-omgeving).

De leverancier biedt de gemeente, voorafgaand aan het uitvoeren van een wijziging (bijvoorbeeld het doorvoeren van een update of een upgrade), voldoende tijd (minimaal 2 weken) om de voorgestelde wijziging te kunnen toetsen, zodat de leverancier eventuele, tijdens het toetsen, geconstateerde gebreken (bijvoorbeeld met betrekking tot koppelingen) kan verhelpen voordat een definitieve wijziging wordt doorgevoerd.

Onderdeel van de ICT-applicatie is het adequaat beschikbaar hebben van een volledige en goed functionerende backup- en restore voorziening. Bij een calamiteit garandeert de leveranciers hierdoor dat voorzetting van de dienstverlening op korte termijn mogelijk is en het eventuele verlies aan data ook tot die tijd beperkt blijft.

De leverancier levert regelmatig een kopie van data en datamodel aan ten dienste van lokale opslag bij de gemeente of een derde partij (data-escrow conform artikel 30.2 sub i GIBIT 2020).

De data blijft te allen tijde eigendom van de gemeente en wordt zonder extra kosten op verzoek aan de gemeente ter beschikking gesteld.

De ICT-applicatie is een all-in service en heeft geen beperkingen voor (en is daarmee onafhankelijk van) de hoeveelheid dataverkeer en de grootte van de dataopslag. De leverancier levert daarmee onbeperkte opslag en onbeperkt dataverkeer.

3.3. Zaken, diensten en activiteiten door de opdrachtgever

Binnen de opdracht stelt de opdrachtgever een aantal functionaliteiten ter beschikking en voert de opdrachtgever zelf ook een aantal werkzaamheden uit. De leverancier ondersteunt deze activiteiten van de gemeente echter wel, zodat deze passend en volledig uitgevoerd kunnen worden.

Belangrijk te constateren/vermelden is dat (een aantal) door de leverancier te behalen prestaties (meetbaar via KPI's) ook (gedeeltelijk) betrekking kunnen hebben op, of (gedeeltelijk) afhankelijk zijn van, de activiteiten die door de gemeente worden uitgevoerd. Door deze afhankelijkheid, dient, daar waar nodig, de leverancier de opdrachtgever aan te sturen c.q. aan te spreken over de prestaties in de activiteiten van de opdrachtgever. De leverancier dient hierover helder en concreet schriftelijk te rapporteren aan de gemeente en de gemeente daarop aan te spreken.

De functionaliteiten die door de opdrachtgever ter beschikking gesteld worden en de activiteiten die door de opdrachtgever zelf worden uitgevoerd, zijn:

- Het beschikbaar stellen van de ICT-Infrastructuur volgens hoofdstuk 3.2.
- Het ter beschikking stellen van een goed functionerende internetverbinding voor het toegankelijk maken van de ICT-applicatie.
- Het uitvoeren van het 1e lijn beheer, het 2^e lijn beheer en het functioneel beheer van de applicatie Website.
- Het beheren van de informatievoorziening in de organisatie.
- De ondersteuning door derden van derdensystemen voor het tot stand brengen en in stand houden van koppelingen.

3.4. Duiding van de ICT-applicatie Website

De noodzakelijke functionaliteiten van de ICT-applicatie Website volgen uit de in hoofdstuk 2 vermelde ICT-Prestaties (de initiële ICT-Prestatie en de niet-initiële ICT-Prestatie). De ICT-Prestaties zijn hieronder nader uitgewerkt.

De gemeente dient het systeem eenvoudig functioneel te kunnen inrichten, beheren en beheersen (waaronder het juist en efficiënt kunnen definiëren en beheren van gebruikersrollen en autorisaties), zonder dat daar specialistische kennis en zonder dat daar ondersteuning van de leverancier voor nodig is.

Het CMS is Nederlandstalig.

Er worden algemeen gebruikelijke eisen gesteld aan de snelheid van de website in de verschillende browsers (openen pagina's, afspelen video's, oproepen eForms e.d.).

3.4.1. Wettelijk kader

De volgende wettelijke kaders en richtlijnen zijn onder meer van toepassing bij de inrichting en het gebruik van de applicatie:

- Wet digitale toegankelijkheid.
- WCAG aanvullende technische eisen om te zorgen voor verbeterde digitale toegankelijkheid van de website.
- Wet open overheid (Woo).
- AVG.

3.4.2. Beschikbaarheid

De beschikbaarheid in tijd van de website voor digitale bezoekers (beschikbaarheid geeft aan in hoeverre de applicatie volledig toegankelijk is voor de digitale bezoekers) is per maand 24/7 minimaal 99,5 %.

De beschikbaarheid in tijd van de applicatie voor medewerkers gemeente (beschikbaarheid geeft aan in hoeverre de applicatie volledig toegankelijk is voor de geautoriseerde gebruikers) is per maand 24/7 op werkdagen minimaal 99,5 % (op werkdagen tussen 07.00 uur en 22.00 uur en op zaterdag tussen 09.00 uur en 12.00 uur) en minimaal 98,0 % (op alle overige tijden).

3.4.3. Gebruikersprofielen CMS

Er zijn 2 gebruikersprofielen te onderscheiden:

- Functionele applicatiebeheerder.
- Content redacteur algemeen website.

Alle gebruikers van de applicatie worden ingedeeld in een van deze 2 gebruikersprofielen. Aan gebruikers worden via autorisatie rechten toebedeeld voor bepaalde functionaliteiten.

Via autorisatie dienen in principe alle gebruikers alle functionaliteiten toebedeeld te kunnen krijgen. Gebruiksrechten onbepaald in aantal medewerkers per bepaald gebruikersprofiel.

3.4.4. **Subsites**

Er kunnen (onbeperkt aantal) extra subsites (in dezelfde vormgeving, maar met flexibele inrichting indeling en een eventuele aangepaste huisstijl) aan de ICT-applicatie toegevoegd worden via het CMS (dus zonder inzet van de leverancier).

Daarnaast is het mogelijk om (onbeperkt aantal) extra subsites (in een andere vormgeving, inrichting, indeling en met een aangepaste huisstijl) aan de ICT-applicatie toegevoegd worden middels extra inzet door de leverancier. Ook deze subsites dienen ook door middel van het CMS beheerd te kunnen worden.

Twee van de te realiseren subsites met een afwijkende vormgeving, zijn de subsite 'Duurzaamheid' en de subsite 'Woo.krimpenerwaard'. Het inrichten en implementeren en ter beschikking stellen hiervan vormt een onderdeel van de opdracht.

3.4.5. **Vormgeving**

De website wordt passend vormgegeven bij de huisstijl van de gemeente. Bij de implementatie zullen naar verwachting aanpassingen (verfrissingen) nodig blijken.

De vormgeving, huisstijl, structuur en inrichting van de website worden in nauw overleg met de leverancier bepaald, zo nodig met ondersteuning van een door de gemeente in te huren vormgevingsbureau. De website dient voldoende mogelijkheden te kunnen bieden voor aanpassingen. Het wordt niet wenselijk geacht dat (alleen) de leverancier het beeld van de website bepaalt.

Een eventueel bestaande en goed functionerende indeling van een andere gemeente, ter beschikking gesteld door de leverancier, of de huidige vormgeving, kan als basis dienen voor het maken van de vormgeving voor de gemeente Krimpenerwaard.

De indeling is flexibel en eenvoudig aan te passen in het CMS (toevoegen/verwijderen van blokken, verschuiving van blokken, pagina's toevoegen, toevoegen van verwijzingen etc.). De vormgeving laat ook actuele informatie toe.

3.4.6. **Toegankelijkheid**

De website en onderdelen dienen, conform de GIBIT Gemeentelijke kwaliteitsnormen nr. 6, in technisch opzicht te voldoen aan WCAG 2.1AA (de Web Content Accessibility Guidelines).

Als onderdeel van de acceptatieprocedure (daarmee voor het moment van livegang) dient de leverancier in dit verband een onafhankelijk opgestelde toegankelijkheidsverklaring te overleggen.

De leverancier heeft tijdens de uitvoering (gedurende de looptijd van de overeenkomst) de taak om de gemeente te ondersteunen bij het 'bewaken' van de toegankelijkheid. In de implementatiefase wordt door de leverancier hier een voorstel gemaakt voor een werkwijze waarop deze ondersteuning plaats zal gaan vinden. Speciale aandacht hierbij voor de toegankelijkheid van PDF-formulieren, infographics, video's en kaartmateriaal.

De toegankelijkheid laat de gemeente periodiek toetsen (door SiteImprove en (in voorbereiding) door Monsido). Eventuele daar uit voortvloeiende noodzakelijke aanpassingen worden door de leverancier als onderdeel van de opdracht doorgevoerd.

3.4.7. **Website / CMS**

De gemeente heeft de behoefte aan onderstaande functionaliteiten m.b.t. de website en het CMS. Het is uiteraard toegestaan dat functionaliteiten onderliggend door een derde (een onderaannemer van de leverancier) geïntegreerd beschikbaar worden gesteld.

Alle functionaliteiten dienen opgemaakt te worden conform het Huisstijlhandboek van de gemeente (zie bijlage H) en WCAG 2.1AA-proof zijn.

- a. Persoonlijke benadering websitebezoekers.
- b. Mogelijkheid om alle vormen van communicatie met burgers en bedrijven te kunnen voeren, inclusief het plaatsen van video.
- c. De mogelijkheid om berichten eenvoudig op meerdere plaatsen (website, subsites) te kunnen publiceren.
- d. Flexibiliteit in plaatsing van informatie van meerdere systemen op basis van Common Ground.
- e. De koppeling en inrichting binnen de website van de PDC (voor de gemeente Krimpenerwaard: SDU VIND Antwoord) maakt deel uit van de opdracht. Via (semi-) automatische updates worden teksten op de website actueel gehouden.
- f. Archief functionaliteit, door koppeling met de (bij de gemeente in gebruik zijnde) applicatie Archiefweb. De koppeling maakt deel uit van de opdracht, de externe applicatie niet.
- g. Module nieuwbrieven (al dan niet via een onderaannemer van de leverancier). De mogelijkheid om periodiek nieuwsbrieven aan een geselecteerde groep te verzenden. Digitale bezoekers van de gemeente kunnen zich hiervoor aanmelden via een nieuwsbrievenmodule.
- h. De mogelijkheid om overal op de website gebruik te kunnen maken van een zoekfunctie. De zoekfunctie dient via het CMS ingesteld te kunnen worden zoals het instellen van filters e.d.
- i. Voorleesfunctie (al dan niet via een onderaannemer van de leverancier).
- j. Afsprakensysteem functionaliteit, door koppeling met de (bij de gemeente in gebruik zijnde) applicatie Timeblockr. De koppeling maakt deel uit van de opdracht, de externe applicatie niet.
- k. Participatie functionaliteit, door hyperlink met de (bij de gemeente nog in gebruik te nemen) applicatie (applicatie Citizen Lab of applicatie Mett). De hyperlink maakt deel

uit van de opdracht, de externe applicatie niet.

- l. Aanmeldingsfunctionaliteit voor bijeenkomsten. De mogelijkheid voor digitale bezoekers om gebruik te maken van een reserveringssysteem (bijvoorbeeld het aanmelden voor het bijwonen van een bepaalde raadsvergadering). Het reserveringssysteem dient in het CMS ingesteld en vormgegeven te kunnen worden (waaronder het automatisch sluiten van de mogelijkheid van aanmelding bij bereiken maximumaantal geregistreerde aanmeldingen). De gemeente moet n.a.v. een reservering met de persoon of met het bedrijf hierover kunnen communiceren.
- m. Blogfunctie. De mogelijkheid voor de gemeente om een blogfunctie in te kunnen stellen (bijvoorbeeld een wekelijks blog van de burgemeester). Een blog van een bepaald persoon of over een bepaald onderwerp dient in het CMS ingesteld en vormgegeven te kunnen worden.
- n. Vacaturesysteem functionaliteit, door koppeling met de (bij de gemeente in gebruik zijnde) applicatie Connexys. De koppeling maakt deel uit van de opdracht, de externe applicatie niet.
- o. Chatbot/chatfunctionaliteit. Gemeente onderzoekt of deze functionaliteit meerwaarde kan hebben en maakt t.z.t. een keuze voor een chatbot van derden. De chatbot/chatfunctionaliteit maakt daarom nu geen onderdeel uit van de ICT-Prestatie. De leverancier is bereid (en werkt dan loyaal mee) om in de toekomst een chatbot/chatfunctionaliteit van een derde partij te koppelen aan en te integreren met de website.
- p. Klanttevredenheidsmeting voor de website (al dan niet via een onderaannemer van de leverancier) (bijvoorbeeld via Klant in Focus). Functionaliteit om klanttevredenheidsmetingen uit te kunnen voeren over het gebruik van de website
- q. 2-Taligheid. De website dient de mogelijkheid te hebben een (naar het Engels) vertaalde versie te tonen.
- r. Toegankelijkheidstesten functionaliteit, door koppeling met de (bij de gemeente in gebruik zijnde) applicaties SiteImprove en (in voorbereiding) Monsido. De koppelingen maken deel uit van de opdracht, de externe applicatie niet.
- s. Leesbare link. Mogelijkheid om een leesbare link te maken van een onleesbare link.
- t. Mogelijkheid om op onderdelen in de functionaliteit stroomdiagrammen en beslisbomen toe te passen.
- u. Mogelijkheid om via autorisatie verschillende rollen toe te kunnen kennen aan medewerkers.

De gemeente heeft de behoefte aan de in hoofdstuk 2.2.1 (initiele ICT-Prestatie) en hoofdstuk 2.2.2 (niet-initiele ICT-Prestatie) genoemde functionaliteiten m.b.t. de website en het CMS, welke door derden beschikbaar worden gesteld (de gemeente heeft de derden gecontracteerd) en via een koppeling of hyperlink beschikbaar komen in de ICT-applicatie (zie in dit verband de beschreven initiële ICT-Prestatie en de niet-initiële ICT-Prestatie in de hoofdstukken 2.2.1 en 2.2.2).

Opmerking: bij de koppelingen met derden applicaties, maakt de inrichting van deze

functionaliteiten binnen de website deel uit van de opdracht, het beschikbaar stellen van de externe applicatie maakt geen deel uit van de opdracht (wordt door de gemeente verzorgd).

3.5. Gebruiksvriendelijkheid

De gemeente hecht grote waarde aan de gebruiksvriendelijkheid van de website voor de digitale bezoekers als van de ICT-applicatie voor de medewerkers van de gemeente. De bediening van het CMS dient zeer eenvoudig uitgevoerd te kunnen worden door medewerkers van de gemeente. Specialistische kennis dient hiervoor niet per se noodzakelijk te zijn.

Het ontwerp en de uitvoering dienen daarom uit te gaan van normaal te verwachten bedieningsgemak, een door de gemeente Krimpenerwaard te beheersen complexiteit en normaal te verwachten beperkingen, die passend zijn bij de gemeente.

Het gaat hierbij om de mate waarin de functionaliteit van de applicatie voor zowel de digitale bezoekers als voor de medewerkers van de gemeente als gebruikersvriendelijk wordt ervaren op de onderdelen:

a. Intuïtief gebruik

Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre ervaren wordt dat het gebruik van de applicatie zonder (specialistische) kennis mogelijk is (het gebruiksgemak)?

Voorbeeld m.b.t. digitale bezoekers: Is de structuur van de website eenvoudig voor een bezoeker te doorgronden?

Voorbeeld m.b.t. medewerkers: Is er voor de medewerker een opleiding nodig om de functionaliteit van het CMS te kunnen gebruiken?

b. Effectiviteit

Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre ervaren wordt dat de applicatie in staat is om de benodigde functionaliteiten uit te kunnen voeren (de bruikbaarheid)?

Voorbeeld m.b.t. digitale bezoekers: hoe eenvoudig is het voor een bezoeker om informatie te vinden?

Voorbeeld m.b.t. medewerkers: hoe eenvoudig is het om een nieuwsbericht toe te voegen?

c. Efficiency

Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre het gebruik van de applicatie ervaren wordt als eenvoudig (bijvoorbeeld de complexiteit van het werken met de applicatie en het vermijden van dubbel werk)?

Voorbeeld m.b.t. digitale bezoekers: in hoeverre kan een bezoeker zich eenvoudig aanmelden voor een bepaalde raadsvergadering?

Voorbeeld m.b.t. medewerkers: Hoe complex is het een subsite over een bepaald actueel thema te maken?

d. Tevredenheid van de gebruikers over het systeem.

Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre het gebruik van de applicatie ervaren wordt als visueel aantrekkelijkheid (het design)?

Voorbeeld m.b.t. digitale bezoekers: Nodigt de structuur van de website bezoekers uit

om snel en goed gewenste informatie te vinden?

Voorbeeld m.b.t. medewerkers: Ondersteunt bijvoorbeeld het ontwerp van de userinterface het gebruik van de applicatie?

De gebruiksvriendelijkheid wordt door de opdrachtgever in de aanbestedingsprocedure getoetst en beoordeeld in de Prestatie-onderbouwing voor de ICT-Prestatie en door middel van een 'demonstratie' (zie hoofdstuk 6).

3.6. Interne en externe koppelingen

De gemeente eist dat de in deze Scope genoemde functionaliteiten van externe partijen via een koppeling of hyperlink geïntegreerd worden met de ICT-applicatie, ongeacht of de leverancier een dergelijke functionaliteit zelf ook in zijn applicatie ter beschikking heeft. In een dergelijk geval wordt de eigen functionaliteit van de leverancier niet gebruikt / uitgeschakeld.

Koppeling met de gemeentelijke omgeving vindt plaats via Enable-U2secure via GGI-netwerk/Diginetwerk.

Koppelingen met andere systemen worden ingericht overeenkomstig de toepassing en het gebruik in de gemeente Krimpenerwaard.

Tenzij dit door de opdrachtgever niet wenselijk wordt geacht, worden koppelingen 2-zijdig uitgevoerd (communicatie heen en weer). Een koppeling is daarom in principe uitgevoerd als een 2-weg koppeling, tenzij dit vanwege de te koppelen applicatie technisch niet mogelijk is. Koppelingen kennen geen beperkingen in functionaliteit van de applicatie en geen beperkingen in noodzakelijk gebruik. Koppelingen worden in de Implementatiefase (zie hoofdstuk 3.9) nader uitgewerkt.

Koppelingen dienen bij aanvang en voortdurend gebaseerd te zijn op actuele versies van VNG Realisatie standaarden en aan overige normaal gebruikelijke actuele standaarden (StUF-ZKN, StUF-BG etc.) en/of aan overige normaal gebruikelijke actuele standaarden (standaard API's). Aanpassingen dienen uiterlijk binnen 1 jaar na het vervallen van een standaard, te zijn doorgevoerd.

De leverancier dient de gemeente bij het realiseren van koppelingen, op organisatorisch en inhoudelijk gebied, vergaand te ontzorgen.

In voorkomende gevallen, in overleg en na toestemming van de opdrachtgever is het toegestaan (of in sommige gevallen zelfs technisch noodzakelijk) om een niet actuele versie van de VNG Realisatie-standaarden of een niet actuele versie van normaal gebruikelijke actuele standaarden toe te passen.

Als onderdeel van de opdracht dienen alle koppelingen volledig werkend tijdig gerealiseerd te worden (en te blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief het verwerken van updates) volgens tijdens de implementatie vastgestelde en overeengekomen specificaties. De volledige coördinatie en uitvoeringsverantwoordelijkheid over eventuele noodzakelijke werkzaamheden door derden ligt ook volledig bij de leverancier. De eventuele

kosten van deze derden worden echter geacht GEEN deel uit te maken van deze opdracht.

Tot de opdracht behoren ook de werkzaamheden welke eventueel voortkomen uit wijzigingen van koppelingen. Niet tot de opdracht behoren de werkzaamheden welke eventueel voortkomen uit volledig nieuw gedefinieerde koppelingen.

3.7. **Beveiliging en informatieveiligheid**

Een applicatie dient afdoende beveiligd te zijn. De technische informatieveiligheid dient door de leverancier geborgd te worden. Ditzelfde is van toepassing voor aspecten van de AVG en de verwerkersovereenkomst (privacy). De voorwaarden voor privacy, beveiliging en archivering conform de GIBIT zijn leidend.

Gemeente Krimpenerwaard committeert zich aan een privacy-vriendelijke verwerking van persoonsgegevens en vereist de volgende maatregelen:

- Toegang tot persoonsgegevens door zowel gebruikers als beheerders wordt vastgelegd (tijd, raadpleger, proces, stamgegevens, boekingsdocumenten en resultaat worden gelogd). De gemeente heeft toegang tot deze gegevens.
- Toegang en het gebruik wordt vastgelegd (tijd, raadpleger, proces, stamgegevens, boekingsdocumenten en resultaat worden gelogd). De gemeente heeft toegang tot deze gegevens.

Tussen de leverancier en de opdrachtgever wordt, zoals vermeld in artikel 24 van de GIBIT 2020, een aparte verwerkersovereenkomst, conform het model volgens Bijlage D), afgesloten.

De website is afdoende (state of art) beveiligd. De technische informatieveiligheid en de toepassing van de AVG en de af te sluiten verwerkersovereenkomst dient door de leverancier geborgd te worden.

De leverancier garandeert dat persoonsgegevens (enkel en alleen) fysiek opgeslagen worden binnen de EER (Europese Economische Ruimte) en op geen enkele wijze doorgegeven worden of beschikbaar worden gesteld in landen buiten de EER. Een leverancier met bijvoorbeeld een vestiging, een eigenaarschap of een holding in de Verenigde Staten dient in dit verband daarom passende (en op verzoek aantoonbare) maatregelen te hebben getroffen om deze garantie te kunnen geven.

3.8. **Onderhoud en beheer**

Het door de leverancier uit te voeren (technisch) onderhoud en technisch beheer van de functionaliteit van de applicatie (inclusief de koppelingen), dient ervoor om te zorgen dat de ICT-applicatie onder alle omstandigheden veilig, ongestoord en optimaal functioneert en blijft functioneren voor het doel en de voorwaarden waarvoor deze ontworpen is. De gemeente

treedt in overleg met de leverancier indien er wijzigingen en aanpassingen als gevolg van nieuwe of gewijzigde beleidsregels en/of verordeningen en/of wetgeving doorgevoerd dienen te worden.

De leverancier zorgt voor dit (technisch) onderhoud en beheer.

De leverancier kan ervan uitgaan dat de gemeente zelf het 1^e lijn beheer (helpdesk) uitvoert voor zowel de digitale bezoekers als voor de medewerkers van de gemeente. Deze helpdeskfunctie is het zijn van een aanspreekpunt en bestaat uit het analyseren van de hulpvraag, het beantwoorden van basisvragen, het doorverwijzen, registreren en opvolgen van de hulpvraag.

De leverancier kan ervan uitgaan dat de gemeente zelf het 2^e lijn beheer (support) uitvoert. Dit support vindt plaats uitsluitend op doorverwijzing van de 1e lijn en bestaat uit het beantwoorden van inhoudelijke vragen, het verhelpen van kleine storingen/incidenten, het signaleren van verbeterpunten en het actief meedenken over (structurele) verbeteringen.

De leverancier kan ervan uitgaan dat de gemeente de functionele beheertaak voor de inrichting van de applicatie zelf uitvoert.

Alle overige vormen van onderhoud en beheer, als ook een 24/7 toegankelijke Nederlandstalige deugdelijke helpdesk, het periodiek instrueren van de gemeente voor het uitvoeren door de gemeente van het 1e lijn en het 2e lijn beheer en de functionele beheertaak voor de inrichting van de applicatie worden door de leverancier als onderdeel van de opdracht adequaat uitgevoerd.

Het door de leverancier uit te voeren onderhoud en beheer wordt in de implementatiefase nader (in een Service Level Agreement) uitgewerkt. De aanwijzingen in de door VNG Realisatie ter beschikking gestelde 'Handreiking Service Level Agreements' (zie Bijlage E) worden, voor zover relevant, als basis hiervoor gehanteerd

3.9. **Implementatie en conversie**

De implementatie en de conversie van de content van de ICT-applicatie is passend bij de gemeente Krimpenerwaard.

De implementatie en de conversie van de content van de ICT-applicatie wordt door de leverancier uitgevoerd en bestaat minimaal uit de volgende onderdelen (met als doel om de volledige initiële ICT-Prestatie opgeleverd/geaccepteerd te krijgen):

- a. Uitvoering van projectmanagement en projectleiding m.b.t. de implementatiefase. Taakverdeling overeenkomen ondersteuning door leverancier versus werkzaamheden door de gemeente.
- b. Opstellen en concreet over een te komen van het Implementatieplan (art. 1.17 en art 5.2 en art 5.3 GIBIT 2020) ter zake de initiële ICT-Prestatie, inclusief (onder meer) de Acceptatieprocedure (art. 1.2 GIBIT 2020).

- c. Detailafstemming over de uitvoering van de opdracht met de opdrachtgever en met eventuele derden.
- d. Het ontwikkelen en maken van de definitieve integrale inrichting van het systeem. De opzet van de inrichting wordt vooraf in gezamenlijk overleg bepaald. De gewenste inrichting van de website van de gemeente en de mogelijkheden van de ICT-applicatie Website zijn leidend in dit proces. De leverancier adviseert hierbij over de feitelijke inrichting.
- e. Ter beschikking stellen (digitaal) bij definitieve oplevering van schema's, beschrijvingen, documentatie, Nederlandstalige gebruiksaanwijzingen, (voor zover van toepassing) beschrijving van de procedure voor aanspraak maken op garantie en serviceverlening.
- f. Alle eventuele coördinatie inhuur derden.
- g. Invullen en overeenkomen van de verwerkersovereenkomst (zie Bijlage D).
- h. Maken en overeenkomen van de SLA-afspraken.
- i. Het toegankelijk maken van de functionaliteit van de applicatie.
- j. Het maken en inrichten van functioneel goed werkende koppelingen en hyperlinks.
- k. De feitelijke inrichting van het systeem (website en subsites). De huidige inrichting van de website is daarbij grotendeels richtinggevend.
- l. Overzetten van content van de huidige website (inclusief de inrichting) naar de nieuwe ICT-applicatie (conversie van de content). Een automatisch door te voeren conversie wordt als passend beschouwd, indien de leverancier aantoont dat dit mogelijk is.
- m. Toepassen in de website van de gemaakte verbeterlag huidige content. De leverancier kan ervan uitgaan dat de eventuele verbeterlag van de huidige content (voorafgaand aan het implementatietraject) door de gemeente zelf wordt uitgevoerd. Het is geen taak voor de leverancier om de verbeterlag uit te voeren. Eventuele verbeterlagen die voorafgaand aan het implementatietraject nog niet door de gemeente zijn uitgevoerd, worden door de gemeente zelf op een later moment doorgevoerd.
- n. De test van de performance (acceptabele snelheid) van de ICT-applicatie voor de gebruikers.
- o. Het opleiden en coachen van de (3) functionele applicatiebeheerders, met als eindresultaat: het zelfstandig kunnen beheren, het zelfstandig kunnen inrichten van de functionaliteit van de applicatie (zonder te hoeven programmeren), het zelfstandig kunnen werken met de applicatie en het kunnen trainen van overige medewerkers (het train de trainer concept).

- p. Het testen en het doorlopen van een opleverings- en acceptatieprocedure.

De opzet van de inrichting wordt vooraf in gezamenlijk overleg bepaald. De leverancier is leidend in dit proces en geeft garantie dat de overeengekomen functionaliteit gerealiseerd wordt. De leverancier adviseert hierbij over de feitelijke inrichting.

De implementatie vindt plaats volgens een professionele projectmanagement-methodiek, welke door de leverancier aangereikt wordt. De implementatie zelf wordt grotendeels door de leverancier gerealiseerd.

De implementatie van de niet-initiële ICT-Prestatie behoeft niet voor het moment van acceptatie van de initiële ICT-Prestatie afgerond te worden maar mag ook na livegang van de website afgerond worden. De gemeente heeft de voorkeur voor een snelle realisatie, maar zal daarbij ook de eigen bijdrage daarin moeten beschouwen.

3.10. **Acceptatieprocedure**

De definitieve oplevering kan pas dan plaatsvinden na het uitvoeren van de implementatie, de conversie en nadat de acceptatieprocedure succesvol is doorlopen en nadat de opdrachtgever het resultaat van de acceptatieprocedure heeft geaccepteerd.

De acceptatieprocedure van de (in hoofdstuk 2.2.1 genoemde) initiële ICT-Prestatie, bij oplevering van de ICT-applicatie vindt in één keer voor alle onderdelen plaats.

De acceptatieprocedure van de (in hoofdstuk 2.2.2 genoemde) niet-initiële ICT-Prestatie na livegang van de website vindt, afhankelijk van de planning en de voortgang per los onderdeel apart plaats.

De leverancier dient de technische en functionele opleveringstesten zelf uit te voeren, waarbij de opdrachtgever vertegenwoordigd is. De rapportage daarover wordt ter acceptatie aan de opdrachtgever verzonden.

Aangezien de ICT-Prestatie (mede) bestaat uit koppelingen, zal de leverancier als onderdeel van de acceptatieprocedure, een ketentest uitvoeren, waarbij alle koppelingen tussen de ICT-Prestatie en het Applicatielandschap getest worden op de overeengekomen interoperabiliteit.

3.11. **Managementinformatie**

De ICT-applicatie zelf heeft de mogelijkheid om een normaal gangbare standaard managementinformatie te kunnen genereren op basis van traffic-data (bezoekers per website-onderdeel per tijdsperiode).

De ICT-applicatie heeft de mogelijkheid om zelf managementinformatie (KPI's) over het gebruik van de website te kunnen definiëren en te kunnen genereren, inclusief de mogelijkheid om allerlei data, inclusief datamodel, uit het systeem op een open wijze te

kunnen exporteren naar een (buiten deze opdracht staande) BI-tool. Hierbij is het relationele datamodel integraal onderdeel van de documentatie, zodat opdrachtgever kan bepalen welke gegevens deel uitmaken van de dataset en hoe dit moet worden geïnterpreteerd.

3.12. **Verbeteringen ICT-applicatie met aanpassingen overeenkomst**

Naast hetgeen onderdeel is van de uitvoering van de opdracht, verwacht de gemeente tevens een zeer proactieve houding van de leverancier bij het bedenken, voorstellen, ontwikkelen, voorbereiden en uitvoeren van gewenste en noodzakelijke verbeteringen van de online dienstverlening met doorontwikkeling van de ICT-applicatie.

Zowel de leverancier als de gemeente kunnen voorstellen indienen voor het uitvoeren van verbeteringen. De leverancier werkt loyaal mee aan de uitvoering van verbeteringen, welke door de gemeente worden gewenst. Ieder verbetervoorstel wordt uitgewerkt in een onderbouwd voorstel en kan pas uitgevoerd en doorgevoerd worden na uitdrukkelijke toestemming van de gemeente.

Alle mogelijke aanpassingen en aanvullingen in het kader van deze opdracht m.b.t. de verbetering van de digitale dienstverlening en de ontwikkeling en uitbreiding van de ICT-applicatie maken deel uit van de opdracht. Eventuele vergoedingen daarvoor maken echter geen deel uit van de op het Inschrijvingsbiljet te vermeldde kosten, maar dienen later overeengekomen te worden.

De gemeente verwacht van de leverancier een redelijke en billijke benadering inzake:

- processen, stappenplannen en werkwijzen.
- wijze van samenwerken.
- uitgangspunten en randvoorwaarden.
- marktconforme kostencalculaties, eenheidsprijzen en -opslagen voor kostencalculaties, op basis van volledig open / transparante begrotingen.

3.13. **Exit-voorwaarden**

De overeen te komen exit-voorwaarden zorgen ervoor dat de gemeente continuïteit gegarandeerd krijgt na afloop van de overeenkomst. Alle maatregelen conform artikel 22.1 t/m artikel 22.9 van de GIBIT 2020 (Exit-plan en Exit-scenario) maken deel uit van de opdracht en worden daarom na afloop van de overeenkomst zonder extra kosten verricht.

3.14. **Overleg en afstemming**

Minimaal één keer per 6 maanden vindt er inhoudelijk overleg plaats tussen de leverancier en de gemeente (op locatie van de gemeente), waarbij de voortgang van de uitvoering wordt besproken.

3.15. **GIBIT**

De gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020, zie Bijlage Aa en Ab) worden van toepassing verklaard. De gemeente conformeert zich aan de daar gehanteerde begrippen, voorwaarden en werkwijzen, voor zover daar in dit document niet van wordt afgeweken. Eventuele (verkoop)voorwaarden van de leverancier worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Door de toepassing van de GIBIT 2020, worden de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen versie 2021-1 (behorend bij GIBIT 2016-2020), Bijlage B, van toepassing verklaard.

Partijen streven er naar om te werken conform de nieuwste versie van de GIBIT voorwaarden. Bij het uitkomen van eventuele vernieuwde GIBIT voorwaarden, treden partijen in overleg om deze vernieuwde GIBIT voorwaarden ook van toepassing te kunnen laten zijn op deze overeenkomst.

3.16. **Social Return (SROI)**

De gemeente Krimpenerwaard vindt het belangrijk dat iedereen een kans krijgt om mee te doen in de samenleving. Maatschappelijk verantwoord ondernemen biedt werkzoekenden met een uitkering, die vaak een afstand hebben tot de arbeidsmarkt, deze kans. Voor deze opdracht geldt dat de Opdrachtnemer, Social Return (SROI) dient toe te passen, conform de in bijlage C vermelde voorwaarden. De leverancier is verplicht 3% van de opdrachtwaarde aan te wenden aan SROI.

4. CONTRACTVORM

Het onderwerp van de opdracht, zie hoofdstuk 4) is de door de leverancier te leveren ICT-Prestatie (art. 1.15 GIBIT: 'alle door leverancier op grond van de overeenkomst te leveren goederen, waaronder zaken, Gebruiksrechten en diensten). De opdracht bestaat uit één integrale opdracht voor de gehele ICT-applicatie, daarmee zowel met betrekking tot de in hoofdstuk 2.2.1 genoemde initiële ICT-Prestatie als de in hoofdstuk 2.2.2 genoemde niet-initiële ICT-Prestatie. Binnen de opdracht dient de leverancier de overeengekomen prestaties te realiseren.

De af te sluiten overeenkomst, conform de in Bijlage 9 van de Aanbestedingsleidraad opgenomen Concept-Overeenkomst, heeft een initiële vaste looptijd van de benodigde tijd voor de implementatiefase (welke eindigt bij definitieve oplevering en acceptatie door de opdrachtgever van de initiële ICT-Prestatie), vermeerderd met een periode van 3 jaar. De looptijd van de verschillende functionaliteiten van de niet-initiële ICT-Prestatie eindigt (hoe dan ook) op hetzelfde moment als de beëindiging van de vaste looptijd van de initiële ICT-Prestatie.

Na afloop van de initiële vaste looptijd wordt de overeenkomst jaarlijks stilzwijgend verlengd met een periode van 12 maanden, conform dezelfde voorwaarden en condities, tenzij de opdrachtgever of de leverancier minimaal 12 maanden hieraan voorafgaand de overeenkomst en de stilzwijgende verlenging opzegt/schriftelijk beëindigt.

Door de mogelijke lange looptijd van de overeenkomst wil de opdrachtgever bereiken dat de leverancier in staat is de gewenste prestaties te kunnen leveren en dat de leverancier zich als ICT-partner gebonden voelt aan de gemeente. Door de langdurige betrokkenheid heeft de leverancier enerzijds de mogelijkheid een goede langdurige ondersteuning op te bouwen en anderzijds de mogelijkheid om verbeteringen voor te stellen welke ook op langere termijn tot resultaten voor de gemeente kunnen leiden.

De aan te bieden prijzen en tarieven (kosten) zijn gebaseerd op de te verlenen ICT-Prestaties door de leverancier. De prijzen en tarieven worden aangepast op basis van het actuele aantal inwoners van de gemeente Krimpenerwaard, waarbij bij de inschrijving gerekend wordt met de stand per 1 januari 2023 (57.729 inwoners). De overeengekomen vergoedingen (kosten) worden jaarlijks op 1 januari van ieder jaar in evenredigheid aangepast bij wijziging (plus of min) van het aantal inwoners. De eerste aanpassing vindt plaats per 1 januari 2024.

Op 1 januari van ieder jaar worden vervolgens ook de overeengekomen prijzen en tarieven aangepast conform art 9.8 (CBS) en art 9.9 (derden programmatuur) van de GIBIT 2020. De eerste aanpassing vindt plaats per 1 januari 2024.

Indien er als gevolg van structurele veranderingen bij de gemeente (zoals inbesteden, uitbesteden of uitbreiding / inkrimping verstrekkingenpakket) structurele wijzigingen en / of aanvullingen in de afgesloten overeenkomst noodzakelijk zijn, dan heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst in overeenstemming hiermee aan te passen. De inhoud van de aanpassing dient in verhouding te staan en zal in redelijkheid en billijkheid overeengekomen worden met de leverancier.

De ICT-applicatie is een all-in service en heeft geen beperkingen voor (en is daarmee

onafhankelijk van) de hoeveelheid dataverkeer, het aantal gebruikers en de grootte van de dataopslag. De leverancier levert daarmee onbeperkte opslag en onbeperkt dataverkeer. Er zijn dus geen prijsconsequenties bij bijvoorbeeld een wijziging van de hoeveelheid dataverkeer, en/of een wijziging van het aantal gebruikers binnen de gemeente en/of een wijziging van de benodigde dataopslag.

Bij de vergoeding voor de implementatie wordt de eventuele vergoeding voor het gebruik van de ICT-applicatie tijdens de implementatiefase geacht te zijn inbegrepen. De jaarlijkse vergoeding voor het gebruik van de ICT-applicatie start na acceptatie en oplevering van de initiële ICT-Prestatie.

De vergoeding voor de implementatie is conform de voortgang van de implementatie en wordt conform de GIBIT (artikel 9) in rekening gebracht. De vergoeding voor de jaarlijkse kosten start niet eerder dan na acceptatie en kan jaarlijks vooraf in rekening worden gebracht.

5. PRESTATIE-ONDERBOUWING KRITISCHE ONDERDELEN ICT-PRESTATIE

De opdrachtgever vraagt aan de inschrijver om in de aanbieding een 'Prestatie-onderbouwing voor de (kritische onderdelen van de) initiele en niet-initiele ICT-Prestatie' aan te leveren. In de Prestatie-onderbouwing voor de ICT-Prestatie toont de inschrijver aan dat hij in staat is de opdracht op de hieronder genoemde kritische onderdelen op adequate wijze uit te voeren en de projectdoelstelling te realiseren.

De Prestatie-onderbouwing voor de ICT-Prestatie moet concreet duidelijkheid geven op welke wijze de inschrijver met zijn aanbieding invulling geeft aan de doelstelling uit hoofdstuk 2.1 en de geformuleerde concrete I initiele en niet-initiele ICT-Prestatie realiseert.

De Prestatie-onderbouwing voor de ICT-Prestatie dient gebaseerd te zijn op de afbakening, randvoorwaarden en eisen volgens hoofdstuk 3.

Elk van de onderdelen a t/m g van de Prestatie-onderbouwing voor de ICT-Prestatie dient in de beoordeling minimaal een 6 te scoren (voldoende).

De Prestatie-onderbouwing voor de ICT-Prestatie bestaat uit **maximaal 10 x A4 enkelzijdige pagina's** met normale lay-out en lettertype (dit is inclusief eventuele afbeeldingen en/of schema's, echter een eventueel toegevoegd voorblad, inhoudsopgave, (verwijzingen naar) bijlagen e.d. worden niet beschouwd als een onderdeel van de Prestatie-onderbouwing en worden niet beoordeeld en gewaardeerd).

De Prestatie-onderbouwing dient de volgende (a t/m g) kritische onderdelen van de opdracht te bevatten:

a. **Gebruiksvriendelijkheid *)**

De opdrachtgever vindt gebruiksvriendelijkheid een kritisch onderdeel en zeer belangrijk. Gevraagd wordt om aan te geven in welke mate zowel de digitale bezoekers als de medewerkers van de gemeente de gebruiksvriendelijkheid zullen ervaren op de in hoofdstuk 3.5 (van de Scope) genoemde aspecten: het intuïtief gebruik, de effectiviteit, de efficiency en de tevredenheid van de gebruikers over de functionaliteit van de applicatie.

Van belang hierbij is de mate waarin zowel de digitale bezoekers als de medewerkers de gebruiksvriendelijkheid zullen ervaren.

b. **Website *)**

De gemeente beschouwt de mogelijkheden voor de vormgeving en de structuur van de website als een kritisch onderdeel voor het kunnen werken met de applicatie. Beschrijf concreet op welke wijze de applicatie om kan gaan met het passend maken van de vormgeving en de structuur van de website.

Het gaat hierbij om de mate waarin de (mogelijkheid van) vormgeving en structuur van de website passend gemaakt kan worden voor de gemeente Krimpenerwaard.

c. **CMS *)**

De gemeente beschouwt de werking van het CMS als een kritisch onderdeel voor het kunnen werken met de ICT applicatie.

Beschrijf concreet op welke wijze het CMS de gemeente in staat stelt de website in te richten en aan te passen.

Het gaat hierbij om de mate waarin de (mogelijkheid van) het CMS de gemeente in staat stelt de website passend te kunnen beheren.

d. **Implementatie m.b.t. koppelingen**

De gemeente beschouwt het passend maken en inrichten van de koppelingen als een kritisch onderdeel voor de implementatie.

Wat is de concrete aanpak bij het ontwerpen en maken van koppelingen, zijn er functionele beperkingen en wat verwacht u concreet van de gemeente en van de eventuele leverancier van de applicatie waarmee gekoppeld moet worden?

Het gaat hierbij om de mate waarin verwacht kan worden dat er goed functionerende koppelingen gerealiseerd (zullen) worden.

e. **Implementatie (exclusief de koppelingen)**

De opdrachtgever vindt het essentieel dat de implementatie leidt tot een deugdelijke oplevering en gebruik van de ICT-applicatie.

Wat is de concrete aanpak bij de implementatie om te komen tot een aantrekkelijke, passende en goed functionerende website, wat is uw concrete aanpak om de opdrachtgever te ontzorgen en wat verwacht u concreet van de betrokkenheid van de gemeente?

Van belang hierbij is de effectiviteit van uw aanpak, de te verwachten ontzorging voor, en het realisme van de betrokkenheid van de gemeente.

f. **Verbetering digitale dienstverlening**

De gemeente beschouwt het adequaat houden van de website als een kritisch onderdeel bij de toekomstige noodzakelijke en te verwachten verbeteringen van de digitale dienstverlening bij de gemeente Krimpenerwaard. Wat is de concrete werkwijze van de inschrijver (de aanpak, de ontwikkelplanning en de wijze waarop de vergoeding voor de diensten van de dienstverlener tot stand komt) om de website ook in de toekomst voor deze gemeente adequaat te houden. Zie in dit verband ook hoofdstuk 3.12 van de Scope.

Van belang hierbij is de concreet te verwachten effectiviteit van de aanpak en de ontwikkelplanning en de hoogte van de te verwachten vergoedingen.

g. **Verstoringen**

Het is denkbaar dat er tijdens de uitvoering van de implementatie of tijdens de uitvoering van de opdracht zich 'verstoringen' (men kan (daarbij) denken aan 'tegenvallers', 'onregelmatigheden' of 'niet voorziene omstandigheden') zullen voordoen, waardoor het bereiken van de doelstelling van de gemeente in gevaar dreigt te komen.

Wat is uw concrete aanpak om (zulke) 'verstoringen' te voorkomen en wat is uw concrete aanpak, indien (desondanks) toch (zulke) 'verstoringen' zich voordoen tijdens de implementatie en waarom is uw aanpak op beide onderdelen effectief?

Het gaat hierbij om de mate van effectiviteit van de aanpak.

*) De onderdelen a, b en c worden ook getoetst in de demonstratie van de ICT-applicatie. Zie hoofdstuk 6.

6. DEMONSTRATIE VAN DE ICT-APPLICATIE

In verband met het mogelijk maken van een deugdelijke beoordeling van de functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van de gevraagde initiële ICT-Prestatie (exclusief koppelingen en hyperlinks) dient de leverancier de aangeboden ICT-applicatie Website via een demonstratie van het aangeboden systeem te tonen. De demonstratie van de ICT-applicatie dient tevens ter verificatie van de in hoofdstuk 5 genoemde kritische onderdelen a, b en c.

De demonstratie van de ICT-applicatie wordt als volgt uitgevoerd:

- a. Aan de gemeente wordt via een Teams-bespreking (of vergelijkbaar systeem) een demonstratie gegeven van de belangrijkste onderdelen van de aangeboden ICT-applicatie (een ICT-applicatie die nog niet specifiek is ingericht en vormgegeven voor de gemeente Krimpenerwaard, bijvoorbeeld met de inrichting en vormgeving voor een andere gemeente).
- b. De leverancier is zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de ICT-applicatie op een normaal functionerende volledige testomgeving van de ICT-applicatie.
- c. De gehele demonstratie van de ICT-applicatie duurt maximaal 2 uur.
- d. De gemeente (gebruikers) worden voorafgaand aan de demonstratie van het systeem kort door de inschrijver/leverancier (een uitleg/toelichting van maximaal 30 minuten) meegenomen in het gebruik van de applicatie.
- e. De beoordelaars zijn, in vaste samenstelling, representatieve vertegenwoordigers van verschillende gebruikers (zoals functionele applicatiebeheerders en content redacteuren). Zij zullen, bij de demonstratie van het systeem, de in de Prestatieonderbouwing ICT-Prestatie aangeboden functionaliteiten van het systeem onderdelen a, b en c te worden getoond.
- f. In het kader van deze toetsen wordt de in de aanbestedingsprocedure aangeboden, uitdrukkelijk nog niet op maat gemaakte en de nog niet op maat ingerichte, (basis-) ICT-applicatie gedemonstreerd en uitgetoond.
- g. De demonstratie is interactief. Dit houdt in dat aan de leverancier verduidelijkingen gevraagd kunnen worden (vragen/opmerkingen van de gemeente moeten dus direct (kunnen) worden beantwoord/behandeld).
- h. Door de inschrijver moet in voorkomende gevallen duidelijk gemaakt worden indien gedemonstreerde zaken/aspecten/diensten geen onderdeel van het aanbod uitmaken.
- i. De beoordelaars dragen in het kader van hun functie, en (dus) naar eer en geweten, bij aan de beoordeling van de hierboven genoemde onderdelen.

- j. De beoordelaars beoordelen in consensus de functionaliteiten en de gebruiksvriendelijkheid in relatie tot de onderdelen a, b en c van het in hoofdstuk 5 genoemde Prestatie-onderbouwing voor de ICT-Prestatie.
- k. De beoordeling vindt, zonder aanwezigheid van de leverancier, plaats na de demonstratie.
Bij de demonstratie vindt feitelijk een verificatie plaats van de onderdelen a, b en c van de Prestatie-onderbouwing voor de ICT-Prestatie. De beoordeling van de genoemde onderdelen het in hoofdstuk 5 genoemde Prestatie-onderbouwing voor de ICT-Prestatie wordt daarom ook bepaald door de bevindingen in de demonstratie.

7. **RISICODOSSIER**

Het risicodossier beschrijft kort in hoeverre de leverancier zich bewust is van de belangrijkste opdrachtrisico's bij de implementatie en/of bij de meerjarige uitvoering en welke maatregelen/instrumenten toegepast worden om deze risico's te minimaliseren en/of te beheersen. Kenmerkend voor een voor de gemeente aantrekkelijke leverancier is het feit dat de leverancier als geen ander in staat is om risico's (in dit geval bij de implementatie en/of bij de meerjarige uitvoering) te minimaliseren of te beheersen.

De in het risicodossier door de inschrijver vermelde maatregelen voor beheersing van de risico's (hoeft niet hetzelfde te zijn als het overnemen van de risico's) maken deel uit van de werkwijze van de leverancier en maken daarom als zodanig ook deel uit van de aanbieding.

8. **KANSENDOSSIER**

Het door de leverancier aan te leveren kansendossier beschrijft kort de (mogelijk) extra toegevoegde waarde die de leverancier voor de opdrachtgever kan betekenen in c.q. kan toevoegen aan de Opdracht, naast wat aangeboden is in de Prestatie-onderbouwing van de ICT-Prestatie en in het Financieel Aanbod.

De leverancier wordt met het Kansendossier in staat gesteld om de opdrachtgever direct met de opdracht verband houdende relevante en realistische opties inclusief daarbij behorende prijzen en/of tarieven voor te leggen die in de ogen van de leverancier een extra toegevoegde waarde voor de opdrachtgever (kunnen) betekenen. De genoemde zaken in het kansendossier zijn daarom opties, maken geen deel uit van het financieel aanbod en worden niet beoordeeld in het kader van het gunningscriterium financieel aanbod.

Er wordt gevraagd om de aangeboden opties (kansen) in het Kansendossier op te nemen en op de gevraagde wijze uit te werken.

De met de opdracht verband houdende opties, inclusief daarbij behorende prijzen en/of tarieven, worden in hun geheel wel in de beoordeling met betrekking tot de kwalitatieve aspecten van de aanbieding betrokken, omdat deze in het voorkomende gevallen een (economisch) voordeel op kunnen leveren. Beoordeling vindt plaats op basis van concrete en reële toegevoegde waarde voor de opdrachtgever.

Indien de opdrachtgever van een (de) voorgestelde optie (s) gebruik wil maken (hij ziet 'kansen'), dan heeft de opdrachtgever het recht om daarop te contracteren. De opdrachtgever is echter nooit verplicht tot uitoefening van de (door de leverancier voorgestelde) opties.

Let op dat de kansen extra toegevoegde waarde dienen te geven. Indien door de opdrachtgever geen gebruik gemaakt zou worden van de aangeboden kansen, dient de aanbieder nog steeds wel aan de doelstelling uit hoofdstuk 2.1 en de geformuleerde en aangeboden concrete ICT-Prestaties uit de hoofdstukken 2.2.1 en 2.2.2 te voldoen!

9. SLEUTELPERSOON (INTERVIEW)

Van groot belang voor een goede implementatie van de opdracht zijn de toegevoegde waarden door de concreet aangeboden sleutelpersoon bij deze opdracht. Onder de sleutelpersoon verstaan we bij deze Opdracht, de persoon van de leverancier die direct sturing geeft aan de levering en de implementatie van de ICT-Prestaties, die in samenwerking met de gemeente het ontwerp maakt en die in nauwe samenwerking met de gemeente (als dagelijkse gesprekspartner over alle onderdelen van de opdracht), de implementatie van de ICT-applicatie van de gemeente verzorgt. Vaak zal dit de projectleider van de leverancier zijn, maar de 'functiebenaming' bij de leverancier zou ook een andere benaming kunnen zijn.

Vanwege het belang van de sleutelpersoon, wordt deze sleutelpersoon beoordeeld in een interview.

Van belang zijn de volgende toegevoegde waarden van de sleutelpersoon:

- **Overzien, begrijpen, kennis en ervaring**
De sleutelpersoon overziet en begrijpt de opdracht en heeft kennis en ervaring om succesvol de ambitieuze doelstelling van de opdracht te realiseren.
Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin de sleutelpersoon concreet hieraan voldoet.
- **Managen implementatietraject**
De sleutelpersoon is in staat het implementatietraject goed aan te sturen en te managen (doelen realiseren, omgang met ontwerpuitgangspunten, onderkennen uitvoeringsrisico's, omgang met afwegingen in het ontwerpproces).
Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin de sleutelpersoon concreet hieraan voldoet.

Gevraagd wordt het CV van de sleutelpersoon aan te leveren bij de aanbieder. De bovengenoemde aspecten worden getoetst en beoordeeld in een interview met deze sleutelpersoon.

Ook zal bij het interview concreet worden ingegaan op mogelijke kritische onderdelen van de ICT-Prestatie en welke maatregelen de sleutelpersoon daartoe treft. Zo nodig kan op

verzoek een toelichting met betrekking tot de (maatregelen inzake de) kritische onderdelen van de ICT-Prestatie gevraagd worden.

Omdat de concreet voorstelde sleutelpersoon een wezenlijk onderdeel vormt van de aanbidding, wordt ervan uitgegaan dat deze persoon in zijn functie daadwerkelijk de opdracht uitvoert. Dit houdt in dat deze sleutelpersoon alleen vervangen kan worden met toestemming van de opdrachtgever, die controleert of de nieuwe sleutelpersoon een gelijkwaardig kwaliteitsniveau heeft. Toestemming zal alleen aan de orde zijn bij een vervanging met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau.

10. **FINANCIEEL AANBOD**

Gevraagd wordt een gespecificeerd aanbod voor de realisatie van de geformuleerde initiële en niet-initiële ICT-Prestatie voor de gemeente Krimpenerwaard, inclusief de kosten voor de implementatie, het hosten van de ICT-applicatie en het door de leverancier uit te voeren technisch onderhoud en beheer gedurende 3 jaar, in overeenstemming met de Scope, de aanbidding en conform het inschrijvingsbiljet in de Aanbestedingsleidraad. Het aanbod dient vast te zijn. In het inschrijvingsbiljet in de Aanbestedingsleidraad is een specificatie gegeven van de kostencomponenten.

De **totale inschrijvingsom** (zoals aangeboden wordt op het Inschrijvingsbiljet in Bijlage 4 van de Aanbestedingsleidraad bij "TOTAAL INSCHRIJVINGSSOM") heeft een **maximale waarde van € 300.000,- exclusief BTW** (een hoger bedrag is niet acceptabel en leidt tot een ongeldige, c.q. niet te aanvaarden aanbidding).

De aanbiedingsprijzen en tarieven zijn all-in en dienen gebaseerd te zijn op een hoogwaardig kwalitatieve levering/dienstverlening en uitvoering en een duurzaam eindresultaat. Prijzen dienen te worden aangegeven in € (exclusief BTW), geldend per aanbiedingsdatum en dienen vast te zijn voor het gehele traject van ontwerp en implementatie t/m definitieve oplevering. Naast bovengenoemde kosten worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht, zoals noodzakelijke bijkomende zaken voor de aangeboden functionaliteit, reis- en verblijfkosten, voorrijkosten, licenties, opleidingskosten, kantoorkosten e.d.

De aan te bieden prijzen en tarieven voor de uitvoering dienen bij de inschrijving gebaseerd te zijn op het aantal inwoners van de gemeente Krimpenerwaard per 1 januari 2023 (57.729 inwoners). De overeengekomen vergoedingen (kosten) worden jaarlijks op 1 januari van ieder jaar in evenredigheid aangepast bij wijziging (plus of min) van het aantal inwoners.

Overige aanpassing van prijzen en tarieven vindt plaats volgens de genoemde voorwaarden in hoofdstuk 4.