

Aanbestedingsdocument

Informatievoorziening sociaal domein

Gemeente Eijsden-Margraten

Inhoud

Inleiding.....	4
Doel van de opdracht.....	4
Aanbestedende dienst.....	4
Organisaties en kengetallen	4
Procedure Europese aanbesteding	5
Inleiding.....	5
Tijdschema.....	5
Opvragen documenten.....	5
Verkrijgen van inlichtingen.....	5
Nota van inlichtingen.....	5
Inlichtingenbijeenkomst	6
Inschrijving	6
Algemene inschrijfvoorschriften.....	6
Contactpersoon inschrijver.....	6
Wijze van indienen.....	6
Voorschriften.....	7
Indieningstermijn en voorschriften	7
Varianten	7
Inschrijven als combinatie.....	7
Inschrijven als hoofdaannemer met onderaannemer(s).....	8
Eén inschrijving	8
Beroep op bekwaamheid derden.....	8
Passage "tegengaan uitbuiting werknemers"	9
Programma van Eisen	10
Algemeen.....	10
PVE.....	10
Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	37
Uitsluitingsgronden.....	37
Algemeen	37
Verklaring uitzonderingsgronden.....	37
Facultatieve uitsluitingsgrond	38

Geschiktheidseisen	38
Gunning.....	40
Algemeen.....	40
Gunningscriteria (kwaliteit).....	40
Prijs	40
Totale opdrachtsom	40
Kwaliteit	41
Referentie	41
Plan van aanpak.....	41
Schriftelijke uitwerking kwaliteit.....	42
Presentatie	42
Berekening economische meest voordelige inschrijving	43
Algemene juridische, financiële en administratieve aspecten.....	43
Termijn van gestanddoening.....	43
Inkoopvoorwaarden.....	43
Kostenvergoeding	43
Taal	43
Vertrouwelijkheid	44
(Intellectueel) eigendom	44
Klachtenafhandeling.....	44
Voornemen tot gunning overeenkomst.....	44
Voorbehoud gunning.....	45
Toepasselijk recht en bevoegd rechter.....	45

Inleiding

Doel van de opdracht

Aanbestedende dienst

De gemeenten Eijsden-Margraten vormt de aanbestedende dienst. Na gunning zal gemeente Eijsden-Margraten een overeenkomst aangaan met de leverancier.

Organisaties en kengetallen

Binnen de gemeente Eijsden-Margraten zijn circa 180 medewerkers werkzaam verdeeld over 3 domeinen. De uitvoering van de werkzaamheden vinden volledig binnen het Sociaal Domein plaats. Het team bestaat ongeveer uit ongeveer 30 personen.

Hieronder een aantal indicatieve kengetallen rondom onze organisatie en het Sociaal Domein.

Wmo (2022)

- 3.206 Voorzieningen
- 1.806 unieke cliënten

Jeugdhulp (2022)

- 1.246 Voorzieningen
- 615 unieke cliënten

Gebruikers systeem 30

- Uitvoering Jeugd + Wmo 20
- Administratie: 5
- Functioneel beheer/business control: 5

Inwoners: circa 25.000

Procedure Europese aanbesteding

Inleiding

De aanbestedende dienst hanteert voor deze Europese aanbesteding de openbare procedure. De aanbesteding geschiedt op basis van de algemene Europese Richtlijn 2014/24/EU per 1 juli 2016 in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerd door middel van de Aanbestedingswet.

Bent u van mening dat enige bepaling in dit bestek of de daarbij behorende stukken in strijd is met de Aanbestedingswet, dan verzoeken wij u nadrukkelijk ons hiervan te allen tijde en per ommegaande op de hoogte te stellen.

Tijdschema

In de volgende tabel staat de globale planning van de aanbestedingsprocedure beschreven. De opdrachtgever streeft ernaar deze planning te volgen, doch wijzigingen zijn mogelijk.

Alleen de cursief weergegeven data (indienen vragen en indienen inschrijving) zijn definitief en derhalve fatale data behoudens andersluidend bericht van de opdrachtgever. De overige data zijn indicatief en niet bindend.

Fase	Datum
Verzenden Publicatie aankondiging opdracht naar TenderNed en Publicatiebureau van de EU	17-05-2023
Uiterste inleverdatum vragen Inschrijvers	14-06-2023
Uiterste datum publicatie Nota van Inlichtingen op TenderNed	16-06-2023
Uiterste termijn indienen van inschrijving	27-06-2023
Presentaties	28-06-2023 29-06-2023
Geschatte datum voorneming tot gunning	13-07-2023
Datum definitieve gunning	03-08-2023
Start implementatie	01-09-2023

Opvragen documenten

De aanbestedende dienst stelt op 17 mei 2023 een digitale versie van de leidraad en bijbehorende bijlagen ter beschikking op de website van TenderNed (www.TenderNed.nl). Eenieder kan de betreffende leidraad en bijbehorende bijlagen – na registratie – downloaden van TenderNed.

Verkrijgen van inlichtingen

Nota van inlichtingen

Vragen naar aanleiding van onderhavig aanbestedingsdocument en eventueel aanvullende stukken kunnen uitsluitend via TenderNed worden gesteld. De uiterste datum voor het indienen van vragen staat vermeld in paragraaf 2.2 Tijdschema.

Mondelinge en telefonische informatie wordt niet verstrekt. Het is - op straffe van uitsluiting - niet toegestaan op een andere dan de bovenstaande wijze contact te zoeken ter verkrijging van welke

informatie dan ook met als doel een voordeel te verkrijgen ten opzichte van de andere inschrijvers.

Uiterlijk 7 dagen voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van de inschrijvingen worden door of namens de aanbestedende dienst een of meerdere nota's van inlichtingen gepubliceerd op www.TenderNed.nl. Eenieder die het bestek en bijbehorende bijlagen heeft opgevraagd, kan de betreffende nota('s) van inlichtingen - na registratie en inloggen - downloaden van de TenderNed.

Inlichtingenbijeenkomst

Er zal geen inlichtingenbijeenkomst worden gehouden. De geanonimiseerde vragen en de daarop gegeven antwoorden worden in een of meerdere nota's van inlichtingen via TenderNed beschikbaar gesteld. Toezending per mail/post zal niet geschieden. De nota('s) van inlichtingen dient u als een integraal onderdeel van dit bestek te beschouwen.

Inschrijving

Algemene inschrijfvoorschriften

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

TenderNed en eHerkenning

Ondernemingen hebben eHerkenning nodig om zich te registreren in TenderNed. eHerkenning is te vergelijken met DigiD voor particulieren. Met één eHerkennings middel logt u in op websites van verschillende overheidsorganisaties. Voor registreren en inloggen bij TenderNed heeft u minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig.

Een eHerkennings middel aanschaffen kan bij één van de erkende leveranciers. De kosten voor aanschaf en gebruik variëren per middel en leverancier. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het voornoemde stappenplan 'digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed'.

Contactpersoon inschrijver

De opdrachtgever wenst het contact met u als inschrijver te laten verlopen via een contactpersoon en, indien van toepassing, een plaatsvervanger van deze contactpersoon. De namen, adressen en telefoonnummers van de contactpersoon en zijn plaatsvervanger dienen in uw inschrijving te worden vermeld. Beide personen dienen gemachtigd te zijn om namens uw organisatie te kunnen optreden.

De contactpersoon van de inschrijver en diens eventuele plaatsvervanger dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen.

Wijze van indienen

Deze aanbesteding wordt in zijn geheel via TenderNed uitgevoerd. Dit houdt in dat bij deze aanbesteding, zowel voor de publicatie als ten behoeve van het indienen van alle inschrijvingsdocumenten, gebruik wordt gemaakt van TenderNed. De digitale inschrijving dient uiterlijk op de in paragraaf 2.2. genoemde datum en tijdstip in de voor de inschrijving betreffende digitale kluis op TenderNed te worden geplaatst. Op genoemd tijdstip sluit de kluis. De aanbestedende dienst raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren of uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op TenderNed en dat een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen. 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.

- Door indiening van een inschrijving verklaart inschrijver zich akkoord met levering van de beschreven opdrachtscope en hieraan gestelde voorwaarden (zie Hoofdstuk 4 programma van eisen).
- Door indiening van een inschrijving verklaart inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle aanbestedingsdocumenten (inclusief alle gerelateerde bijlagen).
- Door indiening van een inschrijving verklaart inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle (concept-)overeenkomsten en de inkoopvoorwaarden van de GIBIT (versie 2020).
- Door indiening van een inschrijving verklaart inschrijver zonder enig voorbehoud dat de aanbidding voldoet aan de projectscope en de geoffreerde prijs hiervoor sluitend is.

Voorschriften

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

- De rechtsgeldig ondertekende en ingevulde UEA.
- Prijsinschrijfformulier.
- Referentieprojecten. Minimaal één operationeel project voor de combinatie Jeugd, Wmo en Participatie.

Indieningstermijn en voorschriften

- U dient uw inschrijving digitaal via TenderNed in te dienen uiterlijk op de in paragraaf 2.2. genoemde datum en tijdstip. Deze datum en tijdstip gelden als een fatale termijn. Dit dient te geschieden door de gevraagde documenten in TenderNed te uploaden. Inschrijvingen die op andere wijze worden ingediend (bijvoorbeeld via e-mail, post, fax of persoonlijk overhandigd) accepteert de gemeente niet.
- Een inschrijving dient op juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te worden geüpload en in de kluis geplaatst te worden. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel voor rekening en risico van de inschrijver.

Varianten

Het staat een inschrijver niet vrij om, naast een inschrijving overeenkomstig het bestek bij de inschrijving varianten (en/of “alternatieven”) in te dienen.

Inschrijven als combinatie

Inschrijven als combinatie is niet toegestaan.

Inschrijven als hoofdaannemer met onderaannemer(s)

In deze situatie is de hoofdaannemer de inschrijver. Indien wordt ingeschreven als hoofdaannemer dient in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangegeven te worden welke partij(en) voor welke onderdelen als onderaannemer worden ingeschakeld.

De hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het contract. Tevens is de hoofdaannemer volledig aansprakelijk voor elke tekortkoming in de nakoming van de verbintenis, ook indien te wijten aan ingeschakelde onderaannemer(s).

Elke, door hoofdaannemer in te schakelen, onderaannemer dient bij inschrijving een ondertekend, door een bevoegde vertegenwoordiger van de onderaannemer, Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen.

Eén inschrijving

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon en/of vennootschap kan zich slechts eenmaal (hetzij individueel hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen en vennootschappen) inschrijven. Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als een rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in

artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek; of

- rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in

artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of

- rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub 1 of sub 2 vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Beroep op bekwaamheid derden

Een inschrijver kan zich met betrekking tot de geschiktheidscriteria gesteld in hoofdstuk 5 beroepen op de draagkracht en/of bekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen. In dat geval toont de inschrijver, ten genoegen van de aanbestedende dienst, aan:

- dat hij kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de desbetreffende natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- dient het met de desbetreffende eis corresponderende gedeelte van de opdracht daadwerkelijk volledig door de desbetreffende natuurlijke persoon of rechtspersoon te worden uitgevoerd;
- dient zich jegens de natuurlijke persoon of een rechtspersoon geen uitsluitingsgrond als bedoeld in paragraaf 5.1 voor te doen.

Indien de inschrijver zich beroept op de bekwaamheid van natuurlijke personen of rechtspersonen, moet

de inschrijver bij zijn inschrijving in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangeven met betrekking tot welke eis(en) de inschrijver zich op die bekwaamheid beroept, en tot welk deel van

de opdracht (of welke delen), alsmede de naam en het adres van de natuurlijke personen of rechtspersonen.

Passage "tegengaan uitbuiting werknemers"

Door het inschrijven op deze aanbesteding verklaart de inschrijver (inclusief eventuele onderaannemers) dat deze bij de inschrijving rekening heeft(hebben) gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden op de plaats waar de verrichting wordt uitgevoerd en dat hij(zij) deze verplichtingen ook zal(zullen) nakomen". Een en ander conform artikel 2.80 en 2.81 van de Aanbestedingswet 2016. Houdt de contractant (inclusief eventuele onderaannemers) tijdens het uitvoeren van de opdracht zich niet aan het verklaarde dan kan de gemeente Eijsden-Margraten het contract ontbinden. In dat geval vergoedt de contractant de meerkosten. De meerkosten zijn het verschil tussen de oorspronkelijke, door de contractant ingediende inschrijving, en de kosten die de gemeente uiteindelijk moet betalen om de opdracht af te maken.

Programma van Eisen

Algemeen

Onderstaande eisen (paragraaf 4.2) dienen zonder enig voorbehoud door inschrijvers geaccepteerd te worden en / of geleverd te worden met betrekking tot de opdrachtsscope. Indien hieraan door inschrijvers niet in het geheel wordt voldaan dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. U dient de onderstaande eisen met ja of nee te beantwoorden en ondertekend toe te voegen aan de offerte.

Indien u vragen heeft of andere inzichten t.a.v. een eis kunt u dit kenbaar maken in de nota van inlichtingen.

De prijsstelling gerelateerd aan de onderstaand gestelde eisen dient in zijn geheel in de aanbieding opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de overeenkomst. De prijsstelling wordt hiervoor separaat op het Inschrijfformulier uitgevraagd.

PVE

Eisnummer	Beschrijving eis	Akkoord ja/nee
1. Wet-Regelgeving en referentie		
1.1	De oplossing voldoet volledig aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving, het (sub)-regionale beleid en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope.	
1.2	De oplossing blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving, het (sub) regionale beleid en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is wordt geacht onderdeel uit te maken van de door u aangeboden prijs. De opdrachtgevers wensen zich aldus 'te verzekeren' voor dergelijke wijzigingen en deze 'af te kopen' binnen de overeenkomst.	
1.3	Bovengenoemde geldt tevens voor het leveren, implementeren en onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis landelijke wet- en regelgeving. Hierbij dient u rekening te houden met huidige koppelingen met lokale samenwerkingsverbanden zoals elders in dit hoofdstuk beschreven. In dit kader noemen we - bijvoorbeeld, maar niet uitputtend - de deelname aan het iJW- en iWMO-berichtenverkeer. Indien de standaard i-EB en i-PGB beschikbaar zijn en landelijk verplicht wordt gesteld, worden deze zo ook - bijvoorbeeld, maar niet uitputtend - binnen de oplossing (en binnen de prijsstelling van de gedane aanbieding) ondersteund en geïmplementeerd. De opdrachtgevers wensen zich aldus 'te verzekeren' voor dergelijke wijzigingen en deze 'af te kopen' binnen de overeenkomst.	

1.4	U heeft minimaal 1 vergelijkbare en recente (2 jaar) referentie van een gemeentelijke organisatie die gebruik maakt van uw oplossing op het gebied van Jeugdzorg, WMO, BBZ en Participatie. U levert hiervoor een getekende referentieverklaring van een gemeentelijke organisatie aan, inclusief contactgegevens. Op de referentieverklaring beschrijft u: • Scope van de opdracht • Aanpak en doorlooptijd implementatie. • Getekende tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever, waarin een onderscheid wordt gemaakt tussen de implementatiefase en de beheerfase.	
1.5	U ondersteunt de uitvoering van de Wet Inburgering en voorziet hiermee in de onderdelen zelfredzaamheid, maatschappelijke begeleiding, arbeidsmarkt en participatie, Normen & waarden. Uw oplossing voor de Wet Inburgering voorziet in de mogelijkheid een Plan Inburgering Participatie op te stellen (PIP) en het opvolgen van de maatschappelijke begeleiding hierop. Daarnaast voorziet uw oplossing in alle relevante koppelingen en uitwisselingen die benodigd zijn in het kader van de Wet Inburgering. Het onderdeel inburgering dient hiermee onderdeel te zijn van het totale beeld van de cliënt zoals dit binnen uw module participatie wordt getoond.	
1.6	Uw oplossing ondersteunt de uitvoering van de Regeling Ontheemden Oekraïne.	
1.7	Uw oplossing ondersteunt de uitvoering van Schuldhulpverlening.	
2. Clientregistratie		
2.1	De oplossing registreert eenmalig de cliënt op basis van BSN door een koppeling met de gemeentelijke basisadministratie (BRP) en kent hieraan een uniek nummer toe dat bruikbaar is in alle onderdelen van de aangeboden oplossing. Bij iedere cliënt worden generieke gegevens zoals NAW centraal bijgehouden, hergebruik hiervan is maximaal mogelijk. Daarnaast worden de klantgegevens bijgewerkt zodat deze actueel blijven.	
2.2	Op regelniveau kunnen specifieke gegevens worden aangevuld / gewijzigd ten opzichte van deze centrale cliëntregistratie. Het betreft hier dan onder andere de registratie van meer adresseringen (post- en verblijfsadres), tenaamstellingen, IBAN-rekeningnummers, etc.	
2.3	Registratie van cliënten kan, bij wijze van uitzondering, tevens plaatsvinden zonder opgave van een BSN-nummer, waarbij geen enkel verlies van functionaliteit optreedt, anders dan de koppeling en interactie met de Basis Registratie Personen, GBA-V en VOA middels de gekoppelde systemen.	
2.4	Op cliëntniveau is uitgebreide logboekfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen vrijelijk en in chronologie notities worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de cliënt.	

2.5	Op cliëntniveau is signaalfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen aantekeningen worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande specifieke situaties met betrekking tot de klant die kritisch zijn en een direct waarschuwend effect geven bij het raadplegen, zoals een geheim nummer of agressiviteit.	
2.6	Cliënten, zaak en procesregistraties is en blijft eigendom van de gemeente.	
2.7	Op cliëntniveau is het vastleggen van vermogenscomponenten mogelijk op basis waarvan draagkrachtberekeningen kunnen worden gemaakt. De vermogenssituatie blijft geregistreerd in de oplossing zodat deze op een later moment te raadplegen en indien gewenst naar actualiteit te muteren is.	
2.8	Op cliëntniveau is het vastleggen van individuele klantmanagers mogelijk t.b.v. het bijhouden van een case-load.	
3. Hoofdfunctionaliteiten		
3.1	Uitvoeringsondersteuning Wmo; ter juiste registratie van indicaties en Wmo-verstrekingen (Zorg In Natura, financiële verstrekkingen en PGB) en het betaalbaar stellen van gerelateerde vergoedingen aan cliënt of crediteur op basis van handmatige verwerking van een vergoeding, factuur of declaratie of met het berichtenverkeer iWMO. De producten- en dienstencatalogus Wmo kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen. Uitvoeringsondersteuning voorziet ook in lokale maatwerkoplossingen, bijvoorbeeld consult en advies.	
3.2	Volledige uitvoeringsondersteuning van de participatiewet. Waarbij u tevens rekening houdt (maar niet uitputtend) met: • Uitvoeringsondersteuning van inburgering • Sociale Recherche & Handhaving • Bezwaar en beroep • Bijstand • Minima en Bijzondere Bijstand • Terugvordering en verhaal • Boete • Re-integratie • BBZ, IOAW, IOAZ • ROO • Schuldhelpverlening • Debiteurenbeheer	
3.3	Volledige uitvoeringsondersteuning van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening. Waarbij u tevens rekening houdt (maar niet uitputtend) met: • Volledige registratie en administratieve uitvoering van schuldendossier t.b.v. schuldhelp en doorgeleiding naar ketenpartners.	

3.4	Uitvoeringsondersteuning gehandicapten parkeerkaart; ter juiste registratie van en afhandeling van aanvragen GPK en het correct verstrekken hiervan.	
3.5	Uitvoeringsondersteuning Jeugdwet; ter juiste registratie van indicaties en Jeugdwetverstrekkingen (Zorg In Natura, financiële verstrekkingen en PGB). Uitvoeringsondersteuning voorziet ook in lokale maatwerkoplossingen, bijvoorbeeld consultatie en advies.	
3.6	Voor specifiek de Jeugdwet is het mogelijk het woonplaatsbeginsel en het ouderlijk gezag / de voogdij te registreren, muteren en te beëindigen.	
3.7	De producten- en dienstencatalogus Jeugdwet en WMO kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen. Voor het inrichten van de product- en dienstencatalogus is het mogelijk om op eenvoudige wijze in bulk meerdere aanbieders te koppelen aan een maatwerkvoorziening, of meerdere maatwerkvoorzieningen in bulk te koppelen aan een aanbieder.	
3.8	Uw oplossing beschikt over een interactief burgerportaal waarmee burgers middels DigiD toegang kunnen krijgen tot de voor hen relevante informatie in ieder geval op het vlak van werk en inkomen. De gemeente Eijsden-Margraten wenst mee te groeien met jullie ontwikkeling op het gebied van digitale dienstverlening binnen het sociale domein. In de toekomst wenst de gemeente Eijsden-Margraten de portaalfunctie uit te breiden met inzicht in status en het kunnen indienen van aanvrager door de klant. Deze toekomstige functionaliteit maakt deel uit van uw aanbieding. In het onderdeel kwaliteit kunt u aangeven hoe u hier vorm en inhoud aan geeft.	
3.9	Uw oplossing biedt functionaliteit ter uitvoeringsondersteuning van Re-integratie. Dit ter juiste registratie van re-integratietrajecten, -activiteiten en -uitstroom en vergoeding van facturen, premies en loonkostensubsidie, inclusief de mogelijkheid om individuele klanten te categoriseren.	
3.10	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om inzichtelijk te maken wanneer cliënten multidisciplinair binnen de gemeente bekend zijn (WMO, Jeugdwet, Participatiewet, BBZ, enz.).	
4. Procesondersteuning		
4.1	U levert een standaard procesinrichting in uw systeem voor de uitvoering van de eerder gevraagde hoofdfunctionaliteiten. De processen zijn op maat te configureren ten aanzien van registratie, afhandeling, sturing en bewaking. Dit geldt voor alle onderdelen binnen de scope van het project.	
4.2	Een dergelijk proces biedt de procesgebruikers ondersteuning in hun uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -	

	registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiatteren van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten. Ten minste aanvraagprocessen, heronderzoeken, mutatieonderzoeken, beëindigingsonderzoeken voor alle regelingen kunnen op deze wijze worden ondersteund.	
4.3	Het is mogelijk het uitvoeren van stappen en acties, registreren van velden, samenstellen van documenten en toevoegen van bewijsstukken verplicht te stellen. De gebruiker wordt zo mogelijk geblokkeerd in de procesvoortzetting, maar ten minste geattendeerd op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken.	
4.4	Voor ieder afzonderlijk proces kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door de functioneel beheerder worden geconfigureerd. Zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabel duur plaatsvinden.	
4.5	Het proces kan retour worden gezet naar de vorige of voort worden gezet naar een volgende procesgebruiker wanneer een overdracht niet door de ontvangende medewerker wordt geaccepteerd. De ontvangende medewerker kan de zaak afkeuren indien de ontvangende medewerker andere expertise voor het proces nodig acht.	
4.6	De oplossing biedt een digitale toetsingsprocedure waarmee de gebruiker met de benodigde bevoegdheid de uiteindelijke beslissing op een dusdanige wijze kan toetsen dat dit eenvoudig te achterhalen is bij een accountantscontrole. Dit dient een harde processtap te zijn waarvan de uitvoering middels een systeemlogging kan worden onderbouwd.	
4.7	Processen kunnen automatisch worden gestart aan de hand van geplande heronderzoeken en systeemsignaleringen, tenminste BRP-mutaties (verhuizingen en overlijdens), iJw en iWmo (305, 307, 315 en 317) en IB-signaleringen (alle IB-signaleringen).	
4.8	Uw systeem voorziet in een mailfunctionaliteit en e-mails die worden verstuurd vanuit het systeem Tevens biedt de oplossing de mogelijkheid om e-mails (.msg en .eml) te registreren en te raadplegen.	
5. Werkvoorraad		
5.1	De oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker, rol en team. Het registreren, inzien en behandelen van processen kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalerings en behandelend medewerker van actieve processen. Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet proces gerelateerd zijn (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) in deze werkvoorraad weergegeven.	
5.2	Medewerkers hebben realtime inzicht in de werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team	

	en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot het uitvoeren van processen.	
5.3	Vanuit algemene werkvoorraden kan via een pull- en pushprincipe werk in uitvoering worden genomen door een behandelend medewerker. In geval van push is een rol werkverdelers in staat op basis van snel procesinzicht de processen toe te delen. In geval van pull kunnen behandelend medewerkers processen uit de algemene werkvoorraden op rol en team op hun eigen werkvoorraad in uitvoering nemen. Ook het retourplaatsen naar algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.	
5.4	Processen die in de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen indien gewenst (zoals bij afwezigheid door verlof en ziekte) door hiertoe bevoegde medewerkers worden overgedragen naar andere medewerkers die hiertoe de juiste autorisaties bezitten.	
6. Algemene administratie		
6.1	De oplossing voorziet in en ondersteunt het vastleggen van alle mogelijke rekencomponenten ter correcte berekening en verwerking van de verstrekkingen voor alle wettelijke regelingen.	
6.2	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om Wmo en Participatiewet verstrekkingen betaalbaar te stellen. De betaalbaarstelling geschiedt middels een koppeling naar het financiële pakket Key2financiën conform de VNG-standaard "Betalen en invorderen services".	
6.3	De oplossing is volledig aangesloten op het automatisch ontvangen, verzenden, registreren en verwerken van alle berichtuitwisseling iJW en iWMO via webservice. Hiervoor is een koppeling noodzakelijk met ZorgNed (oplossing onder beheer van centrale inkoop Maastricht voor iJW) en Zorg-Portaal (oplossing onder beheer van externe backoffice Zorg-Lokaal voor iWMO). Hierbij worden alle huidige in- en uitgaande berichttypen ondersteund, maar wordt de oplossing ook onderhouden voor wijzigingen en aanpassingen in dit berichtenverkeer. De berichtuitwisseling is raadpleegbaar binnen de oplossing per berichttypen (alle berichten van een type op volgorde getoond) en per berichtenketen (de opeenvolging van samenhangende berichten).	
6.4	Voor het automatisch ontvangen, verzenden, registreren en verwerken van alle berichtuitwisseling iJW en iWMO vinden in de onderliggende registraties controles plaats op het juiste en volledig vullen van alle benodigde gegevens om een correcte uitwisseling iJW en iWMO te realiseren. Er worden heldere proactieve foutmeldingen aan gebruikers gegeven indien desbetreffende gegevens onvolledig dan wel onjuist zijn gevuld, zodat direct herstel (zonder het scherm te verlaten) hierop mogelijk is.	
6.5	Gedurende het automatisch ontvangen, verzenden, registreren en verwerken van alle berichtuitwisseling iJW en iWMO vinden consistentiecontroles plaats op correcte registratie, berekening en	

	verwerking. Dit zodanig dat de resultaten van deze processen foutloos verlopen ten aanzien van de ontvangen bestanden en de onderliggende registraties. Aan de hand van heldere foutmeldingen kan tijdige correctie plaatsvinden.	
6.6	Het systeem biedt ondersteuning voor het automatisch proef berekenen (gelijk aan de definitieve berekening) van alle verstrekkingen voor alle regelingen.	
6.7	Gedurende het aanmaken van verstrekkingen vinden consistentiecontroles plaats op correcte registratie, berekening en verwerking. Dit zodanig dat de resultaten van deze processen foutloos zijn ten aanzien van de onderliggende registraties. Aan de hand van heldere foutmeldingen kan tijdige correctie plaatsvinden.	
6.8	Na het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen worden alle elementen van de berekening en verwerking van een verstrekking identiek in de oplossing bewaard, zijn in (een set van) schermen eenvoudig raadpleegbaar en kunnen worden gespecificeerd in een digitaal of papieren bestand aan de hand van (uitkerings-)specificaties.	
6.9	De oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch herberekenen van eerder verstrekte periode op basis van (component)mutaties. Dit zowel netto als bruto en over eventueel meerdere jaren voor alle inkomensverstrekkingen. Dit kan gelden voor de volledige perioden, maar ook over een gedeelte van de periode.	
6.10	Voor alle regelingen kan het indexeren van financiële tarieven, normen en componenten vanaf een bepaalde datum plaatsvinden. De indexering kan zowel positief (ophogend) als negatief (verlagend) worden toegepast. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van percentages ter toepassing op de bestaande bedragen of vrij in te geven vaste bedragen.	
6.11	Het is mogelijk de financiële stromen te volgen van cliënten in het kader van de inburgeringswet. Op clientniveau moet het mogelijk zijn uitgaven te volgen en het voor de client betalen van voorzieningen. Tevens moet het mogelijk zijn voorzieningen van inburgeraars te betalen, met een inhouding op de bijstandsuitkering.	
6.12	Het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen kan naar eigen behoefte met periodiciteiten per dag, per week, per maand, per kwartaal, per jaar en adhoc plaatsvinden. De momenten waarop het verwerken en betaalbaarstellen plaatsvindt is vrij te kiezen.	
6.13	Gedurende het verwerken en betaalbaarstellen van inkomensverstrekkingen worden geregistreerde normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen en vakantietariefreservering in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt. Het is mogelijk alle componenten met een eenmalig dan wel een periodiek karakter in de verwerking- en betaalruns te betrekken.	

6.14	Een geautomatiseerde normberekening is mogelijk, waarbij voor inkomensverstrekkingen aan de hand van ingevulde cliëntgegevens, relatiegegevens, woonrelaties, woonsituatie, etc. de betreffende norm en toeslag / verlaging geautomatiseerd wordt berekend o.b.v. landelijke rekenregels of die van de aanbestedende dienst.	
6.15	De oplossing biedt de mogelijkheid tot het verstrekken van voorschotten voor alle regelingen en kan een verleend financieel voorschot correct in mindering brengen op de eerstvolgende verstrekking van de regeling waarop deze betrekking heeft. Voorschotten kunnen met bancaire spoedbetaling of per kas worden uitbetaald.	
6.16	Gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van inkomensverstrekkingen wordt vakantietariefreservering op correcte wijze berekend en gereserveerd. Het is mogelijk het gereserveerde vakantietarief: in bulk uit te keren op een zelf te betalen moment, per dossier en adhoc uit te keren.	
6.17	Gedurende het verwerken en betaalbaarstellen van inkomensverstrekkingen worden belastinginhoudingen op correcte wijze berekend en ingehouden. Het aanmaken van de bestanden voor de loonaangifte op loonbelastingnummer is mogelijk voor alle regelingen waarvoor belastinginhouding van toepassing is. Dit kan worden uitgevoerd op meerdere aangiftenummers. De oplossing vervaardigt een exportbestand dat aansluit op de vereisten van digitaal indien bij de Belastingdienst.	
6.18	Voor alle regelingen kunnen debet- en creditboekingen worden geregistreerd, in berekening genomen, correct worden verwerkt en het resultaat hiervan betaalbaar worden gesteld. Deze correcties worden tevens juist in de journalisering opgenomen en met een exportbestand correct aan het financieel systeem aangeleverd.	
6.19	Voor alle regelingen is het mogelijk per bank of kas betaalbaar te stellen.	
6.20	Voor alle regelingen is het mogelijk aan cliënt of aan crediteur betaalbaar te stellen.	
6.21	Crediteurenbetalingen kunnen zowel op individuele basis als in bulkbetaling (verzamelbetaling) aan crediteur plaatsvinden. In geval van verzamelbetalingen kan de oplossing een correct borderel genereren die de verzamelbetaling op correcte wijze specificeert.	
6.22	Het systeem biedt ondersteuning voor het automatisch proef berekenen (gelijk aan de definitieve berekening) van alle verstrekkingen voor alle regelingen.	
6.23	Gedurende het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen vinden consistentiecontroles plaats op correcte registratie, berekening en verwerking. Dit zodanig dat de resultaten van deze processen foutloos zijn ten aanzien van de onderliggende registraties. Aan de hand van heldere foutmeldingen kan tijdige correctie plaatsvinden.	
6.24	Na het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal betaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan	

	worden in de desbetreffende bancaire systemen om verwerking van de betalingen plaats te laten vinden.	
6.25	Na het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de financiële administratie van het betreffende financiële systeem van de gemeente Eijsden-Margraten (Key2Financien). Het is in de inrichting van het journaal mogelijk iedere specifieke kostensoort binnen iedere regeling op aparte grootboeknummer (incl. eventuele kostenplaats en kostendrager) te specificeren.	
6.26	Na het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen worden alle elementen van de berekening en verwerking van een verstrekking identiek in de oplossing bewaard, zijn in (een set van) schermen eenvoudig raadpleegbaar en kunnen worden gespecificeerd in een digitaal of papieren bestand aan de hand van (uitkerings-)specificaties.	
6.27	De oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch herberekenen van eerder verstrekte periode op basis van (component)mutaties. Dit zowel netto als bruto en over eventueel meerdere jaren voor alle inkomensverstrekkingen. Dit kan gelden voor de volledige perioden, maar ook over een gedeelte van de periode.	
6.28	Voor alle regelingen kan het indexeren van financiële tarieven, normen en componenten vanaf een bepaalde datum plaatsvinden. De indexering kan zowel positief (ophogend) als negatief (verlagend) worden toegepast. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van percentages ter toepassing op de bestaande bedragen of vrij in te geven vaste bedragen.	
7. Debiteurenadministratie		
7.1	De oplossing biedt een debiteurenregistratie, die zowel de typen om niet / leenbijstand / krediethypotheek / BBZ / TOZO etc. correct ondersteunt in registratuur en correcte verwerking en ook inzichtelijk maakt.	
7.2	De oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch berekenen van debiteurensaldi (initiële registratie van opboekingen, terugvordering, boete, verhaal en rente) voor zover voortkomend uit de inkomensverstrekking. Tevens worden debiteurensaldi die voortvloeien uit herberekeningen correct geregistreerd en komen voor correcte verwerking in aanmerking.	
7.3	Automatische doorboeking van te vorderen bedragen vanuit de verwerkingen van inkomensverstrekkingen naar de debiteurenvorderingen is mogelijk.	
7.4	Automatische doorboeking van gevorderde bedragen vanuit de verwerkingen van inkomensverstrekkingen naar de debiteurenaflossingen is mogelijk.	
7.5	Het is mogelijk vorderingen in te houden op een inkomensverstrekking, waarbij aangegeven wordt of hierbij het vakantietarief wel / niet belast	

	dient te worden.	
7.6	De oplossing biedt de mogelijkheid om volgordelijkheid van vorderingen op te geven, zodanig dat hiermee rekening gehouden wordt welke aflossingen voor welke vordering het eerst afgeboekt zullen worden, opgevolgd door de volgende vorderingen in volgorde op rij.	
7.7	De oplossing geeft een signaal als tijdens de verwerking sprake is van de laatste aflossing (vordering staat op 0) of geen aflossing plaatsvindt.	
7.8	De oplossing ondersteunt invorderingsprocessen en genereert bijbehorende (bulk-)documenten, te weten herinnering, aanmaning, dwangbevel. Deze invorderingsactiviteiten kunnen op een zelf in te richten tijdsverloop worden uitgevoerd.	
7.9	De oplossing ondersteunt het genereren van nominatieven overzichten voor de vorderingen per periode.	
7.10	Bruteren van de netto-vorderingen op het einde van het jaar is mogelijk. Hierbij wordt alleen het openstaande saldo gebruteerd. De ophoging van het saldo door de brutering, is in een boekingsregel zichtbaar. De brutering kan correct gejournaliseerd worden.	
7.11	De oplossing biedt de mogelijkheid tot het bewaken van termijnen m.b.t. verjaring van vorderingen.	
7.12	De oplossing ondersteunt het genereren van saldobiljetten aan het einde van het jaar.	
8. Standaard-koppelingen		
8.1	Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst volledig aan alle voor de opdracht relevante standaarden. De te realiseren koppelingen / webservices / berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden. Inschrijver conformeert zich tevens aan landelijke aanpassingen en ontwikkelingen voortvloeiend uit Common Ground. Aanpassingen worden geacht onderdeel te zijn van uw aanbidding.	
8.2	Koppelingen met Cloud diensten (PinkRoccade, Centric, Office 365, ed.) dienen rechtstreeks met de cloudprovider te worden gerealiseerd. Het gebruik van een reverse proxy, VPN redirect of welke andere manier waarbij het verkeer via de omgeving van de aanbestedende partij loopt is uitgesloten.	
8.3	Er wordt een koppeling gerealiseerd op basis van de meest actuele Stuf-versie, via de CiVision Gegevensmakelaar van Pinkroccade. De koppeling dient zodanig te worden gelegd dat persoons- en adresgegevens kunnen worden opgevraagd en overgenomen vanuit het systeem. Na de initiële koppeling van deze gegevens worden mutaties rondom overlijden en verhuizen van de cliënt kenbaar gemaakt en kunnen automatisch worden verwerkt. Overgenomen gegevens zijn niet te wijzigen, tenzij door geautoriseerde medewerkers anders wordt beslist. De oplossing heeft de functionaliteit om klanten die niet meer	

	actueel zijn te ontkoppelen en mogelijk wanneer de klant weer actueel wordt te koppelen met de basisregistraties. Het ontkoppelen geschiedt geautomatiseerd en kan in bulk worden uitgevoerd op basis van een door de applicatie opgesteld overzicht. Bij het leggen van deze koppeling ontzorgt u de aanbestedende dienst bij plannen en afstemmen (third party management) met de te koppelen leverancier.	
8.4	De oplossing ondersteunt een koppeling met het zaaksysteem (JOIN van zaaksysteem) op basis van de geldende standaarden. De oplossing dient een live 2-richtingskoppeling met het zaaksysteem te leveren. Aan de zaak gerelateerde documenten die in het zaaksysteem zijn opgeslagen dienen in de vakapplicatie beschikbaar te zijn voor de eindgebruiker. Dit heeft betrekking op alle documenten die door het systeem worden gegenereerd en worden geplaatst. Bij het leggen van deze koppeling ontzorgt u de aanbestedende dienst bij plannen en afstemmen (third party management) met de te koppelen leverancier.	
8.5	Ook documenten die niet door de oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de oplossing. Hierbij is het mogelijk de meest gangbare formaten, ten minste JPG, JPEG, TIFF, PNG, DOC, DOCX, XLS, XLSX, MSG, EML en PDF toe te voegen. Deze documenten worden eveneens zonder extra handeling direct opgeslagen in het gemeentelijke (zaak)systeem JOIN van Decos.	
8.6	De oplossing ondersteunt de meest actuele versie van VNG iWMO en iJW-standaarden. Koppeling met het landelijke Gemeentelijk GegevensKnooppunt is mogelijk op basis van de meest recente versie van i-WMO en i-JW, voor alle berichten die het GGK ondersteunt. Deze koppeling verloopt via de Digikoppeling opentunnel (Jnet/Enable-u) middels webservices. Bij het leggen van deze koppeling ontzorgt u de aanbestedende dienst bij plannen en afstemmen (third party management) met de te koppelen leverancier. Hiervoor is een koppeling noodzakelijk met ZorgNed (oplossing onder beheer van centrale inkoop Maastricht voor iJW) en Zorg-Portaal (oplossing onder beheer van externe backoffice Zorg-Lokaal voor iWMO).	
8.7	De oplossing wordt gekoppeld aan sjabloongenerator Xential.	
8.8	De oplossing ondersteunt de meest actuele versie van het CORV-berichtenverkeer. Koppeling voor het CORV-berichtenverkeer is mogelijk voor alle berichten die conform de standaard worden ondersteund. Deze koppeling verloopt via de Digikoppeling opentunnel (Jnet/Enable-u). Bij het leggen van deze koppeling ontzorgt u de aanbestedende dienst bij plannen en afstemmen (third party management).	
8.9	Indien de standaard i-PGB beschikbaar is en landelijk verplicht wordt	

	gesteld, wordt deze binnen de oplossing (en binnen de prijsstelling van de gedane aanbieding) ondersteund en geïmplementeerd.	
8.10	Per gegevensentiteit is te zien waar de gegevens vandaan komen en wanneer deze voor het laatst zijn gewijzigd.	
8.11	Na het verwerken van toekenningen gehandicapten parkeerkaart (GPK) wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de financiële administratie van gemeentelijke financieel systeem Key2Financiën. Het is in de inrichting van het journaal mogelijk iedere specifieke kostensoort binnen iedere regeling op aparte grootboeknummer (incl. eventuele kostenplaats en kostendrager) te specificeren.	
8.12	De oplossing levert via de betreffende gemeentelijke digikoppelingen/Servicebus (JNET) cliëntgegevens aan het DKD en het IB, op basis van de daarvoor ontwikkelde landelijke standaard.	
8.13	De oplossing ondersteunt de verplichte uitwisseling van gegevens met de Belastingdienst.	
8.14	Uw oplossing is gekoppeld met CompetenSYS ten behoeve van uitwisseling van cliëntgegevens, ten behoeve van re-integratie en Inburgering.	
9. Bestands-uitwisseling		
9.1	De oplossing ondersteunt bij het aanleveren van alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan het Centraal Bureau Statistiek, inlichtingenbureau of andere landelijke partijen (zoals bijvoorbeeld de Monitor Sociaal Domein van het CBS, uitvragen vanuit VNG etc.), conform de opgelegde aanleverinstructie. Wijzigingen en uitbreidingen hierop worden geacht onderdeel uit te maken van uw aanbieding.	
10. Management-informatie		
10.1	Uw aanbieding voorziet in de levering van de volgende rapportages t.b.v. WMO en jeugd: Informatie t.a.v. cliëntenbestand • Voorzieningen WMO en Jeugd op wijk/kernniveau via CBS-wijkcodes • Clientgegevens (bijvoorbeeld, niet uitputtend) • Naam • BSN	

	• Geboortedatum • Adres • Overlijdensdatum • Informatie omtrent gezag • WLZ-check uitgevoerd? Informatie t.a.v. (operationeel) proces • Datum aanmaken client • Datum eerste voorziening • Doorlooptijden • Werkvoorraad per behandelaar, per periode en per voorziening. • Status proces • Soort proces • Besluitdatum • Resultaat melding • Uitlezen specifieke velden Informatie t.a.v. financiële proces • Verplichtingen: toegekende waarde van de voorzieningen • Jaarverplichtingen: toegekende waarde van de voorzieningen per jaar. • Budgetten voorziening per periode • Kosten per cliënt • Kosten per aanbieder, productgroep, categorie, wet Informatie t.a.v. beleid • Cliëntaantallen (per voorziening) • Diverse trends t.a.v. voorzieningen, cliënten, leeftijd, kosten etc. • Verdeling naar wijkcodes. • Waarde en benutting van de voorzieningen • In- en uitstroom per voorziening en per cliënt. • Aantal meldingen • Aantal aanvragen • Hoeveel van de aanvragen worden maatwerkvoorzieningen • Aantal toewijzingen en afwijzingen per categorie Informatie t.a.v. voorliggend veld • Aantal verwijzingen naar voorliggend veld • Soort verwijzingen naar voorliggende voorzieningen • Combinatie tussen maatwerk en voorliggende voorzieningen • In- en uitstroom van/naar voorliggende voorzieningen vanuit maatwerk Informatie t.a.v. voorzieningen • Aantallen • Voorzieningen per aanbieder • Voorzieningen per cliënt	
--	---	--

	• Voorzieningen per periode Informatie t.a.v. werkvoorraad • Aantallen (totaal & per consulent) • Meldingen (totaal & per consulent) • Toegekende voorzieningen (totaal & per consulent) • Doorlooptijden (totaal & per consulent) Informatie t.a.v. berichtenverkeer • Aantal berichten per berichtsoort (301/305/315 etc.) • Periode tussen berichten per aanbieder per voorziening. • NJI-indicatoren vastgelegd in berichten. Informatie t.a.v. (door)verwijzingen (315-route) • Aantal doorverwijzingen per huisarts/specialist. • Aantal doorverwijzingen op basis van bepalingen.	
10.2	Uw aanbieding voorziet in de levering van de volgende rapportages t.b.v. participatie: Algemeen: • Aantal uitkeringen naar soort (Participatiewet, IOAW, IOAZ en BBZ) per maand en gemeten over de afgelopen 12 maanden (incl. in- en uitstroom) • Aantal klanten naar soort (Participatiewet, IOAW, IOAZ en BBZ), per maand en gemeten over de afgelopen 12 maanden (incl. in- en uitstroom) • Verdeling cliëntenbestand naar leeftijd • Verdeling cliëntenbestand naar loonwaarde • Verdeling cliëntenbestand naar arbeidsfitheid • Verdeling cliëntenbestand naar ingedeelde categorieën • Tijdigheid van verwerking meldingen en aanvragen uitvoeringsorganisatie • Werkvoorraad aanvragen en mutaties uitvoeringsorganisatie • Specificatie naar type instroom en type uitstroom bestand. • Per soort uitkering en duur van uitkering. • Mogelijkheid tot genereren totale dataset met alle gegevens van 3d's zonder verdere filtering. Specifiek Besluit bijstandverlening zelfstandigen (BBZ) • Aantal meldingen BBZ • Aantal aanvragen bedrijfskapitaal BBZ • Aantal aanvragen levensonderhoud BBZ • Aantal hercontroles BBZ • Debiteurenbeheer BBZ	

	Specifiek Bijzondere bijstand/Minimaregelingen • Aantal en soort aanvragen bijzondere bijstand • Aantal en soort aanvragen individuele inkomensvoorzieningen • Aantal en soort aanvragen minimaregelingen Mutaties en heronderzoek • Aantal periodiek heronderzoek Participatiewet, IOAZ, IOAW en BBZ • Welke dossiers heronderzocht moeten worden voor de komende 12 maanden • Aantal periodiek heronderzoek Bijzondere bijstand • Aantal verwerken rechtmatigheidsformulieren Terugvordering en verhaal • Aantal nieuwe terugvorderingen • Aantal nieuw onderzoek verhaal • Aantal heronderzoek / mutatie onderzoek • Aantal heronderzoek verhaal • Aantal versturen herinneringen/aanmaningen • Aantal versturen dwangbevelen • Aantal informatieverzoek derden • Aantal extra loonbeslag • Aantal beslag op uitkering • Aantal verhaal in rechte (rechtbankprocedure) • Aantal verwerken ontvangsten Handhaving • Aantal signaal IB • Aantal IB nader onderzoek • Aantal onderzoek maatregel • Aantal opleggen boete • Aantal sociale recherche (incl. fraudeonderzoeken) Re-integratie • Aantal intake re-integratie • Aantal tegenprestatie • Aantal trajectbegeleiding re-integratie • Aantal Trajectbegeleiding zorgklanten < 27 jaar • Aantal Trajectbegeleiding zorgklanten > 27 jaar • Aantal Jobcoaching • Aantal Trajecteinde en nazorg Inburgering • Aantal Intake statushouders/hervestigers • Aantal Voortgangsgesprekken inburgering • Aantal Plan integratie en participatie • Aantal Participatieverklaringstraject • Aantal Huisvesting	
--	--	--

	• Aantal Overige taken • Aantal inrichtingskredieten en financiële afloop Bezwaar en beroep • Afwijzingen aanvragen Participatiewet, BBZ, IOAZ, IOAW-controle • Aantal bezwaarschriften Participatiewet, BBZ, IOAZ en IOAW • Aantal beroepschriften Participatiewet, BBZ, IOAZ en IOAW • Aantal hoger beroep Participatiewet, BBZ, IOAZ en IOAW • Aantal Verzoek voorlopige voorziening Debiteurenbeheer • Per soort vordering de financiële standen begin en ultimo geselecteerde periode • Soort op- en afboekingen en bedragen per soort vordering • Inzicht per vordering en soort en tevens wat de inbaarheids- en oninbaarheidspercentages zijn • Inzicht in termijnen per vordering Interne controle • Overzicht van alle individuele betalingen per geselecteerde periode, gekoppeld aan de uitkering	
10.3	De bovenstaande rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV of XLS en Pdf-formaat. Het is bovendien mogelijk om velden aan of uit te klikken en nieuwe velden toe te voegen. De rapportages maken deel uit van uw oplossing, zonder dat deze additionele licenties benodigen die geen deel uitmaken van uw aanbieding. Het is gewenst om deze rapportages bovendien beschikbaar te kunnen stellen in een generieke rapportagetool, minimaal op basis van Cognos.	
10.4	U levert een dagelijkse kopie van de database van de door u aangeboden oplossing, ten behoeve van het gemeentelijke datawarehousesysteem. Dit houdt in alle tabellen van de database. U stelt voor de drie afzonderlijke gemeenten beveiligde locaties beschikbaar waarop deze gemeenten de data kunnen benaderen voor een geautomatiseerde import naar hun datawarehouses. Het aanleveren van deze data kan via een database dump (Oracle) of via SQL-scripts (table drop / create / insert).	
10.5	U stelt een gedetailleerd database schema/ datamodel beschikbaar ten behoeve van de realisatie van specifieke rapportages vanuit het gemeentelijke datawarehouse. Hierin zijn alle tabellen, incl. onderlinge relaties en sleutels beschreven. Indien u niet aan deze eis kunt voldoen, kan iedere afzonderlijke gemeente zonder aanvullende kosten informatie bij u opvragen, met een maximum van 5 individuele bevragingen per gemeente.	
11. Functioneel en technisch beheer		

11.1	Het technisch applicatiebeheer van alle onderdelen en koppelingen wordt door u uitgevoerd. Dit voert u uit op basis van een SaaS. De aanbestedende diensten worden dus volledig ontzorgd op het gebied van technisch beheer van de door u aangeboden oplossingen.	
11.2	De functioneel beheerder kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.	
11.3	De functioneel beheerder kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking.	
11.4	De functioneel beheerder kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen registratie-behoefte, door relevante referentietabellen zelf op maat in te richten of aan te vullen.	
11.5	De functioneel beheerder kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemeen toegang tot de oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties en administraties, processen en documenten.	
11.6	De functioneel beheerder kan zelf rollen definiëren en toekennen aan gebruikers. Autorisaties kunnen middels een beheerinterface gebruiksvriendelijk worden geconfigureerd. Het beheer van autorisaties binnen de oplossing dient gecentraliseerd te gebeuren.	
11.7	De functioneel beheerder kan zelf inrichtingen exporteren en importeren tussen omgevingen.	
11.8	De functioneel beheerder kan zelf in de oplossing dossiers, data en documenten koppelen aan vernietigingstermijnen volgens de geldende gemeentelijke selectielijst, vernietigingslijsten maken en daadwerkelijk vernietigen in de applicatie. Dit geldt voor de onderdelen die in de oplossing zijn opgeslagen en gelden niet voor het gekoppelde zaaksysteem.	
12. Autorisaties		
12.1	De oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en rollen.	
12.2	De oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en / of documenten te ondersteunen.	
12.3	De oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals	

	toezichthouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).	
13. Documentatie		
13.1	Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal en instructies) met betrekking tot de oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.	
13.2	Ieder onderdeel van de oplossing kent zijn eigen handleiding/ werkinstructies, zoals registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen.	
13.3	Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden.	
13.4	Ten behoeve van nieuwe releases ontvangt de functionele applicatiebeheerder een overzicht met uitleg van de gewijzigde functionaliteiten. Dit kan in tekstvorm, maar geschiedt bij voorkeur met beeldmateriaal.	
14. Techniek		
14.1	De oplossing wordt volledig als SaaS-dienst geleverd. Lokale installaties zijn beperkt tot plug-ins. Dit betekent dat de aanbestedende diensten volledig worden ontzorgd ten aanzien van het technische beheer. Dit geldt ook voor koppelvlakken en lokaal geïnstalleerde plug-ins. Functioneel beheer geschiedt door de gemeenten Eijsden-Margraten	
14.2	De oplossing dient zich in een webbased omgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op standaardbrowsers, waarbij twee van de browsers Internet Edge, Chrome, Firefox en Safari voor wat betreft de versies van de afgelopen twee jaar worden ondersteund, zonder gebruik van extra configuratie, plug-ins en software, anders dan de standaardconfiguratie.	
14.3	De inschrijver garandeert dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) in staat en bereid zijn dat gegevens welke uit hoofde van de opdracht verwerkt worden uitsluitend binnen de EER verwerkt zullen worden en dat doorgifte naar landen buiten de EER uitgesloten is.	
14.4	De hostingpartijen van de gemeenten Eijsden-Margraten (Online) kan rechtstreeks met u schakelen omtrent technische aangelegenheden. De partij mag ook rechtstreeks contact opnemen met uw helpdesk. Indien door de aanbestedende dienst gewenst krijgt de hostingpartij tevens een account ten behoeve van uw helpdesk portaal.	
14.5	De door u aangeboden digitale diensten voldoen aan de eisen die worden gesteld door de wet digitale toegankelijkheid en voldoet hiermee aan de	

	WCAG.	
14.6	Uw aanbieding voorziet per gemeente tevens actuele testomgeving als afgeleide van de productieomgeving. Dit geldt voor alle afgenomen modules. Het beheer van deze testomgeving wordt door u uitgevoerd. Daarnaast voorziet deze testomgeving in ieder geval over koppelingen met de relevante systemen.	
15. Beschikbaarheid		
15.1	Uw aangeboden oplossing beschikt (minimaal) over een test- en productieomgeving waarvoor het volgende geldt: Er kan in beginsel 24 uur per dag/ 7 dagen per week gebruik worden gemaakt van de oplossing. De beschikbaarheid van de oplossing in de productieomgeving bij de gemeenten Eijsden-Margraten wordt op werkdagen van 07:00 tot 22:00 uur voor ten minste 99,9% gegarandeerd. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van de gemeente wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico tot downtime, wordt buiten deze tijden uitgevoerd. De testomgeving is minimaal beschikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8:00 uur tot 18:00 uur.	
16. Performance		
16.1	Voorafgaande aan de ingebruikname wordt door de gebruikers de performance van het systeem getest en gewaardeerd op schaal 1-10. Indien de performance niet met minimaal een 7 wordt gewaardeerd, zal er geen sprake zijn van acceptatie en dus ingebruikname. 2 maanden na ingebruikname wordt de performance wederom door de gebruikers gewaardeerd op schaal 1-10. Indien de performance door de gebruikers als lager dan een 7 wordt beoordeeld dient u deze binnen 4 weken aantoonbaar te verbeteren.	
16.2	Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (burgers, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 3 seconden worden getoond. Dit geldt ook voor het tonen documenten tot 2 MB.	
17. Beveiliging		
17.1	De oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving, ten minste BRP, BIO, AVG en andere van toepassing zijnde wetgeving als vereist, tenzij door de leverancier van de oplossing nadrukkelijk anderszins in de inschrijving aangegeven.	

17.2	U garandeert de toekomstige (door)ontwikkeling van de oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging en de overeengekomen prijs) zodanig dat de oplossing 'meegroeit' met alle ontwikkelingen. De meegroei met nieuwe ontwikkelingen binnen Jeugd, WMO, participatiewet, BBZ, IOAZ, IOAW en Wet Inburgering maakt deel uit van uw aanbieding.	
17.3	U bewijst jaarlijks dat de applicatie voldoet aan de beveiligingseisen. Dit wordt aangetoond op grond van een penetratietest waarbij de OWASP top10 als uitgangspunt is genomen. U stelt hiervoor jaarlijks een Third party mededeling beschikbaar aan de drie afzonderlijke gemeenten. Beveiligingstest mogen bovendien onaangekondigd worden uitgevoerd.	
17.4	Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossingen (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatcht. Deze termijn wordt altijd in overleg met de aanbestedende dienst bepaald.	
17.5	Ten behoeve van uw digitale diensten voldoet uw oplossing aan alle wettelijke eisen omtrent DigiD. Hiervoor voert u jaarlijks een ICT beveiligingsassessment uit op basis van het normenkader van Logius. U levert jaarlijks een TPM ten aanzien van de huidige en toekomstige normen die van toepassing zijn op de webapplicatie en de hosting daarvan. De TPM wordt jaarlijks voor 1 oktober aan de aanbestedende dienst beschikbaar gesteld.	
17.6	De oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing / logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft processen, processtappen en statuswijzigingen - door zowel door gebruikers als de oplossing zelf - door middel van logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd. Het raadplegen van gegevens kan - bij een waterdicht autorisatiemodel - hierop worden uitgesloten.	
17.7	Doordat de oplossing als SaaS wordt geleverd biedt de oplossing zodanige functionaliteit m.b.t. technische beveiliging (waaronder ten minste integriteit, back-up & herstel en uitwijk) dat de continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de oplossing zodanig gewaarborgd is dat in het geval van een incident of ramp de oplossing weer binnen 48 uur 'in de lucht' kan zijn, met maximaal 1 werkdag gegevensverlies.	
18. Privacy		
18.1	Parallel aan de implementatie wordt een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) georganiseerd en bekostigd en uitgevoerd door gemeenten Eijsden-Margraten. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden	

	uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Leverancier van de oplossing dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan de gemeente om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomen in de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van uw aanbieding. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.	
18.2	U gaat met de aanbestedende dienst een verwerkersovereenkomst aan. Voor het sjabloon zie bijlage.	
19. Implementatie		
19.1	U verzorgt de gehele initiële Implementatie van de oplossing, inclusief configuratie, het leggen van koppelingen, inrichting, migratie, conversie, third party management naar derde leveranciers etc. Alle werkzaamheden worden in overleg met de gemeente uitgevoerd. De initiële implementatie is uiterlijk 01-02-2024 voor participatie en 1-4-2023 voor jeugd en WMO gereed. De exacte live-gang datum wordt afgestemd met de aanbestedende dienst. Dit is inclusief het succesvol voltooiën van de test- en acceptatieprocedure. Hiervan kan alleen worden afgeweken als hierover overeenstemming wordt bereikt met de aanbestedende dienst.	
19.2	De eerste werkweek na in gebruik name is de leverancier op locatie aanwezig.	
19.3	Uw aanbieding is voorzien van een implementatieplan. Dit implementatieplan is zoveel mogelijk gespecificeerd op basis van de scope van de opdracht en tellen mee in de waardering van het onderdeel kwaliteit.	
19.4	Uw aanbieding voorziet in de volgende opleidingen: • Uitgebreide meerdaagse applicatiebeheerderstraining waarin de applicatiebeheerders door u tot volwaardig functioneel beheerder van uw pakket worden getraind. Daarnaast worden de applicatiebeheerders gedurende het implementatietraject meegenomen in het kader van training on the job. • Afzonderlijke trainingen van key users (minimaal een dagdeel per gemeente). Hiervoor worden de volgende trainingen onderscheiden: • Administratie • Consulent jeugdzorg • Consulent WMO, • Beleidsmedewerkers, teamleider • Kwaliteitsmedewerkers en bedrijfsvoering. De opleidingen vinden op de locatie van de aanbestedende dienst plaats en	

	worden door u verzorgd. U verstrekt een certificaat van deelname aan alle deelnemers van bovengenoemde opleidingen.	
19.5	Livegang door gemeente Eijsden-Margraten vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en uw aanbieding. Daarnaast is de performance test bepalend voor het moment van livegang. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. U stelt een draaiboek voor livegang op, waarmee de productie name plaatsvindt. Acceptatie en decharge van het project vindt plaats zodra alle openstaande punten zijn opgelost en de tweede performancetest succesvol is doorlopen en er is een opleverdocument door de aanbestedende dienst geaccepteerd.	
19.6	De leverancier van de oplossing levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van gehele implementatie. De gemeente Eijsden-Margraten zal een projectmanager aanstellen die in nauwe samenspraak werkt met uw projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van de gemeente tijdig (in)regelt. Tenzij nadrukkelijk anders aangetoond wordt, is inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de opdrachtscope.	
20. Conversie		
20.1	U draagt zorg voor een volledige conversie vanuit het huidige systeem van gemeente Eijsden-Margraten naar het nieuwe informatiesysteem. De conversie dient vanuit X-works van Blinqt te gebeuren. U draagt zorg voor de conversie en de afstemming met onze huidige leverancier voor de uitvoering van de conversie. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het schonen van de gegevens(kwaliteit) waarbij u zorgdraagt voor de technische validiteit van de data en tevens de gemeente adviseert over het inhoudelijk optimaliseren van de te converteren data. Hierbij besteedt u expliciet aandacht aan het doorvoeren van bulkverwerkingen/verwijderingen. Hierbij dient rekening gehouden te worden met het jaarwerk 2023 en het toekomstige jaarwerk 2024.	
	De conversie wordt in eerste instantie opgenomen in de testomgeving en na goedkeuring van de aanbestedende dienst in de productieomgeving.	
20.2	Gemeente Eijsden-Margraten wenst alle gegevens uit de huidige applicatie voor Jeugd en WMO X-works van Blinqt te converteren, uitgaand van een standaardgebruik van deze applicatie. De geconverteerde data dient door u binnen de aangeboden applicatie beschikbaar gemaakt te worden. Dit geldt voor administraties, registraties, processen en documenten, ongeacht of deze actief en actueel of historisch zijn. Uitzonderingen hierop worden expliciet door de inschrijver in een inschrijving aangegeven. Voor gemeente Eijsden-Margraten geldt dat documenten in de huidige	

	situatie zijn opgeslagen in X-works en via uw oplossing naar ons zaaksysteem JOIN te worden doorgezet.	
20.3	U stelt een conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Conversiescripts worden ter beoordeling aan gemeente verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van de gemeenten Eijsden-Margraten.	
20.4	De leverancier van de oplossing toont met ten minste drie proefconversies aan dat de kwaliteit van de conversie voldoende is om met een definitieve conversie op gelijke wijze uitgevoerd in productie te kunnen gaan. Handmatige conversie- en correctiewerkzaamheden voor gemeente Eijsden-Margraten, worden hierbij tot een minimum beperkt. Er wordt getwijfeld aan de kwaliteit van de data in het huidige systeem. De wens van gemeente Eijsden-Margraten is om de kwaliteit te verbeteren door meerdere bronnen te combineren en te converteren. In uw aanbieding dient u rekening te houden met meerdere proefconversies om deze kwaliteitsverbetering mogelijk te maken.	
20.5	De leverancier van de oplossing voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)conversie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde conversie.	
20.6	Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve conversie actief door de leverancier van de oplossing ondersteund. De leverancier van de oplossing ondersteunt tevens de afstemming van beoogde conversieactiviteiten met ketenpartners en instanties waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan.	
21. Onderhoud		
21.1	De leverancier van de oplossing verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) de oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan: om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud); om problemen voor te zijn (preventief onderhoud); naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelveld van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud); naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud). Het betreft steeds zowel functionaliteit als ten behoeve van (het verbeteren van) de stabiliteit, performance, beveiliging, beheersbaarheid, etc. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud wordt geacht inbegrepen te zijn in de aanbieding. Dus inclusief gewijzigde wet- en regelgeving.	

22. Support:

22. Support:

22.1

U verzorgt een helpdesk, welke als ‘single point of contact’ dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 17.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag en officiële feestdagen hierop uitgezonderd). De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per e- mail bevestigd en zijn daarmee geregistreerd.

22.2

U hanteert minimaal de volgende servicenormen voor storingen in uw systeem:

Prioriteit	Maximale reactietijd	Maximale oplostijd	Norm oplostijd
Prio 1 (productieverstorend, groot aantal gebruikers kan werkzaamheden niet of in beperkte mate uitvoeren)	Direct bij telefonisch contact	< 4 uur binnen supportvester	99% per maand
Prio 2 (meerdere gebruikers ondervinden last en worden gehinderd in werkzaamheden).	Direct bij telefonisch contact	< 8 uur binnen supportvester	90% per maand
Prio 3 (een kleine groep gebruikers ondervindt kleine beperkingen in de werking van het systeem.	< 4 uur	< 32 uur binnen supportvester	90% per maand
Prio 4 (heeft betrekking op	< 8 uur	< 40 uur binnen	90% per maand

	bependingen met een lage impact voor de gebruiker)		supportverster	d	
	In overleg wordt bepaald of er sprake is van een prioriteit 1 incident. Hierbij geldt dat het standpunt van de aanbestedende dienst altijd doorslaggevend is. Voor het selfserviceportaal wordt 24/7 support met betrekking tot de beschikbaarheid geboden aan de hand van een calamiteitenregeling.				
22.3	U voegt een servicelevel agreement toe aan de offerte conform de voorwaarden uit de Pve. In de Sla neemt de inschrijver minimaal de volgende onderwerpen op: • Het aantal release per jaar; • De werkwijze bij een release (communicatie, test, acceptatie); • Recoveryprocedure; • Incident- en changeprocedure inclusief oplostijden; • Wijze en frequentie van rapporteren; De Sla's mogen niet afwijken van de bepalingen in het Pve.				
22.4	De kosten voor helpdesk vragen en verzoeken maken deel uit van uw aanbieding en kunnen niet apart in rekening worden gebracht.				
23. Dienstverlening					
23.1	Het te verrichten jaarwerk wordt jaarlijks gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst ondersteund, zodanig dat de volledige interne en externe verantwoordingen volledig zijn uitgevoerd en geaccepteerd, er aansluiting is tussen de oplossing en de financiële administratie in Key2financien van Centric en de oplossing volledig productiegereed en vrijgegeven is aan gebruikers voor de boekingen van een nieuw kalenderjaar. Tevens zijn alle verplichte bestandsuitwisselingen met derden volledig afgerond en geaccepteerd. Deze dienstverlening dient onderdeel uit te maken van de aanbieding.				
23.2	De kosten voor aanvullende consultancy buiten de scope van het invoeringstraject zijn gemaximeerd op €120,00 p/uur. Dit geldt voor de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief optionele verlengingsjaren.				
23.3	Vanaf ingebruikname levert u jaarlijks per gemeente 3 vrij in te zetten consultant dagen ten behoeve van functioneel beheer taken die plaatsvinden op locatie bij de gemeente. Deze dienstverlening dient onderdeel uit te maken van de aanbieding.				
23.4	Reis en verblijfskosten mogen niet aanvullend in rekening worden gebracht.				

24. Digitale duurzaamheid		
24.1	U beschikt - uiterlijk bij acceptatie - over een Escrow-voorziening voor de code en geeft hiertoe alle code van de volledige oplossing in depot bij een onafhankelijke escrowagent. Dit depot wordt door leverancier gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. eventuele verlenging) actueel gehouden, ten minste voor elke major release. De kosten voor het bieden van deze Escrow-regeling dienen onderdeel te zijn van uw aanbieding.	
24.2	De door u aangeboden oplossing met de onderliggende referentiecomponenten is opgenomen in de Softwarecatalogus van VNG-realisatie.	
24.3	U legt per onderdeel (Wmo, Jeugd en participatie) minimaal 1 referentie van een recente functioneel gelijkwaardige opdracht (2 jaar) bij een Nederlandse gemeente, voor aan de aanbestedende dienst.	
24.4	Op deze aanbesteding zijn de GIBIT inkoopvoorwaarden van VNG-realisatie van toepassing. Zie: https://vng.nl/sites/default/files/2022-03/GIBIT%202020%20artikelen%20toegankelijk.pdf (4-5-2023) Dit geldt voor de gehele contractperiode. Indien u niet akkoord gaat met bepaalde voorwaarden uit GIBIT, kunt u dit aan de aanbestedende dienst voorleggen tijdens de nota van inlichtingen.	
24.5	Facturen dient u digitaal aan te leveren middels e-facturatie via het Simplerinvoicing/Peppol netwerk.	
24.6	Het jaarlijks indexeren van kosten is toegestaan conform bepalingen in GIBIT.	
24.7	U levert als bijlage bij uw offerte een exitplan aan. Dit exitplan is gericht op een toegankelijke overdracht van de data, incl. metadata en documenten uit uw systeem naar de aanbestedende dienst. Het exitplan treedt in werking voorafgaande aan de beëindiging van de overeenkomst met uw organisatie. In dit exitplan beschrijft u minimaal het volgende: • Wijze waarop u alle data en documenten aanlevert. • Tijdsplanning. • Op welke wijze de door u aangeleverde data kan worden ontsloten. • Randvoorwaarden. • De kosten voor uitvoering van het exitplan. De in het exitplan beschreven werkwijze en kosten gelden voor de gehele looptijd van de overeenkomst.	
24.8	Na bevestiging van de overdracht van data als bedoeld in 24.7 wordt alle data van de systemen van de opdrachtnemer vernietigd. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.	

PVE naar waarheid ingevuld en getekend voor akkoord.

Naam en handtekening

Datum

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Uitsluitingsgronden

Algemeen

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd door middel van een openbare procedure. De gemeente zal echter uitsluitend inschrijvingen in aanmerking nemen van inschrijvers die kunnen aantonen zich niet te bevinden in de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument opgenomen uitsluitingsgronden, en die wel voldoen aan de genoemde geschiktheid criteria. Inschrijvers dienen daartoe het Uniform Europees Aanbestedingsdocument als opgenomen als bijlage bij deze offerteaanvraag volledig in te vullen. De diverse onderdelen van deze verklaring worden, waar nodig geacht, in dit hoofdstuk van de offerteaanvraag nader toegelicht.

Door inschrijving geeft u aan te voldoen aan de door de gemeente gestelde eisen. Voor een aantal zaken is het op dit moment voldoende dat u (bijvoorbeeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, op het inschrijfformulier of elders waar gevraagd) aangeeft hieraan te voldoen. Bij eventueel voornemen tot gunning kan de aanbestedende dienst u verzoeken passende bewijsmiddelen hiervoor te overleggen, binnen 10 werkdagen. Door inschrijving stemt u ermee in hieraan bij eventuele gunning te voldoen.

- NB. Diverse verklaringen en formulieren van deze offerteaanvraag dienen rechtsgeldig te worden ondertekend door inschrijver. Daarbij is essentieel dat voor de gemeente is na te gaan dat degene die de inschrijving en het inschrijfformulier heeft ondertekend daartoe bevoegd is. Deze bevoegdheid kan onder andere worden aangetoond door een – desnoods volledig – uittreksel uit het handelsregister, dat ook bij een eventueel voornemen tot gunning kan worden opgevraagd door de gemeente.

Daar waar onderaannemers worden ingeschakeld stelt de hoofdaannemer zich er voor garant dat geen van de onderaannemers zich bevindt in één van de situaties beschreven als uitsluitingsgrond. Voor inschrijving als hoofd- en onderaannemer dient te worden aangetoond dat de hoofdaannemer daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die natuurlijke personen of rechtspersonen (onderaannemers). De hoofd- en onderaannemers dient/dienen gezamenlijk te voldoen aan de geschiktheidseisen zoals genoemd in paragraaf 5.2. Voor de uitsluitingsgronden, paragraaf 5.1.2 en inschrijving handelsregister, paragraaf 5.2.4 geldt dat ieder lid van de hoofd- en onderaannemer hieraan moet voldoen.

Inschrijvers die onderaannemers inschakelen dienen een opgave te doen welke onderaannemers dit betreft. Het inschakelen van onderaannemers laat echter de aansprakelijkheid van de hoofdaannemer onverlet. De opgave van onderaannemers dient te worden opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Verklaring uitzonderingsgronden

Inschrijvers dienen te verklaren dat zij zich niet bevinden in de aangekruiste situaties zoals beschreven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Hiertoe dient de UEA te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend. De gemeente behoudt zich het recht voor om aan de inschrijver aan wie gemeente voornemens is te gunnen, alsnog rechtsgeldige, actuele bewijsstukken, genoemd in artikel 2.89 Aanbestedingswet, op te vragen. Het niet

overleggen hiervan dan wel het overleggen van onjuiste of niet-geldige documenten leidt tot uitsluiting van deelname en gunning.

Facultatieve uitsluitingsgrond

De gemeente hanteert een facultatieve uitsluitingsgrond wanneer inschrijver blijkt geeft van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift van een eerdere overheidsopdracht en dit heeft geleid tot vroegtijdige beëindiging van die eerdere opdracht.

Geschiktheidseisen

Nadat is vastgesteld dat er geen gronden tot uitsluiting zijn, toetst en beoordeelt de aanbestedende dienst uw gegevens en informatie aan de hand van de gestelde geschiktheidseisen. Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen dient een inschrijver aan te tonen dat deze voldoet aan de hieronder vermelde geschiktheidseisen.

Referenties

De inschrijver dient daartoe aan de hand van één referentie per onderdeel aan te tonen voldoende kennis en ervaring te hebben m.b.t. de onderstaande kerncompetentie.

Voor de referentie(s) gelden de volgende voorwaarden:

- U dient gebruik te maken van het model opgave referentie (zie invulformulier in bijlage);
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van de inschrijver contact op te nemen met de referentie.

Hiervoor heeft de gemeente de volgende kerncompetentie:

De aanbestedende dienst acht het van belang dat de gegadigde ervaring heeft met het leveren van een oplossing aan een gemeente of gemeentelijke samenwerkingsverband. Het betreft dan specifiek ervaring met het leveren, implementeren (inclusief conversie vanuit voorliggende systemen) en onderhouden van een Sociaal Domein-oplossing voor ten minste (deel)uitvoering van de Participatiewet, WMO en Jeugdzorg, inclusief koppelingen en berichtuitwisselingen.

ISO 27001 of ISO 27002

De applicatie wordt als SaaS-oplossing geleverd. Hiervoor dient u in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 of ISO 27002 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Voeg een geldig certificaat of verklaring aan uw inschrijving toe.

Bewijsstuk: Inschrijver dient bij zijn inschrijving te verklaren dat hij beschikt over bovengenoemde certificering. Inschrijver, aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, op de uiterlijke datum verificatie inschrijving (zie paragraaf 2.2) de bewijsmiddelen te overleggen.

Inschrijving handelsregister/beroepsregister

Inschrijvers dienen ingeschreven te zijn in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, of, als ze in een ander land gevestigd zijn, zijn ingeschreven in een beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van dat land.

Als bewijs geldt voor gemeente een internetuittreksel, een kopie uittreksel of een origineel uittreksel van inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (of

vergelijkbaar bewijsdocument in het buitenland, als ondernemer niet in Nederland is gevestigd). Dit uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, te rekenen vanaf de dag van aankondiging en dient als bijlage toegevoegd te worden.

Beroepsaansprakelijkheids- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

De inschrijver dient te beschikken over een geldige beroepsaansprakelijkheids- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De bedragen waarvoor inschrijver verzekerd dient te zijn, staan vermeld in Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2020, welke als separate bijlage is toegevoegd. Inschrijver dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voor dit bedrag verzekerd te zijn.

Bewijsstuk: Inschrijver dient bij zijn inschrijving te verklaren dat hij beschikt over bovengenoemde verzekering(en). Inschrijver, aan wie de gemeente Eijsden-Margraten voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van de deze gemeenten binnen 10 kalenderdagen een kopie van het voorblad van een of meerdere polissen te overleggen.

Indien u hier andere inzichten heeft kunt u dit aangeven in de nota van inlichtingen.

Gedragsverklaring aanbesteden

De inschrijver dient door middel van een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van een inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aan te tonen dat de uitsluitingsgronden, bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87, lid 1 onderdeel c Aanbestedingswet, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.

Bewijsstuk: Inschrijver dient bij zijn inschrijving te verklaren dat hij beschikt over bovengenoemde Gedragsverklaring. Inschrijver, aan wie de gemeenten Eijsden-Margraten voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van de aanbestedende dienst op de uiterlijke datum verificatie inschrijving (zie paragraaf 2.2) de Gedragsverklaring te overleggen.

Verklaring afdracht Belastingen en Sociale Premies

De inschrijver dient door middel van een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van een inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aan te tonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in de artikelen 2.87, lid 1 onderdeel j Aanbestedingswet, niet op hem van toepassing is.

Bewijsstuk: Inschrijver dient bij zijn inschrijving te verklaren dat hij beschikt over bovengenoemde Verklaring. Inschrijver, aan wie de gemeente Eijsden-Margraten voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van deze gemeenten op de uiterlijke datum verificatie inschrijving (zie paragraaf 2.2) de Verklaring te overleggen.

Gunning

Algemeen

U levert een kwaliteitsofferte bij de aanbestedende dienst aan. Deze kwaliteitsofferte bevat uw beantwoording van het pve en de schriftelijke onderdelen van kwaliteit. Na beoordeling van de uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria, worden de gunningcriteria door de beoordelingscommissie beoordeeld. Gunningcriteria worden gebruikt om de door de inschrijver gedane aanbidding te beoordelen.

Ten aanzien van de prijzen gelden onderstaande algemene uitgangspunten.

- Prijs apart indienen via prijsinvulformulier in digitale kluis (TenderNed)
- De prijzen gelden in euro's en exclusief BTW;
- De aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor de geoffreerde prijzen te toetsen aan marktconformiteit. In geval van niet-markt conformiteit van de prijzen houdt de gemeente Eijsden-Margraten zich te allen tijde het recht voor de producten af te nemen van een derde partij.

Gunningscriteria (kwaliteit)

De hiernavolgende gunningcriteria worden gehanteerd bij het bepalen van de economisch meest voordelige aanbidding. Om de deels inherente subjectiviteit zoveel mogelijk te objectiveren zijn aan de diverse criteria punten toegekend en is de beoordelingscommissie met zorg samengesteld. Het onderdeel prijs is 50 punten en onderdeel kwaliteit is 50 punten.

- Referentie (5 punten)
- Plan van aanpak (15 punten)
- Presentatie (15 punten)
- Schriftelijke uitwerking (15 punten)

Prijs

De inschrijfprijs dient middels het als bijlage meegeleverde formulier te worden ingevuld. Het niet of niet volledig invullen van de gevraagde kosten en uurtarieven zal ertoe leiden dat een inschrijving als onvolledig, ongeschikt of onregelmatig wordt aangemerkt.

Totale opdrachtsum

De aanbestedende dient wenst inzicht te krijgen in de totale kosten voor het gebruik van de totale oplossing gedurende de gehele potentiële looptijd (10 jaar) van de overeenkomst. Onder de totale kosten wordt verstaan: alle kosten, waaronder inbegrepen kosten voor updates en aanpassingen als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving, verstaan die inschrijver moet maken waardoor opdrachtgever het gebruiksrecht verkrijgt voor de gehele potentiële looptijd van de overeenkomst, waarmee invulling gegeven wordt aan de opdrachtscope, gerelateerde eisen en de afname van eventuele opties.

Let op: Alle incidentele kosten rondom de implementatie, transitie en migratie worden beschouwd in dit bedrag opgenomen te zijn. Ten aanzien van de betaling van deze incidentele kosten: deze kunnen wel direct na uitvoering van werkzaamheden worden gefactureerd en behoeven niet in de jaarlijkse kosten verrekend en aldus jaarlijks mee gefactureerd te worden. Facturatie vindt plaats conform de voorschriften van GIBIT.

Kwaliteit

Referentie

De uitwerking van de onderstaande in het pve opgenomen eis, telt mee voor het onderdeel kwaliteit. Voor de uitwerking zijn maximaal 5 punten te scoren.

Eis uit pve: u heeft minimaal 1 vergelijkbare en recente (2 jaar) referentie van een gemeentelijke organisatie die gebruik maakt van uw oplossing op het gebied van Jeugdzorg, WMO en Participatie. U levert hiervoor een getekende referentieverklaring (per pagina geparafeerd) van een gemeentelijke organisatie aan, inclusief contactgegevens. Op de referentieverklaring beschrijft u:

- Scope van de opdracht
- Aanpak en doorlooptijd implementatie.
- Getekende tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever, waarin een onderscheid wordt gemaakt tussen de implementatiefase en de beheerfase.
- Evaluatie van de invoering en ingebruikname.

De uitwerking van deze eis telt mee in de weging van het onderdeel kwaliteit. Hiervoor gebruikt u het als bijlage meegeleverde invulformulier. De beoordeling vindt plaats op basis van de onderstaande criteria:

- Referentie in relatie tot de scope van deze aanbesteding.
- Uitwerking aanpak inclusief doorlooptijd van de implementatie.
- De tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever ten aanzien van de onderdelen implementatie en gebruik.
- Evaluatie van de invoering en ingebruikname.

Voor het onderdeel kwaliteit wordt alleen een uitwerking in behandeling genomen die per pagina is geparafeerd door de opdrachtgever.

Plan van aanpak

De uitwerking van de eis om een plan van aanpak op te stellen telt mee voor het onderdeel kwaliteit. Voor de uitwerking zijn maximaal 15 punten te behalen. In het implementatieplan gaat u minimaal maar niet uitputtend in op:

- Planning
- Organisatie en benodigde capaciteiten/middelen (zowel vanuit de leverancier als vanuit de drie afzonderlijke gemeenten)
- Conversie
- Risico's
- Afhankelijkheden en randvoorwaarden
- Communicatie
- Opleiding
- Nazorg

Het onderdeel conversie dient specifiek toegespitst te worden op de situatie binnen de gemeente Eijsden-Margraten (zie eis 20.2). Hierbij dient u specifiek in te gaan op:

- Eventuele verrijking van het conversiebestand t.b.v. kwaliteitsverbetering (zie eis 20.4)
- Aanpak van de diverse proefconversies
- Planning
- Relatie met het jaarwerk 2024 en toekomstig jaarwerk 2025

Schriftelijke uitwerking kwaliteit

Voor de volgende onderdelen dient u een schriftelijke uitwerking aan te leveren. In deze uitwerking beschrijft u uw oplossing. Tevens kunt u hier ingaan op de visie van uw organisatie en hoe u deze visie gedurende de contractperiode als groeipad realiseert. Voor de uitwerking zijn maximaal 15 punten te behalen.

- Beschrijf hoe u gedurende de contractperiode inhoud geeft aan de uitvoering van het jaarwerk. Welke ondersteuning levert u met welke planning? Waar vindt deze ondersteuning plaats en welk samenspel is hierbij tussen u en de gemeente Eijsden-Margraten? Hoe en door wie vinden periodiek kwaliteitscontroles plaats? Welke gevolgen heeft uw conversieplan t.a.v. het uit te voeren jaarwerk?
- Beschrijf hoe u gedurende de contractperiode inhoud geeft aan de uitvoering van eis 3.6 (digitale diensten).
- Beschrijf hoe u gedurende de contractperiode inhoud geeft aan de uitvoering van eis 11.8 (datavernietiging) en eis 8.4 (koppeling zaaksysteem). In het kader van ons vervangingsbesluit beschikken wij uitsluitend over een digitaal archief. Bij de uitwerking dient u dan ook expliciet in te gaan op het digitaal archiefbeheer, mede in relatie met het gekoppelde zaaksysteem Join. Indien er sprake is van een door u uit te voeren groeimodel, dient u dit ook mee te nemen in de uitwerking.

Presentatie

De presentatie heeft betrekking op de onderdelen Jeugd/WMO/Participatiewet, functioneel applicatiebeheer en managementinformatie. Als bijlage treft u de vraagstellingen voor de procescasussen aan. Hiervoor stelt u op de in de planning genoemde datums een ingerichte en werkende omgeving beschikbaar. U doorloopt samen met de medewerkers van de selectiecommissie deze casussen zoals deze in de betreffende bijlage zijn uitgewerkt. Bij het doorlopen van de casus wordt u gevraagd om een zo compleet mogelijke en goed werkende omgeving beschikbaar te stellen, die behoudens koppelingen nauwgezet voldoet aan de scope van de opdracht.

Voor de procescasussen zijn in totaal 15 punten te behalen. Ieder lid van de selectiecommissie stelt afzonderlijk zijn waardering op (onderverdeling: uitstekend (100%), zeer goed (90%), goed (80 %), ruim voldoende (60%), voldoende (40 %), matig (10 %), niet aanwezig / uitvoerbaar (0 %) voor de onderstaande onderdelen.

- Procesgang Jeugdzorg / WMO/ Participatiewet, op basis van casus (9 punten).
- Procesgang functioneel applicatiebeheer op basis van casus (3 punten).
- Managementinformatie (3 punten).

De aanbestedende dienst heeft het recht om de uitvoering van deze casussen op te nemen ter verdere verdieping en beoordeling na afloop van de sessies.

Berekening economische meest voordelige inschrijving

De offertes worden beoordeeld op basis van de beste prijs - kwaliteit verhouding. Het maximaal aantal te behalen punten is 100 punten. Verdeeld in 50 voor prijs en 50 voor kwaliteit. Bij een eventuele gelijke score wordt gegund aan de inschrijver met de hoogste score voor het criterium 'Kwaliteit'. Mochten er dan nog partijen gelijk eindigen, dan wordt er geloot.

Algemene juridische, financiële en administratieve aspecten

Termijn van gestanddoening

De inschrijver doet zijn inschrijving gestand tot 90 dagen na datum inschrijving. In geval van een kort geding in deze aanbestedingsprocedure zal de geldigheidsduur van alle ingediende inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 15 dagen na het onherroepelijk worden van de uitspraak.

Inkoopvoorwaarden

Op de te verstrekken opdracht is de GIBIT (versie 2020) van toepassing. De algemene voorwaarden van inschrijvers worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Bij tegenstrijdigheden en/of onduidelijkheden prevaleren de bepalingen zoals gesteld in dit bestek boven de GIBIT (versie 2020). De GIBIT (versie 2020) is als bijlage bij deze aanbesteding op TenderNed geplaatst.

Kostenvergoeding

Aan de offerte zijn voor de aanbestedende dienst geen kosten verbonden. In de precontractuele fase draagt inschrijver zijn eigen kosten. Zolang geen volledige overeenstemming is bereikt en geen overeenkomst tot stand is gekomen, is geen sprake van enige verbondenheid van de gemeente Eijsden-Margraten. In dat geval heeft inschrijver op de gemeente Eijsden-Margraten geen enkele aanspraak en hebben deze gemeenten geen enkele verplichting tot vergoeding van schade of kosten hoe dan ook genaamd of ontstaan.

Taal

De gevraagde gegevens, eigen verklaringen en alle overige documenten dienen in de Nederlandse taal te worden opgesteld. Alle mondelinge en schriftelijke correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure vindt eveneens plaats in de Nederlandse taal. Het door de inschrijver in te zetten leidinggevend personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.

Vertrouwelijkheid

Alle binnen deze aanbestedingsprocedure aan belangstellenden ter beschikking gestelde en ter beschikking te stellen gegevens, alsmede de door de inschrijvers ter zake in te dienen gegevens dienen vertrouwelijk te worden behandeld. U mag de gegevens die u ter beschikking krijgt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De vertrouwelijkheid zal ook in acht worden genomen indien de inschrijving niet tot gunning zal leiden.

(Intellectueel) eigendom

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever niets uit dit document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van dit document) door middel van druk, fotokopie, microfilm, of anderszins. Dit is zowel van toepassing op het gehele document als op delen van dit document.

Uw inschrijving en alle bijlagen welke u in het kader van deze aanbesteding toezendt, afgeeft of laat afgeven, wordt op het moment van ontvangst eigendom van de aanbestedende dienst. De stukken worden niet geretourneerd.

De aanbestedende dienst heeft het recht om ideeën, suggesties, (tekst)voorstellen en andere door de inschrijver verstrekte informatie en documenten in het kader van deze aanbesteding te gebruiken / bewerken, ook al wordt de opdracht niet aan de inschrijver gegund. Het gebruik, de bewerking of andersoortige modellering geeft geen recht op enige vergoeding onder welke naam of titel dan ook. De aanbestedende dienst zal echter informatie afkomstig van de inschrijver, waarvan zij de vertrouwelijkheid kent dan wel behoort te kennen, vertrouwelijk behandelen en in ieder geval rekening houden met gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van de inschrijver.

Klachtenafhandeling

Iedere belanghebbende heeft de gelegenheid om vragen te stellen over deze aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst zal deze vragen middels de Nota van Inlichtingen op basis van haar ervaring en deskundigheid beantwoorden. Indien de vragensteller het niet eens is met het antwoord en dit kenbaar wil maken in de vorm van een klacht of indien een belanghebbende anderszins een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure kan deze zich wenden tot de door de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie ingestelde Commissie van Aanbestedingsexperts (zie art. 4.27 Aanbestedingswet 2012). Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht m.b.t. deze aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan de contactpersoon van de aanbestedende dienst.

Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor de gemeente Eijsden-Margraten tenzij hieraan door een gerechtelijke uitspraak een afdwingbaar vervolg wordt gegeven. De gemeente Eijsden-Margraten zal de procedure voortzetten zoals hieronder aangegeven.

Voornemen tot gunning overeenkomst

De beoordeling van de inschrijving resulteert in een voorlopige gunning, het zgn. voornemen tot gunning aan de inschrijver met de economisch meest voordelige aanbieding. Dit voornemen tot gunning wordt aan alle inschrijvers medegedeeld. De beoogde winnaar van de aanbesteding kan aan dit voornemen geen rechten ontleen. Opdrachtgever behoudt zich het

recht voor om op dit voornemen terug te komen dan wel de definitieve gunning op te schorten.

Een inschrijver die zich niet kan vinden in de gunningsbeslissing, kan daartegen, op straffe van verval van ieder recht, binnen een termijn van 20 (kalender)dagen (stand still-termijn), te rekenen vanaf de dagtekening van het voornemen tot gunning, bezwaar maken. Dit bezwaar dient te worden ingesteld middels het aanhangig maken van een civiel kort geding. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere inschrijver dringend verzocht om de aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, door onder meer toezending van het exploot van de dagvaarding. Indien een inschrijver tijdig een kort geding aanhangig maakt tegen het voornemen tot gunning, wordt de gunning in beginsel aangehouden totdat het vonnis is gewezen en er duidelijkheid is ontstaan.

Met de inschrijver die uiteindelijk voor de opdracht in aanmerking komt (gunning) wordt een overeenkomst aangegaan indien 20 dagen na dagtekening van de afwijzingsbrief geen civielrechtelijk kort geding is ingesteld tegen de voorgenomen gunning.

Voor het geval binnen de termijn van 20 dagen bezwaren worden gemaakt en de gemeente Eijsden-Margraten besluit de overeenkomst ondanks deze bezwaren toch aan te gaan, zal dit enkel geschieden onder de opschortende voorwaarde dat in een (civiele) procedure niet wordt uitgesproken dat de gunning onrechtmatig is.

Blijkt tijdens het contracteren dat in uw inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, of dat aan andere gestelde opschortende voorwaarden niet is voldaan, dan kan betrokken inschrijver alsnog afvallen. Zolang er nog geen definitieve gunning heeft plaatsgevonden, is er geen sprake van enige gebondenheid van de partijen. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

Voorbehoud gunning

Indien er zich een situatie voordoet, die daartoe aanleiding geeft, houdt de aanbestedende dienst zich het recht voor om het aanbestedingstraject geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. De gemeente Eijsden-Margraten behoudt zich het recht voor de opdracht niet te gunnen. De inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding.

Toepasselijk recht en bevoegd rechter

Op deze aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding, wordt beslecht door de hiertoe bevoegde rechter in het arrondissement Maastricht.