

OFFERTEAANVRAAG

ten behoeve van de
Europees Openbare aanbesteding
inzake

Integrale burgerzakenapplicatie

Volledig digitaal via Tendered

Datum: 12 juni 2023
Kenmerk: 2023-18

Inhoud

1.	Inleiding	4
1.1	Algemeen.....	4
1.2	Aanleiding.....	4
1.3	Clustering en percelen.....	4
1.4	Marktconsultatie	4
1.5	Gewenste situatie.....	5
1.6	Omschrijving van de opdracht.....	5
1.7	Omvang van de opdracht	6
1.8	Overeenkomst.	7
1.9	Aanbestedingsprocedure.....	7
1.10	Planning.....	8
1.11	Herzieningsclausule.....	8
2.	Procedurele informatie.....	9
2.1	Indiening inschrijving.....	9
2.2	In te dienen stukken	9
2.3	Gestanddoeningstermijn	10
2.4	Taal en valuta.....	10
2.5	Opening van inschrijvingen	10
2.6	Holding, samenwerkingsverbanden en beroep op derden	10
2.6.1	Holding.....	10
2.6.2	Samenwerkingsverbanden.....	11
2.6.3	Beroep op derden.....	11
2.6.4	Onderaannemers.....	11
2.6.5	Eenmaal inschrijven.....	11
2.7	Overeenkomst en opname inschrijving in de overeenkomst	12
2.8	Demonstratie.....	12
2.9	Klachten over deze aanbestedingsprocedure	13
2.10	Beoordeling en toelichting	13
2.11	Voornemen tot gunning en standstill-termijn	13
2.12	Gunning	14
2.13	Voorbehouden.....	14
3.	Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Gunningscriteria	15
3.1	Uitsluitingsgronden, eisen en criteria	15
3.1.1	Algemeen.....	15
3.1.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden..	15
3.1.3	Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.....	19

3.1.4	Eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid.....	19
3.1.5	Eisen met betrekking tot beroepsbevoegdheid.....	20
3.1.6	Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht.....	20
4.	Pakket van Eisen	22
4.1	Pakket van Eisen opdracht.....	22
4.2	Social Return on Investment.....	22
4.2.1	Globaal Plan van Aanpak.....	22
4.2.2	Ondersteunende instrumenten.....	23
4.2.3	Rapporteren.....	23
4.2.4	Niet nakomen van verplichting.....	23
4.2.5	Boeteclausule.....	24
4.2.6	Contactgegevens coördinator Social Return gemeente Heerenveen.....	24
4.3	Innovatie	24
4.4	Varianten	24
5.	Beoordelingsprocedure	25
5.1	Beoordelingscommissie.....	25
5.2	Risico-analyse winnende inschrijving.....	25
5.3	Besluitvorming.....	25
6.	Gunningscriteria	26
6.1	Hantering gunningscriteria algemeen	26
6.2.1	Beoordelingswijze gunningscriterium prijs	26
6.3	Gunningscriterium kwaliteit	27
6.3.1	Gunningscriterium 1: Implementatie- en conversieplan (25% - 25 punten)	27
6.3.2	Gunningscriterium 2: wensen (20% - 20 punten)	27
6.3.3	Gunningscriterium 3: Demonstratie (35% - 35 punten)	27
6.3.5	Beoordelingswijze gunningscriterium kwaliteit	29
	Bijlagen offerteaanvraag	31

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de offerteaanvraag behorende bij de Europese openbare aanbesteding applicatie burgerzaken van de gemeente Heerenveen (hierna ook gemeente of aanbestedende dienst genoemd).

Naam: De Gemeente Heerenveen
Adres: Crackstraat 2
8441ES Heerenveen
Telefoon: 0513 617 617
Internet: www.heerenveen.nl
E-mail: gemeente@heerenveen.nl

Deze opdracht dient te worden uitgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden, eisen en uitgangspunten zoals neergelegd in deze offerteaanvraag en nota's van inlichtingen, inclusief de bijgevoegde overeenkomst met inkoopvoorwaarden (zie ook *paragraaf 2.6*). Door indiening van uw inschrijving gaat u met deze voorwaarden, eisen en uitgangspunten onverkort akkoord. Dit dient u tevens expliciet te maken door invulling en rechtsgeldige ondertekening van de conformiteitentabel (hier bijgevoegd als bijlage 6).

1.2 Aanleiding

De Gemeente Heerenveen wil al haar inwoners en bedrijven optimaal van dienst zijn. Veel contact met burgers vindt plaats binnen de afdeling Burgerzaken. Het team Burgerzaken is volop in ontwikkeling. Dienstverleningsvraagstukken worden enerzijds meer gestandaardiseerd, hiermee geschikt voor digitaal en geautomatiseerd verwerken, aan de andere kant integraler en ingewikkelder.

Om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en het goed bijhouden van de basisregistratie BRP is de juiste digitale oplossing onmisbaar. De Gemeente Heerenveen maakt momenteel gebruik van Key2Burgerzaken van Centric als hoofdapplicatie en Key2Betalen als betaaloplossing.

In deze aanbesteding zoekt de Gemeente Heerenveen een nieuwe en toekomstbestendige Burgerzakensysteem, dat geschikt is om toe te werken naar één integrale ICT-oplossing, waarin de afdeling Burgerzaken alle voorkomende werkzaamheden nu en in de toekomst kan uitvoeren op de meest kwalitatief hoogwaardige wijze.

1.3 Clustering en percelen

Er is geen sprake van een clustering van opdrachten, het voorwerp van de opdracht betreft een zelfstandige opdracht. De Opdracht wordt niet in percelen aanbesteed. Gemeente Heerenveen heeft voorafgaand aan de aanbesteding onderstaande punten overwogen:

- De samenhang van de opdrachten: er is sprake van een logische samenhangend geheel;
- De verwachte totaalprijzen van deze aanbesteding in verhouding tot de uitvoerbaarheid hiervan door het MKB: er is voldoende mogelijkheid voor het MKB om de Opdracht uit te kunnen voeren, al dan niet in de vorm van samenwerkingsverband of met onderaannemers.

1.4 Marktconsultatie

Voorafgaand aan de aanbesteding zijn drie bekende marktpartijen uitgenodigd voor een demonstratie van hun producten.

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

1.5 Gewenste situatie

Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot opdracht met één leverancier, voor het beschikbaar stellen (installeren, beheren, hosten, implementeren, opleiden) van een operationele en integrale burgerzakenapplicatie, inclusief betaaloplossing en met maximale inzet van e-diensten.

De integrale burgerzakenapplicatie ondersteunt de afdeling burgerzaken bij het afhandelen van alle voorkomende werkzaamheden en sluit aan op de huidige en toekomstige ontwikkelingen. Daarnaast dient de integrale burgerzakenapplicatie aan te sluiten bij de ontwikkeling die wij inzetten op de volgende onderwerpen:

- Faciliteren van de steeds digitaler wordende burger
- Data gedreven werken
- Efficiënte en geoptimaliseerde (werk)processen
- In samenwerking met leverancier door ontwikkelen door een partnerschap aan te gaan van tenminste vier en maximaal acht jaar.

Op technisch vlak heeft Gemeente Heerenveen de wens om zoveel mogelijk ontzorgd te worden. Daarnaast dient het functioneel beheer van de applicatie eenvoudig en gebruiksvriendelijk te zijn ingericht. Tenslotte is een goede inpassing in het IT-landschap van Gemeente Heerenveen erg belangrijk, waar nadruk dient te liggen op eenvoud, stabiliteit en veiligheid.

Het uiteindelijke resultaat van de integrale burgerzakenapplicatie is:

- Logisch en gebruiksvriendelijk
- Efficiënt en tijdbesparend
- Veilig en stabiel

De Gemeente Heerenveen wenst november 2023 de implementatie te starten en uiterlijk op 01 april 2023 de integrale burgerzakenapplicatie (met de functionaliteit die nodig is om invulling te geven aan de eisen) functioneel in gebruik te nemen.

1.6 Omschrijving van de opdracht

De inschrijver dient met de aanbieding te voorzien in toereikende computerfunctionaliteit, -capaciteit en -faciliteiten ten behoeve van een burgerzakenapplicatie, dat voldoet aan alle functionaliteit zoals beschreven in het logisch ontwerp (RVIG) en alle functionaliteit zoals beschreven in deze Europese aanbesteding. De burgerzakenapplicatie wordt geleverd met maximale toepassing van e-diensten als digitale dienstverlening aan burgers en/of bedrijven en wordt tevens geleverd met een werkende betaaloplossing die integraal onderdeel is van de burgerzakenapplicatie, inclusief de hiervoor benodigde (balië)hardware voor het juist verwerken van pin- en contante betalingen. De burgerzakenapplicatie dient:

- Voorzien te zijn van workflows, voor een procesmatige en zaakgerichte wijze van afhandelen van werkzaamheden, waarbij gemeente Heerenveen de applicatie wil inrichten aan de hand van uitgewerkte (werk)processen en in overleg met leverancier de inrichting wil optimaliseren. Voor een voorbeeld van de huidige situatie van het proces reisdocumenten, zie bijlage 13
- Raadpleegbaar te zijn voor binnengemeentelijke afnemers van BRP-gegevens
- Mogelijk te maken dat gegevens op een veilige, efficiënte, gebruiksvriendelijke manier vastgelegd en bewerkt kunnen worden
- Een geïntegreerd onderdeel uit te maken van de structuur van processen en systemen door het realiseren van koppelingen met bestaande en nieuwe systemen
- Te voldoen aan de eisen die gesteld worden door opdrachtgever in de Technische Architectuur en de Informatie Architectuur (bijlage 1 en 14)

1.7 Omvang van de opdracht

De inschrijver dient met de aanbieding te voorzien in levering van de applicatie(s), implementatie en conversie, hosting en het onderhoud van de burgerzakenapplicatie. De burgerzakenapplicatie ondersteunt de volgende kerntaken:

1. Persoonsinformatie/identiteitsmanagement:
 - Hieronder verstaan we alle processen rondom vastleggen, muteren, beheren en verstrekken van authentieke persoonsgegevens met specifieke aandacht voor AVG, beveiliging en logging en inzage in de PL
 - Alle processen rondom identiteit vaststellen op een veilige en betrouwbare wijze, ten einde fraude voorkomen wordt
2. Documentenverstrekking:
 - Hieronder verstaan we alle processen rondom rijbewijzen en reisdocumenten, waaronder de aanvraag, scannen, inklaren en uitgifte
3. BRP processen
 - Hieronder verstaan we alle processen rondom BRP, waaronder inschrijving, (her)vestiging uit buitenland, verhuizing aangifte, gegevensonderzoek, adresonderzoek, naturalisatie/optie, gezag, uittreksels verstrekken en correctieverzoeken inclusief bijbehorende documenten
4. Burgerlijke Stand processen
 - Hieronder verstaan we alle processen rondom Burgerlijke stand, waaronder geboorte aangifte, overlijden aangifte, huwelijk/partnerschap, naamkeuze/-wijzigingen, erkenningen, ontkenningen, latere vermeldingen inclusief bijbehorende documenten
5. Alle overige processen
 - Hieronder verstaan we alle overige processen binnen Burgerzaken, waaronder verkiezingen/referenda, VOG aanvraag, BSN voorraad processen, RNI processen, Babs aanstelling/ontslag inclusief bijbehorende documenten
6. Betaalproces
 - Hieronder verstaan we alle processen rondom betalen, waaronder pin- en contante betalingen, online betalingen (zoals ideal en creditcard), nota's opmaken en verwerken, creditnota's opmaken en verwerken inclusief vereiste en optionele hardware conform eisen/wensen

B. Aanvullende functionaliteit, waaronder:

1. Akte, documenten, helpfunctionaliteit, kennisgevingen, checklists, signalen & triggers, zaken & processen, risicoprofielen, zoekfunctionaliteit, terugmeldingen, generiek, instellingen, bewaken & rappelleren, kwaliteitscontroles, rapportages, statistiek, selecties
2. Koppelingen met landelijke voorzieningen en de interne applicaties, zoals beschreven in bijlage 14
3. Raadpleegfunctionaliteit voor ongeveer 325 binnengemeentelijke afnemers
4. Beheerfunctionaliteit

C. Jaarlijkse levering van diensten

1. Levering van de applicatie(s) ter uitvoering van de bij onderdeel A beschreven processen
2. Hosting en technische beheer van de applicatie(s)
3. Onderhoud, zoals beschreven in het Model Service Level Agreement (bijlage 9)
4. 2^e lijnsondersteuning, zoals beschreven in het Model Service Level Agreement (bijlage 9)

D. Eenmalige dienstverlening

1. Implementatie & conversie
 - Het technisch en functioneel ter beschikking stellen van de geconfigureerde applicatie(s)
 - Integratie met de infrastructuur van de Gemeente Heerenveen, waaronder begrepen de

- generieke koppelingen en specifieke koppelingen
- Conversie van bestaande gegevens, aansluiten op het stappenplan leveranciersovergang RVIG (bijlage 11)
- Ondersteuning bij de functionele inrichting op basis van best practices
- Ondersteuning bij de door Gemeente Heerenveen uit te voeren acceptatietests
- Training en opleiding van (eind)gebruikers en functioneel beheerders

1.8 Overeenkomst

Opdrachtgever zal een Raamovereenkomst aangaan met de Opdrachtnemer. De ingangsdatum van deze Raamovereenkomst is 01 april 2024 en heeft een vaste looptijd van vier (4) jaar. De vaste looptijd van de Raamovereenkomst zal daarmee eindigen op 01 april 2028. De Raamovereenkomst kan twee (2) keer optioneel worden verlengd voor de duur van telkens twee (2) jaar.

1.9 Aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd middels een Europese openbare procedure. De Aanbestedingswet 2012 is van toepassing.

Het uitvoeren van een openbare procedure houdt kort gezegd in dat elke inschrijver direct een inschrijving kan indienen, gebaseerd op de onderhavige offerteaanvraag met bijbehorende documenten. Deze opdracht wordt volledig **digitaal aanbesteed**: van aankondiging tot gunning. Wij raden u daarom aan uw “Instellingen” op TenderNed juist te beheren, zodat u per email op de hoogte wordt gebracht van alle berichten die u op TenderNed ontvangt.

U dient alleen schriftelijk (digitaal) contact op te nemen met de gemeente Heerenveen via TenderNed. Zie hiertoe ook de procedurele informatie (zie paragraaf 2 van deze leidraad).

1.10 Planning

Een aantal belangrijke data die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaand overzicht opgenomen. De gemeente behoudt zich het recht voor om wijzigingen in dit overzicht aan te brengen c.q. van dit overzicht af te wijken.

<i>Stadium van aanbestedingsproces</i>	<i>Datum</i>	<i>Tijd</i>
Publicatie op TenderNed	12 juni 2023	
Vragen over offerteaanvraag stellen via TenderNed – ronde 1	29 juni 2023	10:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen 1 via TenderNed	10 juli 2023	
Vragen over offerteaanvraag stellen via TenderNed – ronde 2	18 juli 2023	10:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen 2 via TenderNed	28 juli 2023	
Uiterste datum en tijd uploaden inschrijving in de digitale kluis op TenderNed	18 september 2023	10:00 uur
Opening digitale kluis met inschrijvingen (besloten)	18 september 2023	10:01 uur
Demonstratie	Week 40	
Voornemen tot gunning via TenderNed aan inschrijvers	16 oktober 2023	
Opschortende termijn	17 oktober t/m 06 november 2023	
Definitieve gunning via TenderNed	07 november 2023	
Implementatie periode	20 november 2023 t/m 31 maart 2024	
Start overeenkomst	01 april 2024	

Inschrijvingen kunnen uitsluitend digitaal via TenderNed worden ingediend.

1.11 Herzieningsclausule

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de opdracht te wijzigen, ongeacht de geldelijke waarde ervan, zonder een nieuwe aanbestedingsprocedure in de navolgende gevallen:

- Tijd: de planning, realisatie en oplevering moet worden aangepast als gevolg van o.a. planologische procedures, omgevingsvergunning, besluitvorming, aanpassingen ontwerp, etc.
- Ontwerp: aanpassingen aan het ontwerp, bijvoorbeeld als gevolg van gebruikerswensen, planologische procedures en stedenbouwkundige eisen kunnen leiden tot een aanpassing van de opdracht.

De algemene aard van de opdracht zal door deze herzieningsclausule niet veranderen. Deze wijzigingen zijn te beschouwen als herzieningsoptie in de zin van artikel 2.163 lid c Aanbestedingswet.

2. Procedurele informatie

2.1 Indiening inschrijving

Deze aanbesteding wordt in zijn geheel digitaal via TenderNed uitgevoerd. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend, bijvoorbeeld via e-mail, post, fax of persoonlijk overhandigd, accepteert de gemeente niet. Dit houdt in dat deze aanbesteding, zowel voor de publicatie als ten behoeve van het indienen van alle inschrijvingsdocumenten gebruik wordt gemaakt van TenderNed. Voor registreren en inloggen bij TenderNed heeft u eHerkenning nodig. Nadere informatie over het werken met TenderNed vindt u op www.tenderned.nl.

Let op! Zorg ervoor dat de instellingen voor de notificaties in TenderNed goed staan.

De digitale inschrijving dient tijdig (zie planning in 1.10) in de voor de inschrijving betreffende digitale kluis op TenderNed te worden geplaatst. Op genoemd tijdstip sluit de kluis. Een inschrijving die niet tijdig en niet juist in de kluis is geplaatst, wordt geacht niet te zijn gedaan en wordt ook niet beoordeeld. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel voor rekening en risico van de inschrijver.

De gemeente Heerenveen raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op TenderNed, dit proces kan meerdere dagen duren. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel de verantwoordelijkheid van de inschrijver.

2.2 In te dienen stukken

Bij inschrijving dienen in ieder geval de volgende stukken in de digitale kluis te worden geplaatst:

Nr.	Document	In dienen bij inschrijving	Indienen binnen 3 dagen na verzoek gemeente
1	Het rechtsgeldig ondertekende en ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
2	Het uittreksel uit het handels of beroepsregister, waarmee de rechtsgeldigheid van de inschrijving vast te stellen is.	X	
3	De rechtsgeldig ondertekende en ingevulde conformiteitentabel	X	
4	Toelichting innovatie	X	
5	Standaardformulier Referenties en Kerncompetenties	X	
6	Uitwerking gunningscriterium 1 - Implementatie- en conversieplan	X	
7	Invulbijlage wensen	X	
8	Prijzenblad	X	
9	Start document Social Return, globaal plan van aanpak	X	
10	Gedragsverklaring aanbesteden		X
11	Verklaring belastingdienst		X
12	Kopie aansprakelijkheidsverzekering		X
13	Certificaat NEN/ISO 9001:2015 of gelijkwaardig		X
14	Certificaat NEN/ISO 27001/27002 of gelijkwaardig		X
15	Assurance verklaring ISAE 3402 Type 2 of gelijkwaardig		X
16	Invulformulier verklaring onderaanneming	Afhankelijk van de Inschrijving	

17	Invulformulier holdingverklaring	Afhankelijk van de Inschrijving
18	Ingevuld en ondertekende middelenverklaring	Afhankelijk van de Inschrijving

2.3 Gestanddoeningstermijn

U dient uw inschrijving gestand te doen tot en met drie (3) maanden na de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

In het geval tegen onderhavige aanbesteding een kort geding wordt aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechter. In overige gevallen behoudt de gemeente zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.4 Taal en valuta

Communicatie gedurende de aanbestedingsprocedure dient te geschieden in de Nederlandse taal. Inschrijvingen dienen eveneens te worden gesteld in de Nederlandse taal. Bedragen in de offerte dienen te worden vermeld in Euro's, exclusief BTW.

2.5 Opening van inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen opent de gemeente de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure. Het proces-verbaal van opening zal op TenderNed beschikbaar worden gesteld.

2.6 Holding, samenwerkingsverbanden en beroep op derden

2.6.1 Holding

Als u op enigerlei wijze voor het voldoen aan de eisen van de offerteaanvraag gebruik maakt van (gegevens van) de holding waartoe uw bedrijf behoort, dient u een zogenaamde holdingverklaring (conform art 2:403 BW) bij te voegen bij uw inschrijvingsdocumenten op TenderNed, waarin tekenbevoegde van de holding verklaart bereid te zijn om garant te staan en zich aansprakelijk te stellen voor verplichtingen, aangegaan door de dochteronderneming (conform art. 2:403 BW).

Let op! De holding dient een holdingverklaring in te leveren en aan te tonen dat deze verklaring is getekend door een persoon die daartoe bevoegd is, door een actueel uittreksel uit het handelsregister bij de inschrijvingsdocumenten op TenderNed te voegen.

2.6.2 Samenwerkingsverbanden

Samenwerkingsverbanden (combinaties) van inschrijvers mogen inschrijven. Voor samenwerkingsverbanden geldt dat het verband als geheel aan de gestelde eisen en criteria moet voldoen. Er gelden geen zwaardere eisen voor samenwerkingsverbanden. Het is niet noodzakelijk dat bij gelegenheid van inschrijving of gunning zij een rechtsvorm aannemen. Ieder lid van het samenwerkingsverband wordt echter hoofdelijk aansprakelijk gehouden voor de uitvoering van de gehele overeenkomst.

Na inschrijving is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente om de samenstelling van het samenwerkingsverband te wijzigen. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

Let op! Elke afzonderlijke partij in het samenwerkingsverband dient de UEA (zie bijlage) ingevuld en rechtsgeldig ondertekend aan te leveren bij de inschrijving via TenderNed. Elke partij dient een actueel uittreksel van het handelsregister toe te voegen bij inschrijving. Ten behoeve van de communicatie met de gemeente dient een samenwerkingsverband van inschrijvers een penvoerder aan te wijzen.

2.6.3 Beroep op derden

Uit de aanbestedingsregelgeving volgt dat het deelnemers aan een aanbestedingsprocedure is toegestaan om zich te beroepen op de bekwaamheid of middelen van derden. Voorwaarde die hieraan wordt verbonden is dat de partij die zich beroept op ervaring of middelen van een derden, met een schriftelijk document kan aantonen dat hij voor de uitvoering van de opdracht de gehele tijd daadwerkelijk over de ervaring of middelen van deze derden zal kunnen beschikken.

De derde(n) waarop een beroep wordt gedaan mag niet gelieerd zijn aan of verbonden met andere inschrijvers. Enkel en alleen inschrijven als derde voor meerdere inschrijvers, dus niet als inschrijver of combinant, is wel toegestaan.

Let op! Bij inschrijving dient een ingevulde en rechtsgeldig ondertekende middelenverklaring (zie bijlage) te worden bijgevoegd. Daarnaast vult u onderdeel II C van de UEA in. NB. Bij inschakeling van meerdere onderaannemers dient de middelenverklaring voor elke onderaannemer ingevuld te worden en bij uw inschrijvingsdocumenten op TenderNed te worden geüpload.

2.6.4 Onderaannemers

Daar waar *onderaannemers* worden ingeschakeld stelt de hoofdaannemer zich er voor garant dat geen van de onderaannemers zich bevindt in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet, en de door de Gemeente Heerenveen op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden, overeenkomstig artikel 2.87 van de Aanbestedingswet.

Indien blijkt dat de onderaannemer op grond van artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet uitgesloten moet worden voorziet hoofdaannemer onverwijld in vervanging van de betreffende onderaannemer. Dit geldt ook gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

De Gemeente Heerenveen kan van een inschrijver verlangen een eigen verklaring te overleggen van de onderaannemers die hij betreft bij de uitvoering van de opdracht. Daarnaast kan de Gemeente Heerenveen van de opdrachtnemer verlangen dat hij certificaten en andere ondersteunende documenten van onderaannemers overlegt.

Na inschrijving is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de Gemeente Heerenveen om van onderaannemer te wijzigen of geheel van onderaanneming af te zien. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

De Opdrachtnemer stelt de Gemeente Heerenveen onverwijld schriftelijk in kennis van eventuele wijzigingen en/of toevoeging van onderaannemers en wijziging in de gegevens van onderaannemers.

Let op! U dient bij inschrijving onderdeel II D van de UEA in te vullen.

2.6.5 Eenmaal inschrijven

Rechtspersonen, natuurlijke personen en vennootschappen mogen zich slechts eenmaal inschrijven, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen en vennootschappen. Van toepassing zijn hierbij artikelen 2:24a, 2:24b en 2:24c van het Burgerlijk Wetboek. Rechtspersonen en vennootschappen die aan elkaar verbonden zijn zoals bedoeld in artikel 2:24a, 2:24b en/of 2:24c van het Burgerlijk Wetboek worden in het kader van deze aanbesteding als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd. Dit geldt eveneens voor vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Indien aan elkaar verbonden ondernemingen afzonderlijk inschrijven op deze opdracht, worden deze allemaal als ongeldig ter zijde gelegd, tenzij door partijen bij inschrijving wordt aangetoond dat er geen vervalsing van de mededinging heeft plaatsgevonden.

2.7 Overeenkomst en opname inschrijving in de overeenkomst

De inschrijving van de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund zal deel uitmaken van de overeenkomst die wordt gesloten.

De tekst van deze overeenkomst inclusief de door de Gemeente Heerenveen van toepassing verklaarde GIBIT voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze offerteaanvraag. De tekst van deze overeenkomst ligt vast. Indien u tekstwijzigingen wilt voorstellen, dan kunt u gebruik maken van de mogelijkheid om vragen te stellen.

Algemene (leverings-)voorwaarden van bedrijven worden nadrukkelijk afgewezen.

2.8 Het stellen van vragen

Als geïnteresseerde partij kunt u vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsstukken en/of de beoordelingsprocedure. De vragen dienen in de Nederlandse taal te worden gesteld. U kunt uw vragen en/of opmerkingen doorlopend via de tab 'vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen aan de gemeente. Gestelde vragen kunnen doorlopend worden beantwoord en geanonimiseerd aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen beschikbaar worden gesteld.

De Aanbestedingswet schrijft voor dat tijdig gestelde vragen uiterlijk tien dagen voor de sluitingstermijn voor het indienen van inschrijvingen dienen te worden beantwoord. Deze Nota van Inlichtingen stelt de gemeente ter beschikking via TenderNed en moet u beschouwen als een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

De Gemeente Heerenveen garandeert niet dat vragen die worden gesteld nadat de Nota van Inlichtingen op TenderNed is gegenereerd worden beantwoord. Mochten gegeven antwoorden strijdig zijn met elkaar dan meldt u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Wij verzoeken u bij de vragen (indien van toepassing) te verwijzen naar de betreffende pagina en paragraaf in de offerteaanvraag. Tevens verzoeken wij u nadrukkelijk uw bedrijfsnaam niet in de vragen op te nemen.

2.8 Demonstratie

Onderdeel van de aanbestedingsprocedure is een demonstratie door die inschrijvers, die op basis van de voorlopige score redelijkerwijs nog voor gunning in aanmerking komen. De Gemeente Heerenveen zal de inschrijvingen beoordelen, onderling vergelijken en scoren op de in hoofdstuk 6 genoemde gunningscriteria. Dit leidt tot een voorlopige score en tot een besluit of een demonstratie wordt gevraagd. Tenzij de resultaten van de initiële beoordeling, onderlinge vergelijking en scores aanleiding geven tot een afwijkend aantal, zal de gemeente de twee (2) hoogst scorende inschrijvers uitnodigen tot het verzorgen van een demonstratie.

Deze demonstraties zijn gepland in week 40 2023. De demonstratie zullen worden gehouden in Heerenveen. Tijdens de demonstratie zal aan iedere daartoe uitgenodigde inschrijver gevraagd worden in zijn demonstratie aandacht te besteden aan de uitwerking van de cases. Tevens kunnen nog vragen naar aanleiding van de inschrijvingen worden behandeld. Bij de demonstratie dienen de voor de uitvoering van de opdracht belangrijkste medewerkers aanwezig te zijn.

De demonstratie heeft het karakter van een toelichting en kan zeker niet leiden tot een aanpassing of aanvulling van uw inschrijving. U zult naar verwachting in week 39 via TenderNed een uitnodiging vernemen of uw bedrijf wordt gevraagd een presentatie te verzorgen. Indien u in week 39 geen uitnodiging heeft ontvangen kunt u ervan uitgaan dat u niet wordt uitgenodigd voor het houden van een presentatie.

In die uitnodiging zal het tijdstip en de locatie van de presentatie worden vermeld, alsook eventuele specifieke onderwerpen waaraan u in uw presentatie aandacht dient te schenken.

Nadat alle presentaties zijn verzorgd, worden zij beoordeeld. De presentaties kunnen ertoe leiden dat de initieel toegekende scores worden bijgesteld.

Los van eventuele presentaties is het altijd mogelijk dat de gemeente behoefte heeft aan een nadere toelichting op de door u ingediende inschrijving.

2.9 Klachten over deze aanbestedingsprocedure

Naast de wettelijke vastgelegde normen voor rechtsbescherming vindt de gemeente het van belang dat eventuele klachten en onduidelijkheden in een zo vroeg mogelijk stadium worden voorkomen/opgelost. Vragen en (vermeende) onvolkomenheden/klachten kunnen volgens de in *paragraaf 2.8* 'het stellen van vragen' beschreven procedure worden gemeld.

2.10 Beoordeling en toelichting

Na opening van de digitale kluis wordt gecontroleerd of de ingediende inschrijvingen voldoen aan de formele eisen. Voldoen inschrijvingen hier niet aan, dan kan dat een reden vormen om de betreffende inschrijving(en) als ongeldig ter zijde te leggen.

Inschrijvingen die voldoen aan de formele voorwaarden worden vervolgens aan de hand van de UEA beoordeeld of inschrijvers zich in één of meer van de omstandigheden bevindt welke tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure en opdrachtverlening kan leiden (verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden).

Inschrijvingen die op basis van de uitsluitingsgronden niet worden uitgesloten, worden vervolgens beoordeeld op de conformiteit - offertes van inschrijvers die niet voldoen aan alle vermelde eisen wordt als niet-passend beschouwd, en niet in de verdere beoordeling betrokken.

2.11 Voornemen tot gunning en standstill-termijn

Na afronding van de beoordeling wordt een beslissing over de gunning genomen. De mededeling van de gunningsbeslissing vindt plaats door bekendmaking van het voornemen tot gunning aan de winnende inschrijver via TenderNed, gelijktijdig met de bekendmaking hiervan aan de afgewezen inschrijvers via TenderNed.

De mededeling van de voorgenomen gunning houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek, waarmee een overeenkomst naar Nederlands recht tot stand komt.

Tevens worden de afgewezen inschrijvers in de gelegenheid gesteld om binnen 20 kalenderdagen (standstill-termijn) na dagtekening van de afwijzingsbeslissing c.q. het voornemen tot gunning een civiel kort geding aanhangig te maken bij de daartoe bevoegde rechter. Het geding is aanhangig vanaf de dag van dagvaarding (artikel 125 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). De genoemde termijn is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een inschrijver niet binnen 20 kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De gemeente is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

Ingeval een inschrijver een kort geding aanhangig maakt, kunnen de overige inschrijvers naar hun keuze in die procedure tussenkomen, of zich in deze procedure voegen, opdat op zo kort mogelijke termijn een doeltreffende geschilbeslechting kan plaatsvinden. De gemeente zal alle inschrijvers op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding. Door inschrijving doen inschrijvers uitdrukkelijk en onomkeerbaar afstand van hun recht tot het instellen van derdenverzet tegen of het instellen van een kort geding naar aanleiding van de uitspraak in de oorspronkelijke voorlopige voorziening.

De gemeente zal de uitkomst van het kort geding afwachten alvorens er tot definitieve gunning wordt overgegaan. Tenzij een zwaarwegend belang eerdere definitieve gunning gebied. Of er definitief wordt gegund, en aan wie definitief wordt gegund, hangt af van de uitkomst van het kort geding. De gunning is pas definitief indien er een definitieve gunningsbeslissing is verzonden aan de winnende inschrijver. Dit onverminderd de mogelijkheid voor de gemeente om te besluiten niet tot definitieve gunning over te gaan.

2.12 Gunning

Na het verstrijken van de in de paragraaf 2.11 gestelde termijn beslist de gemeente al dan niet om de opdracht te gunnen. Inschrijvers ontvangen via TenderNed de mededeling van de definitieve gunning.

2.13 Voorbehouden

Gemeente Heerenveen behoudt zich het recht voor om niet of slechts gedeeltelijk te gunnen. Het niet of slechts gedeeltelijk gunnen kan onder meer plaatsvinden wanneer het college van B&W of gemachtigd directeur van de Gemeente Heerenveen hiertoe besluiten. Onder die redenen vallen in ieder geval, maar niet limitatief, de volgende situaties:

- Het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de gunning;
- Noodzakelijke substantiële aanpassingen op de inhoud van de aanbesteding;
- Door wijzigingen van regelgeving of overheidsbeleid.

Voorts heeft gemeente Heerenveen het recht de aanbestedingsprocedure te staken en gestaakt te houden. Daarnaast heeft de gemeente het recht om in geval een daartoe bevoegde rechter het gunningsbesluit als onrechtmatig kwalificeert, de Raamovereenkomst met de begunstigde Inschrijver(s) met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Aan de inschrijving zijn voor de gemeente Heerenveen geen kosten verbonden, ook niet in het geval wordt besloten om niet tot gunning over te gaan of de procedure stop te zetten. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. Zolang er niet definitief is gegund, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente. In dat geval is er voor de Gemeente Heerenveen ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade en kosten dan ook. Eveneens geldt dat Inschrijver de Gemeente Heerenveen vrijwaart voor kosten die verband houden met het mogelijkerwijs terugdraaien van een gunningsbesluit door een rechterlijke uitspraak.

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorgvuldigheid opgesteld. Indien u echter, ondanks deze zorgvuldigheid, tegenstrijdigheden, inhoudelijke fouten of onvolledigheden in deze documenten meent te ontdekken, bent u gehouden de Gemeente Heerenveen onverwijld hierop te wijzen.

Vragen en (vermeende) onvolkomenheden kunnen volgens de in paragraaf 2.8' Inlichtingen en Nota van Inlichtingen' beschreven procedure worden gemeld.

3. Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Gunningscriteria

3.1 Uitsluitingsgronden, eisen en criteria

3.1.1 Algemeen

De gemeente zal uitsluitend inschrijvingen in aanmerking nemen van inschrijvers die kunnen aantonen te voldoen aan de criteria en de geschiktheidseisen als beschreven in dit hoofdstuk. Inschrijvers dienen daartoe het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals opgenomen in de bijlage bij deze offerteaanvraag volledig in te vullen. De diverse onderdelen van het UEA worden in dit hoofdstuk van de offerteaanvraag nader toegelicht.

Let op! Het betreft een betaversie van het pdf-formulier. Vergrendeling van door de gemeente ingevulde informatie of geselecteerde opties is niet mogelijk. Dit betekent dat een inschrijver de door de gemeente aangegeven uitsluitingsgronden kan aanpassen. Dit is niet toegestaan op straffe van uitsluiting.

De UEA dient te worden ondertekend door een vertegenwoordigingsbevoegde. Dit houdt in dat de persoon of personen die de UEA ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde personen van de onderneming. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk bevoegd zijn, zal de UEA door die twee of meer personen moeten worden getekend. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daar rekening mee gehouden worden.

Aanbiedingen in combinatie of als hoofdaannemer-onderaannemer zoals bedoeld in paragraaf 2.6, dienen vergezeld te gaan van invulling van een aantal gegevens in het UEA.

Daar waar *onderaannemers* worden ingeschakeld stelt de hoofdaannemer zich er voor garant dat geen van de onderaannemers zich bevindt in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet, en de door de gemeente op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden, overeenkomstig artikel 2.87 van de Aanbestedingswet.

In het UEA verklaart een inschrijver dat hij voldoet aan het daar gestelde omtrent uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en andere gestelde eisen. Uiteindelijk hoeft alleen de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt hiervoor binnen 3 werkdagen na dagtekening van een verzoek de originele bewijsstukken aan te leveren. Het verzoek om de originele bewijsstukken aan te leveren kan nimmer worden gezien als een voornemen tot gunning van de opdracht.

3.1.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden

Eisen:

- ***Van deelname aan de aanbesteding en van opdrachtverlening wordt uitgesloten een ieder die zich in een of meer van de omstandigheden als genoemd in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet bevindt.***
- ***Indien een gegadigde zich bevindt in één van de omstandigheden als genoemd in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet, kan hij worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure en van opdrachtverlening. Hierbij gaat het om de door de gemeente op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden (reeds aangekruist in Eigen verklaring).***

Hiervoor aan te leveren informatie:

Bij inschrijving indienen ingevuld en ondertekende UEA (deel III), zie bijlage 2 bij deze offerteaanvraag.

De inschrijver die voor gunning in aanmerking komt dient op eerste verzoek van de gemeente binnen drie werkdagen na dagtekening van het via Tendersnet verzonden bericht aan te tonen dat de uitsluitingsgronden, bedoeld in de artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012 en de op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitinggronden van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 niet op hem van toepassing zijn. Hierbij kan de gemeente ook vragen om verklaringen etc. van onderaannemers zoals omschreven in paragraaf 2.6 van deze Offerteaanvraag.

Uitsluitingsgronden 2.86 Aanbestedingswet	Bewijsstuk
Gronden in verband met strafrechtelijke veroordelingen krachtens artikel 2.86 lid 1 van de Aanbestedingswet	Bij inschrijving invulling UEA, deel III onder A. Binnen drie werkdagen na verzoek Gedragsverklaring aanbesteden (artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet)
Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies krachtens artikel 2.86 lid 4 van de Aanbestedingswet	Bij inschrijving invulling UEA, deel III onder B. Binnen drie werkdagen na verzoek Verklaring van de belastingdienst (artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet)
Uitsluitingsgronden 2.87 Aanbestedingswet	Bewijsstuk
De inschrijver verkeert in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden zijn gestaakt, jegens hem geldt een surseance van betaling of een (faillissement-)akkoord, of de inschrijver verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure uit hoofde van op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving. (artikel 2.87 lid 1 sub b Aanbestedingswet)	Bij inschrijving invulling UEA, deel III onder C. Bij inschrijving het Uittreksel uit het handelsregister indienen, dat op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. (artikel 2.89 lid 1 Aanbestedingswet)
De inschrijver heeft in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout begaan (als bedoeld in artikel 2.87 lid 1 sub c van de Aanbestedingswet).	Bij inschrijving invulling UEA, deel III onder C. Binnen drie werkdagen na verzoek Gedragsverklaring aanbesteden (artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet)
De inschrijver heeft met andere ondernemers overeenkomsten gesloten die gericht zijn op vervalsing van de mededinging (als bedoeld in artikel 2.87 lid 1 sub d van de Aanbestedingswet).	Bij inschrijving invulling UEA, deel III onder C. Binnen drie werkdagen na verzoek Gedragsverklaring aanbesteden (artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet)
De inschrijver is zich bewust van enig belangenconflict als gevolg van zijn deelneming aan de aanbestedingsprocedure (artikel 2.87 lid 1 sub e van de Aanbestedingswet).	Invulling UEA deel III onderdeel C en indienen bij inschrijving. Zo nodig kan de gemeente om aanvullende bewijsstukken vragen.
De inschrijver heeft blijk gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift van een eerdere overheidsopdracht, een eerdere opdracht van een speciale-sectorbedrijf of een eerdere concessieopdracht en dit heeft geleid tot	Invulling UEA deel III onderdeel C en indienen bij inschrijving. Zo nodig kan de gemeente om aanvullende bewijsstukken vragen.

vroegtijdige beëindiging van die eerdere opdracht, tot schadevergoeding of tot andere vergelijkbare sancties (artikel 2.87 sub g van de Aanbestedingswet)	
De inschrijver heeft zich in ernstige mate schuldig gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van gronden voor uitsluiting of het voldoen aan de geschiktheidseisen, of heeft die informatie achtergehouden, dan wel was niet in staat de ondersteunende documenten, bedoeld in de artikelen 2.101 en 2.102 van de Aanbestedingswet, te overleggen.	Invulling UEA deel III onderdeel C en indienen bij inschrijving. Zo nodig kan de gemeente om aanvullende bewijsstukken vragen.
De inschrijver of een met de inschrijver verbonden onderneming de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit geadviseerd of is de inschrijver of een met hem verbonden onderneming anderszins betrokken geweest bij de voorbereiding van de aanbesteding (als bedoeld in artikel 2.87 lid 1 sub f Aanbestedingswet).	Invulling UEA deel III onderdeel C en indienen bij inschrijving. Zo nodig kan de gemeente om aanvullende bewijsstukken vragen.
De inschrijver heeft getracht om het besluitvormingsproces van de aanbestedende dienst onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, of heeft door nalatigheid misleidende informatie verstrekt die een belangrijke invloed kan hebben op besluiten inzake uitsluiting, selectie en gunning (als bedoeld in artikel 2.87 lid 1 sub i Aanbestedingswet).	Invulling UEA deel III onderdeel C en indienen bij inschrijving. Zo nodig kan de gemeente om aanvullende bewijsstukken vragen.
Geschiktheidseisen (financiële en economische draagkracht)	Bewijsstuk
Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn of een verklaring bereidheid af te geven om bij eventuele gunning een dergelijke verzekering af te sluiten. de minimale dekking van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dient hierbij maximaal € 2.500.000 per jaar te dekken met een maximum van € 1.200.000 per gebeurtenis.	<u>Bij inschrijving volstaat invulling van het UEA (deel IV Selectiecriteria).</u> Het UEA dient bij inschrijving rechtsgeldig te zijn ondertekend, waarmee inschrijver verklaart dat haar onderneming voldoet aan de voorgeschreven selectiecriteria/geschiktheidseisen zoals vermeld in de Aanbestedingswet 2012. Bewijsstuk: binnen drie werkdagen na verzoek een bewijs van een verzekering (kopie polis).
Geschiktheidseisen (technische- en beroepsbekwaamheid)	Bewijsstuk
Inschrijver dient aan te tonen technisch bekwaam en beroeps bekwaam te zijn en de onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren. Kerncompetentie:	Bewijsstukken: Bij inschrijving de ingevulde en rechtsgeldig getekende bijlage Standaardformulier Referentie en kerncompetentie (bijlage 10).

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het naar tevredenheid van de opdrachtgever uitvoeren van een vergelijkbare opdracht (leveren, implementeren en ondersteunen). De burgerzakenapplicatie is in de praktijk beproefd, dat wil zeggen tenminste 1 jaar naar tevredenheid gebruikt voor (werk)processen binnen burgerzaken. Deze opdracht dient uitgevoerd te zijn bij een gemeente van tenminste 30.000 inwoners.	
Geschiktheidseisen (technische- en beroepsbekwaamheid) - beroepsbevoegdheid	Bewijsstuk
Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, bedoeld in bijlage XI van richtlijn 2014/24/EU. Bij inschrijving in combinatie geldt dat iedere in de combinatie deelnemende onderneming aan deze minimeis dient te voldoen.	Bewijsstuk: Bij inschrijving het Uittreksel uit het handelsregister indienen, dat op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. (artikel 2.89 lid 1 Aanbestedingswet)
Geschiktheidseisen (technische- en beroepsbekwaamheid) - beroepsbevoegdheid	Bewijsstuk
Inschrijver dient te beschikken over een geldig NEN/ISO 9001:2015 serie of gelijkwaardig, geldig op de sluitingsdatum van deze aanbesteding. Indien inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingsysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 9001:2015, dient inschrijver naast het certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de aanbestedingswet 2012 ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-9001:2015 systeem. Indien inschrijver niet beschikt over een dergelijk certificaat kan worden volstaan om het eigen kwaliteitshandboek te overleggen. Het dient een actueel en geldig kwaliteitshandboek te zijn, waarin zijn opgenomen de maatregelen die de organisatie treft om de kwaliteit te waarborgen en te controleren, voorzien van een beleidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert (er kan worden volstaan met een kopie van een toegesneden index van het kwaliteitshandboek, een beschrijving en de beleidsverklaring).	Bewijsstuk: binnen drie werkdagen na verzoek een bewijs van afgifte van een kopie van het certificaat.
Geschiktheidseisen (technische- en beroepsbekwaamheid) - beroepsbevoegdheid	Bewijsstuk

Inschrijver dient te beschikken over een geldig NEN/ISO 27001/27002 of gelijkwaardig, geldig op de sluitingsdatum van deze aanbesteding.	Bewijsstuk: binnen drie werkdagen na verzoek een bewijs van afgifte van een kopie van het certificaat.
Geschiktheidseisen (technische- en beroepsbekwaamheid) - beroepsbevoegdheid	Bewijsstuk
Inschrijver dient te beschikken over een geldig Assurance verklaring ISAE 3402 Type 2 of gelijkwaardig, geldig op de sluitingsdatum van deze aanbesteding.	Bewijsstuk: binnen drie werkdagen na verzoek een bewijs van afgifte van een kopie van de verklaring.

3.1.3 Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient afdoende verzekerd te zijn inzake aansprakelijkheid door middel van een beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dient tot maximaal € 2.500.000 per jaar te dekken met een maximum van € 1.200.000 per gebeurtenis.

Opdrachtnemers dienen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan deze geschiktheidseisen te voldoen.

Hiervoor aan te leveren informatie:

- Inschrijver dient hiervoor Deel IV van het UEA in te vullen.

Op eerste verzoek:

De inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, dient op eerste schriftelijk verzoek van de Aanbestedende dienst binnen drie werkdagen de volgende gegevens aan de Aanbestedende dienst te over te leggen:

- Een geldig polis blad van de toepasselijke beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid. Indien het niet mogelijk is een geldig polis blad te overleggen is het toegestaan een geldig verzekeringscertificaat te overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver verzekerd is alsook de bedragen waarvoor Inschrijver verzekerd is.

3.1.4 Eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

Eis:

Inschrijver dient aan te tonen technisch bekwaam en beroepsbekwaam te zijn de onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren.

De inschrijver dient op verzoek van de gemeente tenminste één (1) referentie te overleggen waaruit duidelijk blijkt dat de inschrijver over de volgende kerncompetentie(s) beschikt:

- Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het naar tevredenheid van de opdrachtgever uitvoeren van een vergelijkbare opdracht (leveren, implementeren en ondersteunen). De burgerzakenapplicatie is in de praktijk beproefd, dat wil zeggen tenminste 1 jaar naar tevredenheid gebruikt voor (werk)processen binnen burgerzaken. Deze opdracht dient uitgevoerd te zijn bij een gemeente van tenminste 30.000 inwoners.

Hiervoor aan te leveren informatie:

Bij inschrijving dient u het standaardformulier Referenties en Kerncompetenties (bijlage 8) ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te uploaden op TenderNed.

De referentie(s) dient binnen de afgelopen 3 jaar voorafgaand aan de datum van eerste publicatie op TenderNed van deze aanbesteding te zijn verricht.

Hiervoor aan te leveren informatie:

U dient ten aanzien van de referentie(s) minimaal de volgende gegevens te overleggen:

- *Gefactureerde bedrag in €*
- *Aanvangsdatum opdracht*
- *Einddatum opdracht*
- *Naam en adres publiek- of privaatrechtelijke instantie + naam contactpersoon*
- *Naam en adres van eventuele samenwerkingspartner*
- *Beschrijving componenten leveringen en dienstverlening, waaronder omvang van de dienstverlening en resultaat*

Ten aanzien van de in deze paragraaf bedoelde referenties behoudt de gemeente zich het recht voor de opgegeven referenties (ook inhoudelijk) te verifiëren. Zoals aangegeven dient de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt op eerste verzoek van de gemeente binnen drie werkdagen na dagtekening na het verzenden van het verzoek via TenderNed met bewijsstukken aan te tonen dat hij aan de gestelde eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid voldoet.

3.1.5 Eisen met betrekking tot beroepsbevoegdheid

Eis:

Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, bedoeld in bijlage XI van richtlijn 2014/24/EG.

Hiervoor aan te leveren informatie:

Bij inschrijving invullen UEA deel IV, conform Aanbestedingswet.

Zoals aangegeven dient de inschrijver bij inschrijving een uittreksel van het handelsregister in te dienen of met een bewijsstuk aan te tonen dat hij aan de eisen met betrekking tot beroepsbevoegdheid voldoet.

Gedragsverklaring aanbesteden

Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten. Vanaf 1 april 2013 is voor het inschrijven op een aanbestedingsprocedure een GVA verplicht. Aanvragen GVA worden rechtstreeks bij het COVOG ingediend. In de toelichting op het aanvraagformulier kunt u lezen hoe het aanvraagformulier ingevuld dient te worden. Voor wat betreft de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat de aanvraagtermijn hiervan tenminste 8 weken kan zijn. Eenmaal afgegeven is de GVA 2 jaar geldig. Het is dus zaak - voor zover de gegadigde / combinant / derde nog niet beschikt over een GVA - die tijdig aan te vragen.

Gegevens en bescheiden uit andere lidstaten

De gemeente aanvaardt ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgronden niet op de inschrijver van toepassing zijn.

Afzien uitsluiting conform artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet

De gemeente kan afzien van toepassing van artikel 2.86 of 2.87 van de Aanbestedingswet om redenen zoals genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet. Zulks ter beoordeling door de gemeente.

3.1.6 Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht

Een inschrijver dient bij inschrijving rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Unierecht, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu, sociaal en arbeidsrecht. Door inschrijving verklaart inschrijver hier rekening

mee te hebben gehouden en zich te houden aan deze regelgeving. De gemeente kan met elk passend middel schendingen van de regelgeving zoals bedoeld in artikel 2.81 van de Aanbestedingswet aantonen en overgaan tot uitsluiting.

De gemeente meldt niet-naleving van de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale zaken.

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de inschrijver van toepassing zijn, zijn onder andere verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu; www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

4. Pakket van Eisen

4.1 Pakket van Eisen opdracht

De eisen met betrekking tot deze aanbesteding zijn opgenomen in de bijlage.

Hierin zijn de eisen en specificaties opgesomd welke van toepassing zijn op deze opdracht. Al deze eisen en specificaties moeten in acht worden genomen bij het opstellen en indienen van uw inschrijving. Indien zich in de eisen tegenstrijdigheden of onduidelijkheden bevinden of naar idee van inschrijver voor verschillende uitleg vatbaar zijn, dient inschrijver hierover vragen te stellen in de vragenronde. De vragen zullen dan worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen. Na gunning kunnen in geval van tegenstrijdigheden en/of onduidelijkheden er geen rechten meer aan worden ontleend. Door het doen van een inschrijving stemt inschrijver onvoorwaardelijk in met de gestelde eisen en voorwaarden in het programma van eisen.

4.2 Social Return on Investment

Social Return on Investment (in het vervolg Social Return) betekent letterlijk: 'iets teruggeven aan de samenleving' en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen en/of opdrachtgeven. Social Return beoogt dat een investering ook concrete sociale winst (return) oplevert, naast het 'gewone' rendement. In de inkooppraktijk betekent dit dat de opdrachtgever van haar opdrachtnemers ("leveranciers") eist dat zij een deel van de opdrachtwaarde investeren in het, bij voorkeur, creëren van extra werk/leer(ervarings)plaatsen, bijvoorbeeld door een deel van de opdracht uit te laten voeren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De aanbesteding is door opdrachtgever aangemerkt als project/opdracht voor toepassing van Social Return, waarbij onderstaande bepalingen onverkort van toepassing zijn op opdrachtnemer c.q. gegunde leverancier. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht de inschrijver zich om bij gunning minimaal **2% van de totale opdrachtwaarde excl. BTW**, met een maximum van €300.000,- aan Social Return per opdracht, die hij uit deze opdracht genereert aan te wenden in het kader van Social Return. Opdrachtgever kan naast de minimeis van 2% Social Return verplichting aanvullend ook nog Social Return als subgunningscriterium opvoeren. Hierbij kan gevraagd worden om:

- een Plan van Aanpak waarvoor bij de beoordeling van de offertes punten aan worden toegekend conform de beschrijving in het bestek, en/of
- een percentage in te vullen Social Return (hoger dan 2% en maximaal 5%)

Indien Social Return ook is opgenomen als subgunningscriterium, blijkt dit uit het aanbestedingsdocument dat de gunningscriteria nader beschrijft. In een voorkomend geval is het geoffreerde Social Return percentage bepalend voor de minimale jaarwaarde van de Social Return verplichting.

Wanneer opdrachtgever Social Return ook opneemt als subgunningscriterium, waarbij inschrijvers een hoger percentage (dan 2%) Social Return verplichting kunnen offeren, dient opdrachtgever dit te motiveren.

4.2.1 Globaal Plan van Aanpak

De inschrijver wordt gevraagd voor de invulling van de Social Return eis een voorstel voor de in te zetten doelgroep(en), de mogelijke inzet qua arbeid of functie, eventuele scholing en het aantal plaatsingen te doen en dit in een globaal Plan van Aanpak (zie bijgevoegd document) te verwoorden. Dit voorstel is onderdeel van de inschrijving en dient gelijktijdig met de overige inschrijvingsstukken te worden ingediend. Het globaal Plan van Aanpak beslaat bij voorkeur 1 tot maximaal 2 A4 en geeft op hoofdlijnen de voorgenomen invulling weer.

Indien Social Return ook als subgunningscriterium wordt gebruikt dan kan het globaal Plan van Aanpak

ook in de beoordeling daarvan worden betrokken. Opdrachtgever geeft in de aanbestedingsdocumenten aan waarop hij het globaal Plan van Aanpak beoordeelt. Dit kan betekenen dat van inschrijver in dat geval een gedetailleerder en uitgebreider Plan van Aanpak wordt verwacht.

Bij de verificatie van de winnende inschrijving wordt het ingediende Plan van Aanpak besproken. Het maakt onderdeel uit van de met de winnende inschrijver te sluiten overeenkomst. De opdrachtnemer neemt na gunning contact op met het Team Werk van de gemeente over de invulling van de te realiseren taakstelling (zie ook bepaling 7). Opdrachtnemer stelt na dit overleg een planning op van de inzet van de doelgroepen op dit project. In overleg met de opdrachtgever worden de Social Return werkafspraken contractmatig vastgelegd met de opdrachtnemer.

4.2.2 Ondersteunende instrumenten

Opdrachtnemers kunnen bij indienstneming van specifieke doelgroepen (zoals bij kandidaten vanuit de Participatiewet, Wajong) in aanmerking komen voor ondersteunende instrumenten vanuit de uitkeringsinstantie van de kandidaat. Meer informatie over instrumenten en stimuleringsmaatregelen is te verkrijgen via Team Werk.

4.2.3 Rapporteren

De opdrachtnemer is verplicht binnen 7 dagen na gunning van de opdracht contact op te nemen met de coördinator Social Return bij het Coördinatiepunt SROI Fryslân. Het Coördinatiepunt SROI Fryslân is het aanspreekpunt voor Social Return binnen Friesland. De voortgang van de Social Return activiteiten wordt gemonitord en de opdrachtnemer kan worden ondersteund bij het invullen van de Social Return verplichting.

De opdrachtgever (indien dit een gemeente betreft) kan de werving en selectie verzorgen van kandidaten uit haar bestand en uit de regio. De opdrachtnemer beslist zelf wie hij in dienst neemt en welke kandidaat een (uitzend)contract of leerwerkovereenkomst krijgt. De opdrachtnemer blijft uiteindelijk eindverantwoordelijk voor het nakomen van de Social Return verplichting.

Vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst die op de hoofdupdracht betrekking heeft dient de opdrachtnemer tenminste iedere 3 maanden (en bij korter durende opdrachten vóór voltooiing van de opdracht) de Social Return activiteiten te rapporteren aan Team Werk. De wijze van rapporteren gebeurt via een digitaal format, te verkrijgen via het Coördinatiepunt SROI Fryslân. Voor iedere kandidaat dient onder andere aangeleverd te worden:

- Naam, woonplaats en geboortedatum;
- Als opdrachtnemer inzage kunnen geven in urenverantwoording van kandidaten t.b.v. de opdracht;
- Een ondertekende verklaring van opdrachtnemers dat zij in bezit zijn van een geldig legitimatiebewijs en een arbeidsovereenkomst van de kandidaat.

4.2.4 Niet nakomen van verplichting

De opdrachtgever beoordeelt intern of de opdrachtnemer aan de eisen voor Social Return heeft voldaan. Indien opdrachtnemer zijn Social Return verplichting niet nakomt, krijgt de opdrachtnemer van de opdrachtgever een redelijke herstelperiode de tijd om de Social Return verplichting alsnog in te vullen. Als de verplichting na de overeengekomen herstelperiode (gedeeltelijk) niet is voldaan, volgt een inhouding op de laatste betalingstermijn naar rato van het niet gerealiseerde deel dan wel wordt dit niet gerealiseerde deel anderszins bij opdrachtnemer in rekening gebracht. Deze inhouding vindt niet plaats, wanneer buiten de schuld van de opdrachtnemer om de beoogde inzet van de doelgroepen niet is bereikt. Opdrachtnemer moet ten genoegen van opdrachtgever kunnen aantonen er alles aan te hebben gedaan om de Social Return doelgroepen aan te trekken.

De uitleg die de opdrachtgever in concrete situaties geeft aan de bepalingen in dit document is –mits gemotiveerd– te allen tijde bepalend en doorslaggevend in de contractuele verhoudingen met inschrijver.

4.2.5 Boeteclausule

1. Als de opdrachtnemer zijn Social Returnverplichting niet of niet volledig kan nakomen binnen de looptijd van de overeenkomst, meldt hij dit tijdig aan de opdrachtgever. Gezamenlijk kan naar een oplossing worden gezocht met behulp van een invulling uit de keuzekaart Maatwerk-activiteiten.
2. Indien het percentage van de aanneemsom dat door de opdrachtnemer ingezet dient te worden voor de invulling van SR niet (volledig) wordt gerealiseerd zal een boete worden opgelegd ter hoogte van het niet ingevulde deel van de Social Returnverplichting.
3. De opdrachtgever gaat niet over tot innen van een boete als het niet (volledig) invullen van de Social Returnverplichting niet verwijtbaar is. De opdrachtnemer dient dit aan te tonen.

4.2.6 Contactgegevens coördinator Social Return gemeente Heerenveen

Coördinator Social Return

Gemeente Heerenveen
de heer S. (Sipko) van Til
Telefoon: 0513 -617617

Coördinatiepunt SROI Fryslân

Website: www.sroifryslan.nl
E-mail: info@sroifryslan.nl
Telefoon: 06- 50050149

In geval van een aanbesteding dienen de contacten met de opdrachtgever plaats te vinden op de wijze c.q. met de personen zoals in de aanbestedingsdocumenten is aangegeven. Dat betekent dat het voorafgaand aan een gunning niet mogelijk is om rechtstreeks contact met het met de Social Return uitvoeringsverantwoordelijke personen van de opdrachtgever.

4.3 Innovatie

De gemeente moedigt – daar waar mogelijk/gewenst – innovatie aan. Bij innovatiegericht inkopen wordt bijvoorbeeld gezocht naar een innovatieve oplossing of laat de gemeente ruimte aan de ondernemer om een innovatieve oplossing aan te bieden. Het kan bijvoorbeeld gaan om een volledig nieuwe innovatieve oplossing, om de verdere ontwikkeling van de eigenschappen van een bestaand ‘product’, maar ook om innovatie in de bedrijfsvoering.

In het kader van deze aanbesteding verzoeken wij u bij uw inschrijving schriftelijk aan te geven wat u als bedrijf doet aan innovatie. Dit is vormvrij, de gemeente wenst een beeld te krijgen van innovatieve oplossingen. De schriftelijke toelichting dient bij de inschrijvingsdocumenten op TenderNed geupload te worden. Hiertoe dient u bijlage 10 te gebruiken, *Format Toelichting Innovatie*.

Let wel: de toelichting op innovatie betreft geen gunningscriterium en wordt niet beoordeeld. Het is pure marktinformatie voor de gemeente om zich een beeld te verschaffen van innovatie binnen de betreffende branche. De toelichting is geen verplichting.

4.4 Varianten

Het indienen van varianten zoals omschreven in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet is niet toegestaan.

5. Beoordelingsprocedure

5.1 Beoordelingscommissie

Voorafgaand aan de opening van de digitale kluis met de inschrijvingen, wordt intern door de gemeente dienst vastgelegd welke personen er onderdeel uitmaken van het beoordelingsteam. Het beoordelingsteam beoordeelt alle inschrijvingen en brengt op basis daarvan een gunningsadvies uit aan de formele opdrachtgever. In het beoordelingsteam is zowel de inhoudelijke deskundigheid als procedurele en juridische deskundigheid vertegenwoordigd. De voorzitter van het beoordelingsteam neemt niet deel aan de kwalitatieve beoordelingen.

Het beoordelingsteam heeft het recht zich bij te laten staan en/of te laten adviseren door interne en/of externe deskundigen.

Beoordeling en toelichting

Het beoordelingsteam beoordeelt de tijdig binnengekomen inschrijvingen op basis van voorwaarden, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, en (sub) gunningscriteria zoals beschreven in deze Offerteaanvraag.

Indien na beoordeling blijkt dat er slechts één geldige inschrijving is, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de aanbestedingsprocedure te vervolgen met deze inschrijver.

Indien in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen geschikte of geen geldige inschrijvingen zijn ingediend, is de aanbestedende dienst gerechtigd om de procedure te beëindigen en kan hij - maar daartoe is hij niet verplicht - overschakelen op een procedure van gunning via onderhandelingen, afhankelijk van de omstandigheden, al dan niet met voorafgaande bekendmaking.

5.2 Risico-analyse winnende inschrijving

Het beoordelingsteam kan binnen de grenzen van wet- en regelgeving een risico-analyse uitvoeren op de hoogst scorende inschrijving. Dit houdt in dat wordt nagegaan welke risico's de gemeente loopt als een contract wordt gesloten met de winnende inschrijver(s). Het gaat hierbij om onderdelen van de inschrijving waarop de inschrijver een matige score heeft behaald. De resultaten van deze analyse kunnen leiden tot onder andere:

- Het stellen van verdere toelichtende vragen, of het verzoeken om een nadere toelichting aan de betreffende inschrijver.
- Het verbinden van voorwaarden aan de gunning, voor zover dat mogelijk respectievelijk toegestaan is (voorbeeld: nadere uitwerking van een plan van aanpak, of additionele rapportagemomenten).

Theoretisch bestaat de mogelijkheid, indien de risico's voor de gemeente te groot zijn en indien niet te verwachten valt dat kan worden voldaan aan de voorwaarden voor gunning, alsnog af te zien van gunning. Immers de gemeente is niet verplicht tot gunning. Afzien van gunning heeft allerlei consequenties, welke gezien de aard van dit document verder buiten beschouwing worden gelaten. Het beoordelingsteam verwerkt de beoordelingen en bevindingen in een gunningsadvies.

5.3 Besluitvorming

Aan de hand van het gunningsadvies neemt de eindverantwoordelijke een besluit over de gunning(en).

6. Gunningscriteria

Inschrijvingen die voldoen aan de gestelde voorwaarden en minimum eisen worden beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium beste prijs kwaliteitsverhouding zoals weergegeven in onderstaande tabel. Het niet beantwoorden van offertevragen kan er toe leiden dat een inschrijving als ongeldig ter zijde wordt gelegd.

Gunningscriterium	Percentage	Maximale score
<i>Prijs</i>	20%	20
Prijzenblad	20%	20
<i>Kwaliteit</i>	80%	80
Implementatie- en conversieplan	25%	25
Wensen	20%	20
Demonstratie	35%	35
Totaal	100%	100

Er wordt onderscheid gemaakt tussen punten en score. De punten worden toegekend door de beoordelaars waarna de behaalde punten worden omgezet naar een score.

6.1 Hantering gunningscriteria algemeen

Er kunnen maximaal 100 punten worden gescoord. De behaalde scores op gunningscriteriums worden bij elkaar opgeteld. De Inschrijver met de hoogst behaalde score heeft de, uit het oogpunt van de Aanbestedende dienst economisch meest voordelige Inschrijving gelet op de beste prijs-kwaliteitverhouding.

6.2 Gunningscriterium prijs

U dient het bijgevoegde model prijzenblad volledig in te vullen en te uploaden bij het gunningscriterium prijs op TenderNed.

Uw prijzen dienen volledig en inzichtelijk te zijn en dienen betrekking te hebben op alle door u noodzakelijk geachte leveringen en/of diensten die u kunt voorzien in het kader van de overeenkomst.

Geef in bijgevoegde model prijzenblad aan tegen welke prijzen in euro's exclusief BTW u bereid bent het gevraagde te leveren aan de gemeente Heerenveen. Bij de prijzen dient u het van toepassing zijnde BTW tarief aan te geven.

6.2.1 Beoordelingswijze gunningscriterium prijs

U dient uw prijs in te dienen met gebruikmaking van het beschikbaar gestelde prijzenblad. De score op het criterium prijs wordt berekend middels de volgende formule:

Formule	
Xmin	Inschrijving met laagste prijs
Xlev	Te beoordelen inschrijfprijs
$(Xmin / Xlev) \times 20 \text{ punten subgunningscriteria (afgerond op één decimaal)}$	

Rekenvoorbeeld		
Maximale score 100 punten voor inschrijving met de laagste inschrijfprijs		
Inschrijving Z	Inschrijfprijs = € 80,-- (laagste Inschrijfprijs)	100 punten
Inschrijving Y	Inschrijfprijs = € 100,--	80 punten

Voorwaarden indienen prijzen en tarieven:

- Het op te geven tarief is exclusief BTW en een zogenaamd all-in tarief, dat wil zeggen inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende kosten c.q. te verrichten diensten. Separaat kunnen dan ook geen andere, bijkomende kosten in rekening worden gebracht. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan hetgeen is aangeboden bij de inschrijving;
- Hetgeen wordt aangeboden dient de volledige dienstverlening/levering te dekken en te voldoen aan de offerteaanvraag, en de antwoorden in de nota('s) van inlichtingen en het programma van eisen. Hetgeen wordt aangeboden moet ook waargemaakt kunnen worden;
- Prijzen die in de ogen van Opdrachtgever niet in verhouding zijn tot de uit te voeren diensten of abnormaal laag lijken kunnen door opdrachtgever - na verificatie- terzijde worden gelegd.

6.3 Gunningscriterium kwaliteit

6.3.1 Gunningscriterium 1: Implementatie- en conversieplan (25% - 25 punten)

Inschrijver beschrijft en levert het totale implementatieplan. Hierin komen minimaal de aspecten naar voren, zoals beschreven in artikel 5.3 Gbit. Daarnaast dient inschrijver in het implementatieplan de volgende aspecten te beschrijven:

- Hoe wordt de oude omgeving uitgefaseerd?
- Hoe ziet de livegang en eventuele 'freeze' periode eruit?
- Hoe wordt rekening gehouden met de stappen uit het Stappenplan Leveranciersovergang van het RVIG (bijlage 12) bij de conversie?

Gemeente Heerenveen wenst in november 2023 te starten met de implementatie en conversie en de applicatie uiterlijk 1 april 2024 functioneel in gebruik te nemen. Indien een synchroniciteitstoets noodzakelijk is wil Gemeente Heerenveen de resultaten hiervan in februari 2024 kunnen verwerken.

Het implementatieplan dient SMART geschreven te worden. Het implementatieplan bestaat uit maximaal zes (6) pagina's A4 en een planning van maximaal één (1) A4. Het conversieplan bestaat uit maximaal drie (3) pagina's A4 en een planning van maximaal één (1). Indien dit maximum aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's (tot en met het genoemde maximum) beoordeeld. Uren en kosten, zoals beschreven in het implementatie- en conversieplan corresponderen met het prijzenblad (bijlage 5).

6.3.2 Gunningscriterium 2: wensen (20% - 20 punten)

Inschrijver krijgt de gelegenheid om zich te onderscheiden door aan te tonen dat hij uitstijgt boven het minimale niveau, zoals beschreven in het plan van eisen. Deze aangeboden meerwaarde moet onderdeel uitmaken van de aangeboden prijs. U dient bijlage 4, in te vullen en te uploaden bij het gunningscriterium op Teneder. Er worden respectievelijk 0,4 of 0,8 punten gegevens per wens welke aanwezig is met een maximum van 20 punten.

6.3.3 Gunningscriterium 3: Demonstratie (35% - 35 punten)

Gemeente Heerenveen beschrijft voor de demonstratie drie casussen. De inschrijver dient de demonstratie voor te bereiden en binnen de gestelde tijdsduur de werking en functionaliteiten van de burgerzakenapplicatie te demonstreren aan de hand van de genoemde casussen.

De maximale tijdsduur van de gehele demonstratie is 75 minuten, waarin Gemeente Heerenveen het gewenst vindt om de demonstratie ongeveer 60 minuten te laten duren en ongeveer 15 minuten ruimte te laten voor eventuele vragen. Deze vragen kunnen na iedere individuele casus of aan het eind van de gehele demonstratie gesteld worden. De richttijden per individuele casus wordt bij de casusbeschrijving aangegeven. Vooraf is circa 5 minuten beschikbaar voor een korte voorstelronde, waarna de tijd ingaat, dit wordt duidelijk aangegeven.

De casussen staan hieronder beschreven:

CASUS 1: Aanvraag reisdocument (richttijd 15 minuten)

1. Er wordt een afspraak gemaakt voor de aanvraag van 1 identiteitsbewijs voor de moeder en 1 identiteitsbewijs voor haar 11 jarige zoon
 - Hoe komt de informatie vanuit de afspraak via prefill in de applicatie terecht?
 - Welke mogelijkheden heeft de edienst op dit onderwerp?
2. Op de afgesproken datum en tijd komt de moeder met zoon naar het gemeentehuis
 - Als de foto niet voldoet aan de eisen, kan dit dan worden vastgelegd, zodat niet met dezelfde foto bij een andere balie een aanvraag kan worden gestart?
 - Als er na aanvraag toch een wijziging nodig blijkt (foto is toch niet juist bijv.), hoe doe je dit en welke oplossingen zijn er om een betaling dan te correcteren?
3. Dan blijkt dat er nog toestemming geen toestemming is gegeven door de vader
 - Op welke manier vindt deze signalering plaats?
 - Via welke manieren kan toestemming gegeven worden en hoe wordt dit zichtbaar in de burgerzakenapplicatie
 - Hoe wordt kenbaar gemaakt wie nog toestemming moet geven en wordt hier rekening gehouden met toestemmingverleners die overleden zijn?
 - Is er een koppeling met het register paspoortsignalering en hoe ziet deze eruit?
 - Welke signaleringen zitten er op ongeldige waarden (bij bijv. lengte)
 - Hoe ziet signalering op in te leveren documenten eruit, bij bijv. verlopen of vermiste documenten
4. Op welke manier is het product nog te wijzigen in bijvoorbeeld een paspoort en tot waar in het aanvraagproces kan dit?
5. Na aanvraag en betaling zijn de documenten geleverd en klaar om uitgegeven te worden
 - Hoe ziet het geheel aan voorraadbeheer eruit?
 - Op welke manier kunnen we zelf via rapporten inzicht verkrijgen in voorraad, uitgegeven documenten, inkomend betaling enz.
 - Op welke manier kunnen we berichten versturen uit de burgerzakenapplicatie naar burgers over de status van hun aanvraag en wanneer ze hun reisdocument kunnen ophalen

CASUS 2: Verhuizing en adresonderzoek (richttijd 25 minuten)

1. Vader en moeder verhuizen allebei naar hetzelfde adres, maar zijn niet bevoegd om elkaars verhuizing door te geven, maar wel die van de kinderen
 - Vader en moeder willen beide de verhuizing van hun kind doorgeven, hoe kan dit voorkomen worden?
 - In geval dat de meldingen toch doorkomen, is het achteraf nog mogelijk om de verhuizing aan te passen of te annuleren?
2. De verhuizing wordt doorgevoerd
 - Graag het gehele proces toelichting hoe de burgerzakenapplicatie geautomatiseerd verhuizingen kan doorvoeren en signalering plaatsvinden
3. Nu blijkt dat er nog oude bewoners op het nieuwe adres wonen, waardoor dit adres in onderzoek moet
 - Graag toelichting van het doorlopen van dit proces in de onderzoeksmodule
 - Hoe ondersteunt de onderzoeksmodule dat je alle werkzaamheden hierbinnen kunt uitvoeren en niet hoeft te schakelen naar andere schermen, modules, applicaties?
 - Hoe verloopt per (proces)stap en/of fase de koppeling met het zaakstelsel/de zaak en hoe werkt dit met bewaartermijnen?

- In hoeverre kunnen wij zelf invloed uit oefenen op hard controls/blokkerende stappen in het aanvraagproces, hoe ziet het beheerdeel hiervan eruit, is dit ook zo bij andere (werk)processen?
- Hoe houd je termijnen, fases, acties enz. bij en kun je hier rapporten op draaien en/of analyses op doen?
- Wat is volgens u uw meest onderscheidende functionaliteit binnen de onderzoeksmodule die zorgt voor efficiënter werken?

CASUS 3 - Ontkenning vaderschap (richttijd 20 minuten)

1. Bij gemeente Heerenveen komt een beschikking van de rechtbank binnen met het bericht dat ontkenning vaderschap heeft plaatsgevonden. Hier staat ook een gerechtelijke vaststelling vaderschap in, dat geldt als bewijs dat een andere vader geregistreerd wordt als verwekker van het kind en met terugwerkende kracht wordt geregistreerd als vader. Ook krijgt het kind de geslachtsnaam van de nieuwe vader.
 - Graag toelichting over hoe dit proces doorlopen wordt
 - Hoe ziet de burgerlijke stand module eruit en op welke manier wordt de medewerker ondersteund in het doorlopen van dit proces
 - Hoe is de mogelijkheid om historische gegevens op de PL te verwijderen en hoe is de PL inzichtelijk voor de medewerker en is geborgd dat verwijderde gegevens ook echt niet meer op te roepen zijn?
 - Hoe zie je wijzigingen op de PL en op welke manier zijn documenten en akten te benaderen vanuit de PL?
 - Hoe werkt de koppeling tussen de burgerlijk stand module en de BRP?
2. Dan volgt enig moment de stap om de akte te ondertekenen
 - Welke mogelijkheden zijn er om dit digitaal te doen?
 - Op welke manier kan de akte digitaal worden opgeslagen in Decos Join?
3. Tenslotte willen we de aanvrager informeren en desgewenst nog enkele controles achteraf doen
 - Op welke manier is communicatie met aanvrager mogelijk?
 - Hoe wordt aangetoond dat het berichtenverkeer naar BRP-V geslaagd en welke controles zijn er om juiste verwerking in alle systemen te borgen?

De demonstratie toont de werking van burgerzakenapplicatie en betaaloplossing en er wordt duidelijk hoe gevraagde aspecten uit het programma van eisen verwerkt zijn in de applicatie. Van inschrijver wordt verwacht dat de casussen volledig worden gedemonstreerd. De demonstraties worden beoordeeld op basis van:

- De mate waarin gevraagde processen geautomatiseerd/gedigitaliseerd zijn, in welke mate prefill wordt gebruikt zowel vanuit de BRP als BRP-V en hoe burger en medewerker hierdoor ontzorgd worden
- De mate waarin gebruiksgemak blijkt uit de opbouw van applicatie, overzichtelijke schermen, weinig muisklikken, overtypen voorkomen, eenvoudige en logische bediening, waaronder een heldere menustructuur, inzicht in workload, procesbewaking en veel mogelijkheden om inrichting te personaliseren
- De mate waarin integraliteit is toegepast, dat blijkt uit de mate van integratie van functionaliteit en aanhangige applicaties binnen de burgerzakenapplicatie en de mate van het aansturen van deze functionaliteit en aanhangige applicaties vanuit de (werk)processen binnen de burgerzakenapplicatie.

6.3.5 Beoordelingswijze gunningscriterium kwaliteit

Het Kwaliteitsdeel van de Inschrijvingen wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie.

Ieder lid van het beoordelingsteam ontvangt de documenten die zijn ingediend ten behoeve van het

kwalitatieve deel van de inschrijving. De prijzenbladen, wordt niet aan het beoordelingsteam verstrekt, alleen de betrokken inkoper kan deze inzien.

De individuele beoordelaars kennen aan ieder (sub)criterium van iedere inschrijver een score toe. Nadat alle individuele beoordelaars de beoordeling hebben afgerond worden de resultaten met het gehele beoordelingsteam besproken in een gezamenlijk overleg. Tijdens deze bespreking zullen de scores, zoals gegeven door de individuele leden van het beoordelingsteam besproken. Aan het eind van het overleg wordt de definitieve score van het desbetreffende (sub)criterium vastgesteld op basis van consensus. Onderstaande beoordelingskader wordt bij de gunningscriteria kwaliteit toegepast:

Cijfer	Toegekende waarde	Omschrijving
10	100% van de maximaal te behalen score	Zeer goed/ uitmuntend; volledig overtuigend, “state of the art” invulling van het gevraagde, met veel meerwaarde voor de opdrachtgever. In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmuntend resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen.
8	80% van de maximaal te behalen score	Goed; In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.
6	60% van de maximaal te behalen score	Neutraal; In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, het antwoord is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de beantwoording kent enige punten van verbetering.
1	0% van de maximaal te behalen score	Onvoldoende; Zeer slecht of beantwoording/documentatie ontbreekt. In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, het antwoord is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat en de beantwoording slaat hier overduidelijk 'de plank mis'.

Rekenvoorbeeld – gunningscriterium 1, implementatie en conversieplan

Maximale score 25 punten

Beoordelingscijfer	Maximale score %	Aantal punten
10	100%	25 punten
8	80%	20 punten
6	60%	15 punten
1	0%	0 punten

Na de kwalitatieve beoordeling worden de prijzenbladen door de betrokken inkoper verwerkt in een gunningsmatrix. De scores op prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld.

Bijlagen offerteaanvraag

Bijlage 1 Plan van Eisen

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 3 Voorwaarden GIBIT 2020

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 3a Toelichting per artikel GIBIT 2020

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 4 Pakket van Wensen

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 5 Prijzenblad

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 6 Conformiteitentabel

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 7 Concept overeenkomst

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 8 Concept verwerkersovereenkomst

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 9 Model Service Level Agreement (SLA) V1.3

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 10 Standaardformulier Referentie en kerncompetentie

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 11 Start document Social Return, globaal plan van aanpak

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 12 Stappenplan Leveranciersovergang RVIG

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 13 Procesplaat reisdocumenten

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 14 Architectuurplaat

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 15 Toelichting innovatie

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 16 Middelenverklaring

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 17 Holdingverklaring
Zie separaat bijgevoegd document.