



BURGERZAKEN- APPLICATIE EN ENTERPRISE SERVICE BUS

**AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE
OPENBARE AANBESTEDING**

NAMENS GEMEENTE HEEMSKERK

Datum : 29 september 2023
Ons kenmerk : HK 202303 PRJ-2200387

INHOUD

1.	INLEIDING	5
1.1	OPDRACHTGEVER.....	5
1.2	RIJK	5
1.3	HUIDIGE SITUATIE	5
1.4	GEWENSTE SITUATIE	5
1.5	OPDRACHT	6
1.5.1	BURGERZAKEN-APPLICATIE.....	6
1.5.2	ENTERPRISE SERVICE BUS.....	9
1.6	SAMENVOEGEN EN SPLITSEN	9
1.7	PERCELENVERDELING.....	11
1.8	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST.....	11
1.9	KOSTENVERGOEDING.....	12
1.10	GESTANDDOENING	12
1.11	VARIANTEN	12
1.12	TAAL.....	12
1.13	VERTROUWELIJKHEID.....	12
2.	DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING	14
2.1	PLANNING.....	14
2.2	COMMUNICATIE	14
2.3	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN	14
2.4	INLICHTINGEN.....	15
2.5	INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN	15
2.5.1	INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN.....	15
2.5.2	ONDERTEKENING DOCUMENTEN.....	16
2.5.3	DIGITAAL INSCHRIJVEN.....	16
2.5.4	INTREKKING.....	16
2.5.5	OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN	16
2.6	AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING	17
2.7	ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN	17
2.8	VOORBEHOUD GUNNING.....	17
2.9	BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING	17
2.10	DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN.....	18
2.11	OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID	19
2.12	CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT	19
2.13	WACHTKAMERREGELING	19
2.14	INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND').....	19
2.15	INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER.....	19
2.16	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN	20
2.17	GUNNINGSBESLISSING.....	20
2.18	INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE	21
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	21
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN.....	21
3.2	GESCHIKTHEIDSEISEN	21
3.2.1	HANDELSREGISTER.....	22
3.2.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	22
3.2.3	TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID	22

3.3	OVERIGE MINIMUMEISEN.....	23
3.4	BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN.....	24
4.	EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT.....	25
4.1	PROGRAMMA VAN EISEN.....	25
4.2	CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN.....	26
5.	BEOORDELING EN GUNNING.....	27
5.1	GUNNINGSCRITEIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK.....	27
5.1.1	SUBGUNNINGSCRITEIUM 1: PLAN VAN AANPAK IMPLEMENTATIE EN SUPPORT 27	
5.1.2	SUBGUNNINGSCRITEIUM 2: PROGRAMMA VAN WENSEN (PVW).....	28
5.1.3	SUBGUNNINGSCRITEIUM 3: APPLICATIE: VISIE EN DOORONTWIKKELING....	29
5.1.4	SUBGUNNINGSCRITEIUM 4: FUNCTIONALITEIT EN GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID – BESCHRIJVING EN PRODUCTDEMONSTRATIE.....	30
5.2	GUNNINGSCRITEIUM: PRIJS.....	33
5.3	BEOORDELINGSMETHODIEK.....	34
5.4	INDEXERING.....	35
5.5	KPI'S.....	35
6.	KLACHTENREGELING.....	35
7.	BIJLAGEN:.....	36
7.1	BEGRIPPENLIJST.....	36
7.2	BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN.....	37
7.3	BIJLAGE B PROGRAMMA VAN WENSEN.....	37
7.4	BIJLAGE C OVERZICHT KOPPELINGEN.....	37
7.5	BIJLAGE D BESCHRIJVING CASUS BESCHRIJVINGEN BURGERZAKEN EN ESB.....	37
7.6	BIJLAGE E OVERZICHT KWALITEITSCONTROLES.....	37
7.7	BIJLAGE F TARIEVENBLAD BURGERZAKEN EN ENTERPRISE SERVICE BUS.....	37
7.8	BIJLAGE G ALGEMENE VERKLARING.....	37
7.9	BIJLAGE H CONCEPT OVEREENKOMST BURGERZAKEN EN ENTERPRISE SERVICE BUS 37	
7.10	BIJLAGE I CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST.....	37
7.11	BIJLAGE J CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST.....	37
7.12	BIJLAGE K REFERENTIEVERKLARING.....	37
7.13	BIJLAGE L PROTOCOL SROI ARBEIDSMARKTREGIO ZUID KENNEMERLAND EN IJMOND.....	37
7.14	BIJLAGE M GIBIT2020 ARTIKELEN.....	37
7.15	BIJLAGE N 20210317 - GEMEENTELIJKE-ICT-KWALITEITSNORMEN-V2021-1.....	37

LEESWIJZER

Inleiding, hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie ten aanzien van de opdrachtgever en de opdracht.

De procedurele aspecten van de aanbesteding, hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals de planning, de nota van inlichtingen, de wijze van indeling van de offerte, de offerteopening, de voorbehouden en gunningsbeslissing.

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hoofdstuk 3

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

Eisen ten aanzien van de opdracht, hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk worden de inhoudelijke eisen ten aanzien van de opdracht beschreven.

Gunningscriteria, hoofdstuk 5

In dit hoofdstuk staan de wensen geformuleerd en wordt ingegaan op de beoordeling van de ingediende offertes.

Klachtenregeling, hoofdstuk 6

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn een aantal bijlagen opgenomen, waaronder de door de inschrijver in te vullen verklaringen en tarievenbladen.

1. INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding Burgerzaken-applicatie en Enterprise Service Bus begeleid door RIJK namens de gemeente Heemskerk conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016 (A-wet 20012).

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige aanbestedingsdocument en de bijlagen. Dit aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de (inhoud van dit) aanbestedingsdocument en de (inhoud van de) daarbij behorende bijlagen.

1.1 OPDRACHTGEVER

Opdrachtgever voor deze overeenkomst is de gemeente: Heemskerk, hierna te noemen gemeente.

Voor meer informatie zie www.heemskerk.nl.

1.2 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. De gemeente Heemskerk is hierbij aangesloten. RIJK begeleidt deze aanbesteding.

Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

1.3 HUIDIGE SITUATIE

Gemeente Heemskerk heeft op dit moment een overeenkomst voor de iBurgerzaken applicatie en een Makelaarsuite met Pink Roccade Local Government. De gemeente Heemskerk wil conform de Aanbestedingswetgeving een nieuwe overeenkomst aangaan. De burgerzaken-applicatie en de Makelaarsuite beschouwt de gemeente als kernapplicaties en essentieel voor de dienstverlening.

1.4 GEWENSTE SITUATIE

De burgerzaken-applicatie en Enterprise Service Bus moeten voldoen aan de architectuurprincipes van de gemeente, deze zijn:

1. Onze gemeente werkt met generieke processen en applicaties.
We maken gebruik van standaard oplossingen. De specificaties voor functionaliteit zijn in balans tussen genericiteit en voldoende procesondersteuning. Processen en applicaties worden niet ingericht op uitzonderingen. We doen concessies waar nodig bij het inrichten van processen en applicaties om ervoor te zorgen dat deze op meerdere gemeenten passen. Als er landelijke voorzieningen of bouwtenen beschikbaar zijn dan maken we daar gebruik van.
2. Onze gemeente digitaliseert haar diensten en processen.
Inwoners en ondernemers hebben digitale diensten ter beschikking waarmee ze alle veelvoorkomende interacties veilig online met de gemeente kunnen afhandelen. Digitale diensten voor inwoners en ondernemers en medewerkers (van de gemeente Heemskerk) zijn toegankelijk via verschillende apparaten, ook voor mensen met een functiebeperking en waar nodig 24x7 beschikbaar. De voortgang van processen wordt digitaal bewaakt.
3. Onze gemeente hergebruikt gegevens; eenmalig vastleggen, meermalig gebruik.
We vragen de inwoners en ondernemers niet naar gegevens die we al hebben of die eenvoudig toegankelijk zijn voor de gemeente.
4. Onze gemeente biedt de klant een goede informatiepositie.
Klanten hebben laagdrempelig toegang tot een actueel en correct beeld van alle voor hen relevante gegevens waarover onze gemeente beschikt, zoals:

- Algemene informatie over producten en diensten;
 - De wet- en regelgeving waaraan zij moeten voldoen;
 - Hun eigen gegevens (inclusief hun inhoudelijke dossiers en gegevens in sectorale registraties);
 - De status van hun lopende zaken;
 - De gegevens die zijn gebruikt om tot een besluit te komen en de regels die daarbij zijn gehanteerd (traceerbaarheid);
 - Wie hun gegevens heeft ingezien en wat de gemeente met gegevens heeft gedaan (transparantiebeginsel);
5. Onze gemeente hergebruikt reeds aanwezige functionaliteit.
We onderzoeken bij elke probleemstelling welke functionaliteit nodig is en in welke applicaties deze functionaliteit reeds aanwezig is. We kopen geen nieuwe functionaliteiten als we deze reeds in huis hebben.
 6. Onze gemeente maakt gebruik van de Cloud tenzij.
We nemen op alle vlakken in de informatievoorziening / ICT, wanneer in de markt gespecialiseerde organisaties beschikbaar zijn, cloud diensten af. Wij voeren regie op de uitbesteedde taken. De verantwoordelijkheid blijft namelijk bij de gemeente.
 7. Onze gemeente gebruikt alleen bewezen technologie.
Diensten en applicaties die we afnemen zijn al in meerdere gemeenten (of voor de applicatie gelijkwaardige afnemers) reeds in gebruik.

De gemeente is gestart met de uitrol van een moderne werkplek waarbij geen plaats meer is voor eigen technische voorzieningen zoals b.v. een datacenter. Gemeente verwacht van leveranciers: volledige technische ontzorging, schaalbare applicaties, snelle recovery bij storingen en encryptie op alle verbindingen.

In de burgerzaken-applicatie en de Enterprise Service Bus moeten alle technische aspecten gewaarborgd zijn door middel van externe audits (TPM en ethical hacks op organisatie, applicatie en Cloud) en certificeringen waardoor een veilige en robuuste omgeving ontstaat. Minimaal vereist zijn: ISO 27001 (security-eisen) en ISO 9001 (kwaliteit organisatieprocessen) en ISAE 3402 type II. Ook verwacht de gemeente van leveranciers met een Cloudoplossing een robuuste en volwassen Cloud die minimaal voldoet aan een uptime van 99,5%.

1.5 OPDRACHT

1.5.1 BURGERZAKEN-APPLICATIE

Dienstverlening

Onze huidige samenleving digitaliseert steeds verder en meer en dus ook de gemeente Heemskerk. Producten en/of diensten kunnen al digitaal worden aangevraagd, maar veel van deze processen moeten in de toekomst nog meer geautomatiseerd worden afgehandeld. Eenvoudige processen worden dan niet meer handmatig gecontroleerd of gefiatteerd. Dat vindt dan al plaats binnen de applicatie(s). Belangrijke kaders in onze dienstverlening zijn klantvriendelijkheid, gemak en bereikbaarheid. De afgelopen jaren hebben we al stappen gezet om onze dienstverlening op een hoger plan te krijgen.

Dit doen we aan de hand van vier sporen:

1. het verbeteren bereikbaarheid;
2. het door ontwikkelen digitale dienstverlening;
3. passende dienstverlening (ken je klant);
4. dienstverlening en organisatieontwikkeling.

Ook de komende jaren worden deze sporen nog volop ontdekt, uitgebreid en verder ingezet waarbij rekening wordt gehouden met innovaties. Zoals gezegd wordt onze

dienstverlening aan inwoners in toenemende mate digitaal, maar daarbij verwachten inwoners nog wel steeds onze persoonlijke dienstverlening. Dit klinkt tegenstrijdig, maar de bedoeling is om dit goed in te vullen zodat de inwoner de goede dienstverlening krijgt die zij nodig heeft, past en verwacht. Door de digitalisering worden (de antwoorden op) de eenvoudige vragen online gevonden of worden producten of diensten online aangevraagd. Daardoor wordt (persoonlijke) dienstverlening complexer door de specialistischere vragen en/of producten en diensten en betrouwbare digitale communicatie en uitwisseling wordt steeds belangrijker (privacy).

Team Dienstverlening

Voor het team Dienstverlening is een toekomstbeeld geformuleerd met twee doelen. Deze doelen gaan we realiseren met een robuust team Dienstverlening.

Door ontwikkelen digitaliseren en vakgebied gastenonthaal

- Gemakkelijk, toegankelijk, klantvriendelijk
- Vakgebied gastenonthaal verder ontwikkelen
- Flinke uitbreiding digitale producten
- Duidelijke kwaliteitscriteria formuleren
- In samenwerking met collega's van andere teams en afdelingen

Scherp op het vak en de poortwachtersrol

- Dienstverlening intern erkend als specialist beheerder van persoonsgegevens
- Kwalitatief betrouwbare persoonsgegevens
- Voortdurend werken aan verbeteren van identiteitscontroles en voorkomen fraude

Er vinden daardoor belangrijke ontwikkelingen binnen dienstverlening plaats. Er verdwijnt langzamerhand veel 'eenvoudig' routinewerk, het werk wordt complexer en vereist meer kennis, vaardigheden en andere competenties. Zowel aan de balie als aan de telefoon aangezien dienstverlening uniform plaats vindt via de verschillende kanalen.

Processen in Dienstverlening

1. Intake/ontvangst
 - Via portal / Internet
 - Via informatiezuil op locatie
 - Via receptie/servicebalie op locatie

Dienstverlening Online

2. Identificatie van de klant (aan de hand van DigiD en eIDAS)
3. Inzicht in de contacten tussen gemeente en de klant (klantgeleidingssysteem JCC)
4. Ontvangen van meldingen
5. Toetsen en verwerken van aanvragen
6. Online kunnen regelen van
 - Huwelijk (datum en locatie)
 - Aangifte overlijden
 - Aanvragen reisdocumenten
 - Verhuizing
 - Uittreksels
 - Afspraken met de gemeente
7. Online kunnen betalen voor diensten (ideal/ogone) met koppeling naar afgenomen producten

Dienstverlening Fysiek

8. Identificatie van de klant aan de balie
9. Inzicht in de contacten tussen gemeente en de klant

10. Doorverwijzen van de klant naar andere diensten
11. Toetsen en verwerken van aanvragen
12. Direct kunnen regelen van
 - o Aangifte geboorte
 - o Uitgifte paspoorten, rijbewijzen, etc.
 - o Uitgifte andere formele documenten (VOG, etc.)
13. Fysiek kunnen betalen voor diensten (contant en/of pin) met koppeling naar afgenomen producten

Overige taken

14. Administratie begraafplaatsen
15. Binnengemeentelijke leveringen
16. Onderzoek
17. Verkiezingen
18. Archiveren

De burgerzaken-applicatie is cruciaal voor de gegevenshuishouding en vervlochten met het datadistributiesysteem om applicaties van derden te voorzien van data van burgers.

De gemeente zet in op digitale dienstverlening (majeure opgave) en wil inspelen op de zelfredzaamheid van burgers en efficiëntere processen die de medewerker beter ondersteunen. iBurgerzaken kent op dit moment 28 e-diensten en 73 processen en speelt daarmee volledig in op de behoefte van de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan:

- Verhuizingen zonder tussenkomst medewerkers door gebruik van risicoprofielen waardoor een volledig geautomatiseerde verwerking mogelijk is;
- Volledige integratie van adresonderzoeken waar gegevens worden overgehaald vanuit de aangifte en na afloop het dossier wordt bijgewerkt met minder kans op fouten en tijdswinst in de afhandeling;
- Integratie met zaakstelsel, geen handmatige werkzaamheden op zaken en documenten;
- Integratie van de huwelijkskalender;
- Digitaal toestemming geven van ouders voor paspoort/id kaart voor het kind waarbij de toestemming automatisch in de zaak wordt opgenomen;
- Digitaal doorgeven van vermissing van een reisdocument waarbij het vermiste reisdocument direct wordt opgenomen in het basisregister reisdocumenten zodat de kans op fraude wordt verminderd;
- Verzoek wijzigen naamgebruik en aanvraag geheimhouding wordt volledig zonder tussenkomst van een medewerker door het systeem verwerkt.

Daarnaast zijn in de afgelopen jaren een groot aantal koppelingen gerealiseerd die aansluiten op de huidige infrastructuur. Bij een eventuele overgang zullen deze koppelingen opnieuw gerealiseerd moeten worden. De impact hiervan kan variëren van 'klein' naar 'zeer groot'. Een aantal van deze koppelingen zijn:

Applicatie / koppeling	Eisen	impact
Documentcreatie	Applicatie beschikt over een geïntegreerde documentcreatievoorziening	Zeer groot
Gegevensmagazijn	Applicatie levert persoonsmutaties aan het distributiesysteem Enterprise Service Bus	Zeer groot
ADFS / SAML	Applicatie ondersteunt eenmalig aanmelden via ADFS / SAML	Groot

Zaaksysteem	Applicatie voorziet in een rechtstreekse tweeweg koppeling met het zaaksysteem voor de opslag van documenten en bijwerken zaakgegevens	Groot
GBA Mailbox	De applicatie synchroniseert dagelijks met het landelijk GBA netwerk	Groot
Printer	De applicatie communiceert direct met de printer(lades) zonder tussenkomst van handmatige acties	Groot
Oribi ID Scan	De applicatie communiceert met de Oribi identificatie scanner	Groot
JCC betalen	De applicatie heeft een koppeling met de kassasystemen aan balies	Middel
Reisdocumenten	De opties voor het bezorgen van reisdocumenten is geïntegreerd in iBurgerzaken	Middel
DigiD	De applicatie gebruikt DigiD en wordt gebruikt voor autorisatie bij de digitale aangifte door de burger	Klein
eHerkenning	De applicatie maakt gebruik van eHerkenning voor aangifte door bedrijven	Klein
Ingenico e-payments	De applicatie voorziet in de mogelijkheid tot digitale directe betalingen middels iDeal	Klein
BAG	De applicatie communiceert rechtstreeks met de lokale servicebus en de LV-BAG voor het opvragen van verblijfsobjecten en biedt de mogelijkheid tot automatische pandenregistratie	Gering

1.5.2 ENTERPRISE SERVICE BUS

De Enterprise Service Bus verzorgt de koppeling met en distributie van gegevens tussen Landelijke Voorzieningen, buiten-gemeentelijke voorzieningen en Heemskerk applicaties die deze gegevens gebruiken of leveren. Onderdeel van de Service Bus is een gegevensmagazijn voor de basisregistraties waarmee deze gegevens gemakkelijker gedeeld en raadpleegbaar worden met Heemskerk applicaties en voor medewerkers van gemeente Heemskerk. Daarnaast omvat het nog een verwerkingsregister waar het gebruik van persoonsgegevens door applicaties en medewerkers wordt geregistreerd. Voor het beheer zijn dashboards die de werking van de Service Bus bewaken en rapportage tools om diverse ad-hoc rapportages te genereren.

Aan de aantallen genoemd in de opdrachtomschrijving kunnen geen rechten worden ontleend.

1.6 SAMENVOEGEN EN SPLITSSEN

Artikel 1.5 lid 1 van de aanbestedingswet stelt dat het een aanbestedende dienst (AD) niet is toegestaan om opdrachten onnodig samen te voegen. Alvorens er een samenvoeging van opdrachten plaatsvindt is er in ieder geval op de hieronder beschreven punten acht geslagen.

- a) De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het MKB.
- b) De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de gemeente en de ondernemer.
- c) De mate van samenhang van de opdrachten.

SAMENVOEGEN:

Er is sprake van een samengevoegde opdracht.

De burgerzaken-applicatie en de Enterprise Service Bus worden als één opdracht in de markt gezet, bestaande uit verschillende onderdelen inclusief gebruik, onderhoud, hosting en ondersteuning. Deze zaken zijn zo met elkaar verbonden dat het niet wenselijk is om dit bij verschillende partijen weg te zetten. Ook zoekt de gemeente één aanspreekpunt voor alle onderdelen binnen de gehele looptijd van de overeenkomst. Indien de onderdelen afzonderlijk en daarnaast onderhoud bijvoorbeeld worden opgesplitst dan is meer coördinatie nodig en kan het zo zijn dat de kwaliteit van de oplossing niet voldoet. Het is lastig om te bepalen waar problemen door worden veroorzaakt en wie daar dan voor verantwoordelijk is.

Argumenten om de gewenste functionaliteiten te combineren in één aanbesteding zijn:

- De oplossing voor Burgerzaken zorgt voor het beheer van de Basisregistratie Personen (BRP);
- De BRP is veruit de omvangrijkste basisregistratie mét een hoge mutatiefrequentie (met name door verhuizingen) én een hoge mate van privacy-gevoeligheid;
- De BRP is de belangrijkste voedingsbron voor Gegevensdistributie en Gegevensmagazijn;
- De koppeling tussen de Burgerzaken en Gegevensdistributie en Gegevensmagazijn is de meest belangrijke en meest kwetsbare koppeling in het applicatielandschap;
- De Enterprise Service Bus zorgt voor het transport van de berichten tussen Gegevensdistributie en alle aangesloten applicaties. Daarnaast dient een verzoek van een gekoppelde applicatie aan de oplossing voor Gegevensdistributie/-magazijn om gegevens te leveren van een bepaald persoon zowel in de eigen BRP als in de landelijke verzameling van buitengemeentelijke personen (GBA-V) gezocht te worden. Ook dit werkt het beste als deze functie door één opdrachtnemer ingevuld wordt.

Om deze redenen wordt gezocht naar één opdrachtnemer of een combinatie van een hoofd- en onderaannemer voor de alle gevraagde diensten.

Gezien de behoefte aan een samenhangend systeem is er geen sprake van een onnodige samenvoeging.

Lid 2 van hetzelfde artikel stelt verder dat indien er sprake is van een samengevoegde opdracht dit in de aanbestedingsstukken gemotiveerd dient te zijn.

a. De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het MKB.

De markt voor de burgerzaken-applicatie is van zichzelf klein te noemen met slechts drie partijen die de markt in handen hebben. Voor de Enterprise Service Bus is de markt beduidend groter. De samenvoeging van de opdrachten is zeer gebruikelijk in de markt en heeft tevens niet tot gevolg dat de kring van potentiële aanbieders wijzigt. PinkRoccade en Centric kunnen beide producten leveren. Voor Procura ligt dat anders, aangezien zij geen Enterprise Service Bus leveren. Voor deze leverancier geldt dat met een onderaannemer, hetzij uit de eigen Conxillium-groep, hetzij extern, kan worden ingeschreven. Daarmee heeft de samenvoeging geen invloed op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het MKB.

b. De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de gemeente en de ondernemer.

De leveranciers van het betreffende softwaresysteem hebben alle expertise in huis om de samengevoegde onderdelen uit te voeren. Beargumenteerd kan worden dat ze, als ontwikkelaars van de software, de technisch expert zijn en als zodanig meer dan enig andere partij in staat zijn om implementatie, levering/hosting en technisch beheer efficiënt uit te voeren.

In het geval de twee onderdelen los op de markt zouden worden gezet ontstaat het risico dat de gemeente Heemskerk drie verschillende aanbieders moet coördineren om tot een goed resultaat te komen. De kosten, inzet van personeel en verlies aan efficiëntie komen daarmee op een disproportioneel niveau en komt een doelmatige uitvoering in het gedrang. De gemeente Heemskerk acht deze nadelen niet in het algemeen belang van haar burgers en voldoet daarmee aan artikel 1.4 lid 2 AW dat stelt dat de gemeente dient zorg te dragen voor het leveren voor zoveel mogelijk maatschappelijke waarde voor de beschikbare publieke middelen.

Tevens tracht de gemeente Heemskerk hiermee te voldoen aan artikel 1.6 AW dat stelt dat de gemeente de administratieve lasten van een aanbestedingsprocedure voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zoveel mogelijk probeert te beperken. De samenvoeging van de opdracht maakt dat er slechts één aanbestedingsprocedure nodig is in plaats van twee.

c. De mate van samenhang van de opdrachten.

Zoals hierboven al beschreven is er strikt genomen dan wel sprake van een samenvoeging maar in de praktijk zijn de opdrachten onlosmakelijk met elkaar verbonden. De ontwikkelaar van de betreffende software is tevens het meest geschikt om de implementatie van het systeem voor zijn rekening te nemen en de partij die zorgdraagt voor de technische ontwikkeling in de vorm van updates.

Conclusie: Er is geen sprake van onnodige samenvoeging.

1.7 PERCELENVERDELING

Artikel 1.5 lid 3 AW stelt verder dat de AD een opdracht dient op te delen in percelen tenzij hij dit niet passend acht in welk geval dit moet worden gemotiveerd in de aanbestedingsstukken.

Zoals uit de argumentatie van de samenvoeging al duidelijk naar voren komt is er strikt gesproken misschien sprake van een samenvoeging maar is deze niet onnodig. Er is sprake van een dermate hoog niveau van verbondenheid dat opdelen van de opdrachten in percelen de kosten en administratieve lasten dermate zal laten stijgen dat dit niet proportioneel wordt geacht. Er zal dan ook geen gebruik gemaakt worden van percelen.

1.8 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

De gemeente Heemskerk wenst een overeenkomst aan te gaan met één partij voor de levering, implementatie en het gebruik van een burgerzaken-applicatie en een Enterprise Service Bus zoals dat is vastgelegd in het PvE en de aanbestedingsdocumentatie.

De start van het implementatietraject is voorzien per 1 januari 2024. Het implementatietraject dient te zijn afgerond op 31-12-2024 waarbinnen een testperiode wordt gehanteerd van één maand. De dienstverlening dient volledig operationeel aan te vangen per 1-1-2025

SLA

In beginsel wil de gemeente Heemskerk gebruik maken van de standaard SLA van opdrachtnemer.

Looptijd

De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van vier (4) jaar. De gemeente Heemskerk heeft verder de mogelijkheid om de overeenkomst eenzijdig met twee (2) maal drie (3) jaar te verlengen. De dienstverlening dient volledig operationeel aan te vangen per 1 januari 2025.

Facturatie eenmalige kosten

De facturatie van de eenmalige kosten zal geschieden in overeenstemming met artikel 9.2 van de GIBIT2020. Na gunning maken opdrachtnemer en de gemeente Heemskerk nadere afspraken over de acceptatieprocedure die ten grondslag ligt aan de integrale acceptatie.

1.9 KOSTENVERGOEDING

Bij het laattijdig afbreken van de aanbestedingsprocedure zal in het specifieke geval worden beoordeeld of eventueel sprake is van een vergoeding van (een deel) van de inschrijfkosten.

1.10 GESTANDDOENING

De inschrijver doet de inschrijving gestand voor een periode van 6 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de inschrijving maakt de inschrijving ongeldig.

De gemeente kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de inschrijver wordt geweigerd, dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

1.11 VARIANTEN

De inschrijver mag geen variant(en) indienen.

1.12 TAAL

Alle communicatie over de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, gaat in het Nederlands.

1.13 VERTROUWELIJKHEID

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK en de gemeente. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK en de gemeente mag niets uit het aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure).

RIJK en de gemeente zullen alle haar in het kader van de aanbesteding door inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen inschrijver

geen inzage verstrekken (in delen van) de inschrijving van andere inschrijvers, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een inschrijver instemt met openbaarmaking van door inschrijver verstrekte gegevens.

2. DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

2.1 PLANNING

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. In TenderNed is de actuele planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Deze planning is leidend. De gemeente is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Planning	Datum
Datum van publicatie aankondiging opdracht	29 september 2023
Uiterste datum voor 1 ^e ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	23 oktober 2023 om 11:00 uur
Eerste Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	03 november 2023
Mogelijkheid voor het stellen van 2 ^e vragen ronde	10 november 2023 om 10:00 uur
Uiterste datum verzenden tweede en laatste Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers (10 dagen voor inschrijving)	17 november 2023
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	04 december 2023 om 12:00 uur
Beoordeling van inschrijvingen door de gemeente	[periode van 2-3 weken]
Presentaties / Proof of concept	18 december 2023
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	22 december 2023
Verificatiegesprek	09 januari 2024
Uiterlijk datum aanleveren bewijsmiddelen beoogde winnaar	7 dagen na bekendmaking gunningsbeslissing
Definitieve gunning en niet eerder dan einde 20-kalenderdagen vervaltermijn na datum gunningsbeslissing	19 januari 2024
Start implementatie	01 februari 2024

2.2 COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Edwin Verdonk van RIJK.

De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed.

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van de gemeente of externe adviseurs - die betrokken zijn namens de gemeente bij deze aanbesteding- contact op te nemen, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.3 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als inschrijver gebreken in het aanbestedingsdocument of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 constateert, dan moet inschrijver de contactpersoon van RIJK via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u de gemeente de mogelijkheid

nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van de inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien het aanbestedingsdocument en nota(s) van inlichtingen, zijn ontvangen, dan wordt de inschrijver door het indienen van de inschrijving geacht te hebben ingestemd met de inhoud van deze documenten. Indien inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze de gemeente heeft geattendeerd op gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012, is inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van het aanbestedingsdocument en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

2.4 INLICHTINGEN

Vragen met betrekking tot het aanbestedingsdocument en bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum.

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

RIJK zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan de gemeente een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal RIJK uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen zorg dragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota ('s) van Inlichtingen maakt / maken integraal deel uit van dit aanbestedingsdocument en prevaleren boven de eerder gepubliceerde aanbestedingsdocumenten met bijlagen. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

2.5 INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN

De inschrijving kan tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum ('sluitingstermijn') digitaal worden ingediend via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze dan TenderNed zijn ingediend, worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig. Inschrijvingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.

2.5.1 INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN

In beginsel is het bij ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren slechts toegestaan door één vennootschap onderneming van dat concern een inschrijving in te dienen. Indien ondernemingen die tot één 'concern' behoren en/of anderszins verbonden ondernemers zijn, een inschrijving willen doen, dienen zij dit tijdig, vóór de eerste Nota van Inlichtingen, aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. Inschrijven is toegestaan, vermits zij op verzoek van de aanbesteder (kunnen) aantonen, dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de (vereiste) vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen (Assitur-Arrest). De betrokken ondernemingen dienen aan te tonen dat hun onderlinge relatie het gedrag bij de aanbesteding niet heeft beïnvloed (geen nadelige mededingingsaspecten, geen

manipulatieve inschrijvingen e.d.). Ondernemingen kunnen immers een vergaande zelfstandigheid bezitten en van elkaar gescheiden zijn (zgn 'Chinese Walls').

Indien dit niet afdoende kan worden aangetoond door een van de ondernemingen leidt dit tot uitsluiting bij deze aanbesteding van alle tot de betreffende groep en/of concern behorende en/of van alle anderszins verbonden ondernemingen.

(N.B. deze bepaling is niet van toepassing indien het een combinatie/samenwerkingsverband van ondernemingen of een hoofd-onderaannemersrelatie betreft).

2.5.2 ONDERTEKENING DOCUMENTEN

De documenten die bij inschrijving door inschrijver moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage G (Algemene Verklaring) worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage G, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

2.5.3 DIGITAAL INSCHRIJVEN

Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de inschrijving digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

Storing TenderNed

Een inschrijver kan (technische) problemen ondervinden bij het indienen van de inschrijving op TenderNed. Het is primair de verantwoordelijkheid van de inschrijver de inschrijving tijdig te doen, opdat de inschrijver bij een eventuele storing van TenderNed niet geconfronteerd wordt met de (tijdelijke) storing/ onmogelijkheid van indienen van de inschrijving.

Wanneer een inschrijver het probleem tijdig, vóór sluiting van de termijn waarop de digitale kluis sluit, meldt via bovengenoemde contactpersoon van RIJK is het aan de gemeente om te beslissen of en hoe er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen.

Uitsluitend in dit geval mag de contactpersoon worden benaderd via email edwin.verdonk@stichtingrijk.nl.

Indien er gegronde reden bestaat voor de gemeente om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zal de gemeente tijdig een rectificatie van "uitgestelde termijn van inschrijving" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop inschrijvers kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

2.5.4 INTREKKING

Een inschrijver kan - wanneer de inschrijving al eerder is ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn de inschrijving intrekken.

Na de in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn is de inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn zie paragraaf 1.10.

2.5.5 OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld in paragraaf Planning genoemde datum ('sluitingstermijn').

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

Er wordt automatisch een proces-verbaal van de opening van de kluis, waarin de namen van de inschrijvers die een inschrijving hebben ingediend zijn opgenomen, door TenderNed verzonden aan de inschrijvers.

2.6 AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING

Een inschrijver kan inschrijving na sluiting van de inschrijftermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de gemeente daartoe een verzoek heeft gedaan. De gemeente gaat bij de beoordeling van de inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de inschrijvers zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om hetgeen in het aanbestedingsdocument wordt gevraagd zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kan de gemeente een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige verduidelijking behoeft, het gebrek eenvoudig te herstellen is. De gemeente kan in dat geval verlangen dat de inschrijver de inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de gemeente een duidelijker beeld krijgt van hetgeen is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking/ herstel van een kennelijke fout dient de inschrijver uiterlijk binnen 2 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de inschrijving.

2.7 ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN

Een inschrijving die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in het aanbestedingsdocument en bijlagen is ongeldig. Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden. De gemeente behoudt zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de overeenkomst jegens een inschrijver ten gunste waarvan een gunningsbeslissing is genomen alsnog op het standpunt te stellen dat diens inschrijving (bij nadere verificatie) ongeldig is gebleken, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens inschrijver leidt.

2.8 VOORBEHOUD GUNNING

De gemeente behoudt zich het recht voor zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- de opdracht niet te gunnen.

2.9 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING

RIJK zal alle inschrijvers gelijktijdig (digitaal) informeren over de gunningsbeslissing en de gronden hiervoor.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van inschrijver, maar dient te worden beschouwd als een voornemen tot gunning. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend. De gemeente kan derhalve terugkomen op de gunningsbeslissing, zonder dat de inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen indien de gemeente zelf gebreken in de aanbestedingsprocedure heeft geconstateerd, of naar aanleiding van bezwaar van een inschrijver, dan wel indien de in paragraaf 3.4 vermelde bewijsstukken niet binnen de daar genoemde termijn zijn aangeleverd. De uitkomst van een eventueel aanhangig gemaakt kort geding hoeft niet te worden afgewacht voor het intrekken van een gunningsbeslissing dan wel intrekking van de aanbestedingsprocedure.

In geval van intrekking van de gunningsbeslissing, is de gemeente gerechtigd de opdracht te gunnen aan de opvolgende inschrijver.

Definitieve gunning vindt plaats door middel van totstandkoming van de overeenkomst, hetgeen geschiedt door ondertekening hiervan. De ondertekening vindt niet eerder plaats dan na het verstrijken van de in paragraaf 2.1 genoemde termijn van 20 kalenderdagen, of, ingeval van een kort geding, nadat de uitspraak is gedaan, en met inachtneming van die uitspraak.

Ondertekening van de overeenkomst vindt slechts plaats indien inschrijver op dat moment nog steeds voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen.

2.10 DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptovereenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden, dan dient de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor te stellen zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

Indien de Nota van Inlichtingen leidt tot wijzigingen in de overeenkomst, zullen deze wijzigingen na sluiting van de inschrijvingstermijn worden verwerkt.

Op deze aanbesteding en overeenkomst zijn de GIBIT 2020: Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij ICT-opdrachten (2020) van toepassing. Voor de overeenkomst wordt gebruik gemaakt van de overeenkomstengenerator van de GIBIT.

- Eind 2023 zal de Gibit 2023 van toepassing worden. Een belangrijk verschil met de voorgaande versies is de beperking van de aansprakelijkheid. De hoogte van de aansprakelijkheid levert altijd veel vragen in de Nota van Inlichtingen op en weerhoudt sommige gegadigden ervan in te schrijven. Vooruitlopend op de wijziging wordt de aansprakelijkheid in artikel 13.4 van de Gibit 2020 in de overeenkomst aangepast naar tweemaal de jaarvergoeding per gebeurtenis en nooit meer dan viermaal de jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen).

Leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

2.11 OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID

De verwerkersovereenkomst waarin de verhouding tussen de verantwoordelijke en de verwerker wordt geregeld ten aanzien van verwerking van privacy gevoelige informatie maakt onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument (zie bijlage I). Deze overeenkomst inzake verwerkingsverantwoordelijkheid dient tezamen met de overeenkomst ondertekend te worden.

2.12 CONTRACTOVERNAME NA FAILLISEMENT

Na voorafgaand verkregen toestemming van de gemeente is opdrachtnemer ingeval van faillissement tijdens de looptijd van de overeenkomst, dan wel de curator in diens faillissement, gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, mits die derde voldoet aan de oorspronkelijk, in dit document gestelde geschiktheidseisen en andere eisen.

Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van de gemeente om de overeenkomst te ontbinden, op grond van het bepaalde in de GIBIT 2020.

2.13 WACHTKAMERREGELING

In geval van verzuim van de winnende inschrijver of tussentijdse beëindiging van de opdracht is de gemeente gerechtigd een wachtkamerregeling in te roepen: aan de nummer twee van onderliggende aanbesteding wordt gevraagd om de wachtkamerovereenkomst te sluiten (bijlage J) waarin alsnog en opnieuw gestand wordt gedaan van de inschrijving voor 12 maanden met oorspronkelijke, eventueel geïndexeerde prijzen.

De inschrijver verklaart nu voor alsdan zich niet tegen deze wachtkamerregeling te verweren.

2.14 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')

Inschrijven als combinatie is toegestaan. Bij combinatievorming dient iedere combinant:

- het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) volledig in te vullen waarbij hij/zij aangeeft dat er als combinatie wordt aangemeld en waarbij hij/zij in deel II sub A vermeld voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming; én
- de Algemene Verklaring (bijlage G) volledig in te vullen en te ondertekenen.

Bij inschrijving als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.

De combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij de gemeente daarmee instemt.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.

2.15 INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))

In geval van inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) moet de hoofdaannemer in het UEA (deel IID) aangeven voor welk(e) gedeelte(n) van de opdracht de inschrijver onderaannemers bij de uitvoering in wil schakelen, en welke onderaannemers het betreft.

Indien de hoofdaannemer zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer moet dit te worden aangegeven in het UEA bij deel II C dat bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. Op deze onderaannemer zijn de uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in deel III, eveneens van toepassing. Ten aanzien van de geschiktheidseisen van de onderaannemer waarop de hoofdaannemer een beroep doet, alsmede de gestelde uitsluitingsgronden, dient de hoofdaannemer bij inschrijving een door de onderaannemer ingevuld en ondertekend UEA in. Op het voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.4 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan, alsmede het van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

De uitsluitingsgronden zoals opgenomen in het UEA (deel III) zijn ook van toepassing op de onderaannemer(s) waar hoofdaannemer zich niet wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer. De hoofdaannemer overlegt de bewijsstukken om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden niet op de onderaannemer van toepassing zijn conform het bepaalde in paragraaf 3.4.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en de gemeente de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de gemeente en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht.

Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

2.16 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan de gemeente om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

2.17 GUNNINGSBESLISSING

De gemeente zal gedurende 20 kalenderdagen (de standstill termijn) na verzending van de gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan de gunningsbeslissing teneinde inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing. De termijn van 20 van kalenderdagen is een vervaltermijn op straffe van niet-ontvankelijkheid.

Het aanhangig maken gebeurt door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres en ter attentie van het/de college(s) van Burgemeester en Wethouders van de aan deze aanbesteding deelnemende gemeente(n).

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van RIJK.

Een inschrijver die een bodemprocedure aanhangig wenst te maken bij de daartoe bevoegde rechtbank dient dit niet later dan 90 kalenderdagen na de datum van de gunningsbeslissing aanhangig te maken op straffe van niet ontvankelijkheid (betreft eveneens een vervaltermijn), tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de vervaltermijn van 90 dagen in op de dag dat de inschrijver van de desbetreffende omstandigheid is gebleken of hiervan had kunnen blijken.

Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de (voorzieningen-)rechter van de rechtbank van Haarlem, e.e.a. op straffe van niet-ontvankelijkheid.

Uitstel gunning en ondertekening overeenkomst

Indien een inschrijver vóór het verstrijken van voornoemde 20 dagen-termijn een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zal de gemeente in beginsel de uitkomst van deze kort geding procedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de gunningsbeslissing en tot ondertekening van de overeenkomst over te gaan.

2.18 INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Door het uitbrengen van de inschrijving is inschrijver akkoord met de eisen/voorwaarden en wordt door het doen van een inschrijving geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit aanbestedingsdocument en alle andere aanbestedingsstukken en de hierin genoemde voorwaarden en eisen.

Inschrijver dient bij inschrijving een ondertekende bijlage G 'Algemene Verklaring' in. Door het uitbrengen van de inschrijving met een ondertekende bijlage G 'Algemene Verklaring' verklaart inschrijver onvoorwaardelijk ingestemd te hebben met de inhoud van de aanbestedingsstukken, alle vragen naar waarheid beantwoord te hebben en bij het indienen van de bewijzen en verklaringen, geen valse gegevens te hebben verstrekt.

De ondertekening van de algemene verklaring geldt tevens als ondertekening van alle door inschrijver ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De gemeente zal een inschrijving waarop de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheids- en overige eisen en de gunningcriteria, tenzij de gemeente dit niet proportioneel acht. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument nader te noemen UEA.

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe u kunt aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten. Een combinatie mag gezamenlijk aan een geschiktheidseis voldoen, tenzij anders vermeld in de betreffende paragraaf.

Een inschrijver (of een combinatie) die een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een geschiktheidseis te voldoen en verklaart dat deze derde bij de uitvoering van de opdracht zal worden ingezet, beschikbaar is en deze uitvoering ook daadwerkelijk zelf zonder inschakeling van onderaannemers zal uitvoeren, moet dit in Deel II C (niet D) van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangeven. Daarnaast moet de inschrijver ervoor zorgen dat de betreffende derde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult. De inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende derde naast het door inschrijver zelf ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen.

Het UEA dient via de online tool van TenderNed ingevuld te worden (dus niet de PDF versie.) Zie ook de instructie op TenderNed <https://www.tenderned.nl/cms/node/791>
Let erop dat deel II van de online UEA volledig wordt ingevuld.

3.2.1 HANDELSREGISTER

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar de inschrijver is gevestigd.

Indien inschrijver niet is ingeschreven in het handelsregister van het land waar inschrijver is gevestigd, verzoeken wij inschrijver dit nader toe te lichten.

3.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT **Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering**

Inschrijver beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al de verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.

Met adequaat wordt bedoeld dat de inschrijver in het bezit is van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering conform artikel 14 van de GIBIT2020, dan wel moet inschrijver onvoorwaardelijk bereid zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten. Een verzekeringsbewijs tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een verzekerd bedrag minimaal conform artikel 14.2 van de GIBIT2020. (Deze dient meegestuurd te worden bij de bewijsmiddelen na de gunning).

3.2.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID **Referenties**

Het is van belang dat u door het overleggen van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht.

Inschrijver dient per kerncompetentie een referentie van een vergelijkbare uitgevoerde opdracht over de periode op te geven. De referentieopdracht moet zijn afgerond, indien dit niet het geval is moet aan de vereiste opdrachtwaarde of volume voor dat deel van de opdracht dat reeds is uitgevoerd, zijn voldaan.

Bijlage K referentieverklaring moet hiertoe volledig ingevuld bij inschrijving ingediend te worden. Bij beoordeling zal de gemeente de referenties controleren en verifiëren. Indien

mogelijk ontvangt de gemeente bij inschrijving van inschrijver, een schriftelijke, door de opdrachtgever van de betreffende referentie ondertekende, uitvoeringsverklaring.

Dezelfde referentie mag voor meerdere kerncompetenties overlegd worden
Het is toegestaan een derde in te zetten om aan een referentie-eis te voldoen, mits die derde ook wordt ingezet voor dit project, voor het betreffende onderdeel.

De referenties worden gevraagd op de volgende kerncompetenties:

- **Kerncompetentie 1: Het ter beschikking stellen en onderhouden van een SaaS-oplossing ten behoeve van burgerzaken, bij een vergelijkbare Nederlandse gemeente met vergelijkbare functionele en technische eisen.**

Inschrijver dient aan te tonen aan deze kerncompetentie te voldoen door middel van één (1) referentieopdracht die ziet op het ter beschikking stellen van een SaaS -oplossing ten behoeve van burgerzaken. De referentieopdracht dient te zijn uitgevoerd bij een Nederlandse gemeente van minimaal 180 werknemers en dient afgerond te zijn gedurende de afgelopen drie (3) jaar.

- **Kerncompetentie 2: Succesvolle implementatie van een SaaS-oplossing ten behoeve van burgerzaken, bij een vergelijkbare Nederlandse gemeente met vergelijkbare functionele en technische eisen**

Inschrijver dient aan te tonen aan deze kerncompetentie te voldoen door middel van één (1) referentieopdracht die ziet op het succesvol implementeren van een SaaS-oplossing ten behoeve burgerzaken. De referentieopdracht dient te zijn uitgevoerd bij een Nederlandse gemeente van minimaal 180 werknemers en dient afgerond te zijn gedurende de afgelopen drie (3) jaar.

- **Kerncompetentie 3: Het ter beschikking stellen en onderhouden van een SaaS-oplossing ten behoeve van gegevensdistributie, bij een vergelijkbare Nederlandse gemeente met vergelijkbare functionele en technische eisen.**

Inschrijver dient aan te tonen aan deze kerncompetentie te voldoen door middel van één (1) referentieopdracht die ziet op het ter beschikking stellen van een SaaS -oplossing ten behoeve van gegevensdistributie. De referentieopdracht dient te zijn uitgevoerd bij een Nederlandse gemeente van minimaal 180 werknemers en dient afgerond te zijn gedurende de afgelopen drie (3) jaar.

- **Kerncompetentie 4: Succesvolle implementatie van een SaaS-oplossing ten behoeve van gegevensdistributie, bij een vergelijkbare Nederlandse gemeente met vergelijkbare functionele en technische eisen.**

Inschrijver dient aan te tonen aan deze kerncompetentie te voldoen door middel van één (1) referentieopdracht die ziet op het succesvol implementeren van een SaaS -oplossing ten behoeve van gegevensdistributie. De referentieopdracht dient te zijn uitgevoerd bij een Nederlandse gemeente van minimaal 180 werknemers en dient afgerond te zijn gedurende de afgelopen drie (3) jaar.

3.3 OVERIGE MINIMUMEISEN

Bekwaamheid ten aanzien van kwaliteitsborging, informatiebeveiliging en privacy:

- De dienstverlening, infrastructuur en organisatie van de ondernemer zijn beveiligd volgens de normen uit ISO/IEC 27001:2013 en voldoen aan de vereisten, genoemd in de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG)
De leverancier kan het volgende overleggen om aan te tonen dat aan deze eis wordt voldaan:
 - Een recent certificaat van een auditor wordt geleverd (maximaal 1 jaar oud) door de leverancier, waaruit blijkt dat de volledige voor de aanbieder relevante omgeving voldoet aan ISO27001:2013.
 - Het meest recente SOC 2 type 2 rapport.
- Alle aspecten van de BIO en/of ISO 27001 en het daaruit voortvloeiende actieve informatieveiligheid- en privacybeleid van de gemeente Heemskerk dienen te kunnen worden doorgevoerd.
- Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)-verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment wordt door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. Dit dient inbegrepen te zijn in de prijs;
- Europese Normen reeks EN 29000 (=ISO 900-serie) of ISO 9001 of gelijkwaardige bewijzen van maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging. Het gevraagde certificaat moet geldig zijn op de datum van indiening van de inschrijving en dient betrekking te hebben op alle relevante onderdelen van de Opdracht.

Indien de inschrijver zich beroept op een certificaat op basis van een norm gelijkwaardig aan de norm zoals genoemd bij de Geschiktheidseisen, dient inschrijver daartoe een verklaring af te geven van een onafhankelijke derde waaruit deze gelijkwaardigheid blijkt. Dit dient in voorkomend geval voor elk van de certificaten.

3.4 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN

De inschrijver aan wie de gemeente voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van de gemeente de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen (zoals vermeld in het UEA) binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek,. Daarbij aanvaardt de gemeente voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

1 Gedragsverklaring Aanbesteden:

Gelet op de in artikelen 2.86 en 2.87, onderdelen c en d van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van de UEA, een Gedragsverklaring Aanbesteden, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar, te verkrijgen bij de Minister van Veiligheid en Justitie.

U kunt een GVA op twee manieren aanvragen: digitaal of per post. Zie hiervoor: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

Let op: Vraag de gedragsverklaring tijdig aan, de termijn kan 8 weken bedragen

2 Verklaring Belastingdienst:

Gelet op de in artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 sub j van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III van de UEA) een verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan zes maanden).

3 Bewijs van een verzekering:

Gelet op artikel 2.91 lid 1 sub a van de A-wet 2012, financieel-economische draagkracht aantonen door een kopie van een recent polis blad en/of een recent bewijs van betaling van een verzekering tegen beroepsrisico's, en/ of een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waaruit blijkt dat de verzekering gedurende de gehele uitvoering van de opdracht van kracht is. Indien op het moment van de gunningsbeslissing nog geen verzekering is afgesloten geldt een verklaring waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat op het moment van contractondertekening een bewijs van bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan de gemeente wordt overhandigd als bewijsstuk.

4 Inschrijving beroeps- of handelsregister:

Inschrijver moet een kopie van een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister overleggen (Uittreksel KvK) welke op het tijdstip van de gunningsbeslissing niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de overeenkomst te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander persoon dan vermeld in het uittreksel KVK dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd.

5 Bekwaamheid ten aanzien van kwaliteitsborging, informatiebeveiliging en privacy:

Inschrijver dient een kopie aan te leveren van:

- Een recent certificaat van een auditor wordt geleverd (maximaal 1 jaar oud) door de leverancier, waaruit blijkt dat de volledige voor de aanbidding relevante omgeving voldoet aan ISO27001:2013.
- Het meest recente SOC 2 type 2 rapport.
- Een Third Party Mededeling (TPM)-verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment.
- Een recent certificaat Europese Normen reeks EN 29000 (=ISO 900-serie) of ISO 9001 of gelijkwaardige bewijzen van maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de bewijsstukken binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving

4. EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT

In dit hoofdstuk vindt u de eisen die aan de inschrijving worden gesteld.

4.1 PROGRAMMA VAN EISEN

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

4.2 CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN

Werk is waarde. Het zorgt voor inkomen, zingeving, een sociaal netwerk en mogelijkheden om jezelf te ontwikkelen. Leeftijd, lichamelijke, psychische of verstandelijke beperkingen hoeven geen belemmerende factor zijn voor werk en deelname aan de samenleving.

De gemeente Heemskerk onderstreept dit belang en heeft ambities op het gebied van inclusiviteit: vergroten van arbeidsparticipatie voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, voorkomen/terugdringen van voortijdige schooluitval en het verbinden van onderwijs & arbeidsmarkt.

De gemeente Heemskerk vraagt haar opdrachtnemers bij te dragen aan deze ambities. Dit doet de gemeente door Social Return on Investment (SRoI) toe te passen op haar inkopen. Via SRoI verplicht zij haar opdrachtnemers om een percentage van de opdrachtsom te besteden aan het aan werk(ervaring) helpen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

SRoI in deze opdracht

- De inschrijver verplicht zich om bij gunning van deze opdracht minimaal 5% van de totale opdrachtsom exclusief BTW en exclusief meer/minderwerk aan te wenden voor SRoI.
- Opdrachtnemer verplicht zich onder andere om binnen 4 weken na definitieve gunning afspraken te maken met de coördinator SRoI over de invulling.
- Bij afloop van de opdracht dient, tenzij specifiek anders afgesproken, aan de SRoI verplichting voldaan te zijn. De coördinator voert hierop de controle uit. Indien na looptijd van de opdracht niet aan deze verplichting is voldaan, kan de opdrachtgever zich op de boeteclausule beroepen.
- Zie bijlagen voor de volledige beleidsregels, invullingsmogelijkheden, het uitvoeringsproces en de verplichtingen van SRoI bij de gemeente Heemskerk.

SRoI-invulling via Bouwblokken

De gemeente Heemskerk beoogt een proportionele, realistische, voor de opdrachtnemer en de doelgroepen zinvolle en duurzame invulling van de Social Return verplichting. De SRoI-invulling wordt gewaardeerd op basis van de 'bouwblokkenmethode'. Dit houdt in dat beschreven doelgroepen of invullingen (de SRoI-bouwblokken) een inspanningswaarde vertegenwoordigen, uitgedrukt in euro's. Hierdoor kan de opdrachtnemer bouwblokken stapelen tot het benodigde bedrag. De waardes van de bouwblokken zijn gebaseerd op de afstand tot de arbeidsmarkt van de kandidaat of de gemiddelde inzet bij de betreffende SROI-invulling. De prioriteit ligt bij het (duurzaam) aan het werk krijgen van mensen in de SRoI doelgroep, maar ook is er de mogelijkheid om SRoI op creatieve wijze in te vullen.

Ondersteuning vanuit gemeente Heemskerk

De coördinator SRoI van Heemskerk adviseert en faciliteert de opdrachtnemer bij het zo effectief mogelijk invullen van afspraken en verplichtingen. De coördinator SRoI is bereikbaar via socialreturn@ijmondwerkt.com. Zie bijlage L voor door de beleidsregels SRoI van de gemeente Heemskerk inclusief bouwblokkenschema.

5. BEOORDELING EN GUNNING

De beoordeling van de tijdig ontvangen inschrijvingen verloopt in hoofdlijnen als volgt:

- Valt inschrijver niet onder de door de gemeente gestelde uitsluitingsgronden.
- Voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de door de gemeente gestelde geschiktheidseisen.
- Voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde eisen en normen.
- Hoe voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde gunningscriteria.

Indien er slechts 1 geldige inschrijving wordt ingediend, behoudt de gemeente zich het recht voor om geen of geen volledige beoordeling uit te voeren. De gemeente kan in een dergelijke situatie desgewenst de keuze maken om een beperkte vorm van beoordeling toe te passen om de inschrijving te verifiëren.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die niet is uitgesloten en de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteit heeft ingediend.

5.1 GUNNINGSCRITERIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK

	Omschrijving		Maximale punten
Prijs			200
Prijs	Implementatiekosten + totale kosten per jaar voor de gehele periode van tien (10) jaar	200	
Kwaliteit			800
SGC 1	Plan van aanpak implementatie en support	300	
SGC 2	Programma van Wensen	150	
SGC 3	Visie en doorontwikkeling	100	
SGC 4	Functionaliteit en Gebruiksvriendelijkheid – beschrijving en productdemonstratie		
	• A1 Beschrijving Enterprise service bus	100	
	• A2 Beschrijving Burgerzaken-applicatie	50	
	• B1 Demonstratie Enterprise service bus	50	
	• B2 Demonstratie Burgerzaken-applicatie	50	
Totaal			1.000

Het gunningscriterium kwaliteit is onderverdeeld in vier onderdelen. Elke wordt hieronder apart besproken.

De door inschrijver ingediende uitwerking van de kwalitatieve criteria dient volledig anoniem te zijn. RIJK zal de inschrijvingen controleren en indien nodig namen van systemen of marktpartijen verwijderen. Hiervoor is vereist dat documenten niet alleen als PDF (indien u dat wens te gebruiken), maar in ieder geval ook als Word-document moeten worden ingediend. De productdemonstratie zal uiteraard niet anoniem zijn.

5.1.1 SUBGUNNINGSCRITERIUM 1: PLAN VAN AANPAK IMPLEMENTATIE EN SUPPORT

De software voor Burgerzaken en de Enterprise Service Bus moet aansluiten bij de behoeften van de gebruikers. Uiteraard moet het systeem goed samenwerken met de huidige en de toekomstige architectuur van de gemeente. De Inschrijver zal in een Plan van aanpak duidelijk moeten maken hoe hij hierin voorziet.

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een kwalitatief goede implementatie.

Geef het implementatieplan weer en licht hierbij tenminste toe:

1. Geef het implementatieplan weer en licht hierbij tenminste toe;
2. implementatieplanning (houd rekening met het feit dat de SaaS-applicatie op
3. 01-01-2025 in productie wordt genomen, maar op 01-11-2024 al voor gebruik beschikbaar dient te zijn;
4. een gedetailleerde beschrijving van de resultaten van het project;
5. Een aanzet tot het conversieplan waaruit blijkt hoe de bestaande gegevens worden overgezet met behoud van inhoud en functionaliteit
6. de manier van het realiseren en testen van de gevraagde koppelingen;
7. risicoanalyse (inclusief maatregelen om risico's te vermijden);
8. opzet van de projectorganisatie, inclusief de wijze van verslaglegging en de wijze van projectmanagement;
9. de werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid, zowel technische als functionele ondersteuning bij implementaties (inclusief recente praktijkvoorbeelden);
10. een overzicht van de deelleveringen ('mijlpalen') van het project en de functionele specificaties voor de deelleveringen waaraan moet worden voldaan en de wijze waarop iedere deellevering wordt opgeleverd;
11. de wijze waarop de acceptatieprocedure in overleg met Opdrachtgever zal worden opgesteld en uitgevoerd, inclusief de planning die hiermee gemeoid gaat;
12. de communicatie met de betrokkenen;
13. hoe invulling wordt gegeven aan de ondersteuning en opleiding van functioneel beheerders, key-users en gebruikers;
14. hoe de adoptie van de applicatie bij gebruikers en beheerders wordt ondersteund en geborgd;
15. de te leveren benodigde documentatie en handleidingen (in Nederlandse taal);
16. Een overzicht van de aanpak, risico's en maatregelen voor het beëindigen van de overeenkomst en het overdragen van de gegevens van gemeente Heemskerk aan een nieuw geselecteerde leverancier (exit strategie).

Randvoorwaarden

Inschrijver beantwoordt bovenstaande anoniem in maximaal 10 pagina's A4 met lettertype Verdana 10 pt (daarnaast kunnen maximaal 4 pagina's screenshots worden toegevoegd, met dien verstande dat deze screenshots geen teksten bevatten die als tekst in het plan van aanpak thuishoren). Indien Inschrijver het aantal genoemde pagina's overschrijdt, worden de laatste extra pagina's door Opdrachtgever ongelezen en onbeoordeeld terzijde gelegd. Dit kan leiden tot een mindere beoordeling van het antwoord van Inschrijver.

5.1.2 SUBGUNNINGSCRITERIUM 2: PROGRAMMA VAN WENSEN (PVW)

Naast een uitgebreid Programma van Eisen heeft de gemeente een Programma van Wensen opgesteld van gewenste functionaliteit en als bijlage toegevoegd aan de aanbesteding. De gemeente Heemskerk is benieuwd of de inschrijver de wensen kan

leveren zonder daarvoor maatwerk te moeten inzetten. De wensen zoals die in het Programma van Wensen zijn opgenomen hebben daarmee het karakter van opties en de gemeente Heemskerk geeft hiermee geen afnamegarantie.

Inschrijver dient bij alle wensen in het Programma van Wensen aan te geven of deze mogelijk is (Ja) of niet (Nee). Voor iedere "Ja" krijgt de inschrijver de betreffende punten die aan de wens zijn toegekend. Voor iedere "Nee" krijgt inschrijver nul (0) punten. Als een regel niet is beantwoord gaat de gemeente Heemskerk ervanuit dat het antwoord "Nee" is en worden er geen punten toegekend.

Per wens kan een vastgesteld aantal punten worden verdiend, zoals vermeld in het Programma van Wensen. De optelling van deze punten per wens wordt omgerekend naar de 150 punten die voor het gunningscriterium als geheel kunnen worden verdiend op basis van de formule:

gerealiseerde punten/maximaal te behalen punten *150.

Van de met "Ja" beantwoorde wensen wil de gemeente Heemskerk weten wat de extra jaarlijkse licentiekosten en de eventuele eenmalige implementatie kosten zijn. Deze kosten dienen in het tarievenblad te worden vermeld. Indien een specifieke wens bewezen onderdeel is van de standaardoplossing zoals die op basis van het Programma van Eisen in deze procedure wordt aangeboden door inschrijver kunnen deze kosten op € 0,- worden gesteld.

5.1.3 SUBGUNNINGSCRITEIRIUM 3: APPLICATIE: VISIE EN DOORONTWIKKELING

De software voor burgerzaken en de Enterprise Service Bus zal moeten voldoen aan de behoefte van de gemeente zoals beschreven in het aanbestedingsdocument en het programma van eisen. De gemeente vindt het belangrijk dat de Inschrijver een duidelijke visie heeft op de (door)ontwikkeling van producten en diensten voor een optimaal functionerend en toekomstbestendig burgerzaken-applicatie en Enterprise Service Bus, met name op het gebied van SaaS en Common Ground. De visie dient zichtbaar te zijn in de functionele en/of technische eigenschappen van de producten en diensten.

Wij verwachten onder meer (dus niet uitputtend) een beschrijving van:

- uw visie op datagebruik en - distributie ten behoeve van de overheid,
- Uw ideeën over Common Ground;
- uitwerking van de visie in concrete (aanpassingen aan) eigenschappen van de software.
- Concrete roadmap met implementatie per kwartaal voor één jaar vooruit.
- Globale roadmap voor de langere termijn (tot drie jaar vooruit).
- in hoeverre uw applicatie gebruikt maakt en gebruik blijft maken van technologische mogelijkheden en ontwikkelingen,
- in hoeverre uw applicatie wordt doorontwikkeld om aan veranderende behoeften of marktontwikkelingen te (blijven) voldoen
- Hoe zorgt u ervoor dat u gewijzigde of nieuwe wetgeving tijdig signaleert en dat de door u geleverde producten en diensten aan de wettelijke vereisten (blijven) voldoen?
- Inzicht in uw aanpak om te blijven voldoen aan steeds strenger worden eisen vanuit informatiebeveiliging (bijvoorbeeld ISO27001:2022 normering) of bescherming persoonsgegevens en met de kwetsbaarheid van digitale systemen zoals bijvoorbeeld inzichtelijk wordt gemaakt door OWASP onderzoeken.

Inschrijver beantwoordt bovenstaande anoniem in maximaal 2 pagina's A4 met lettertype Verdana 10 pt (daarnaast kunnen maximaal 2 pagina's screenshots worden toegevoegd, met dien verstande dat deze screenshots geen teksten bevatten die als tekst in de beantwoording

van het gunningscriterium thuishoren). Verwijzingen naar de website of links naar de website of de applicatie zijn niet toegestaan. Indien Inschrijver het aantal genoemde pagina's overschrijdt, worden de laatste extra pagina's door Opdrachtgever ongelezen en onbeoordeeld terzijde gelegd. Dit kan leiden tot een mindere beoordeling van het antwoord van Inschrijver.

5.1.4 SUBGUNNINGSCRITERIUM 4: FUNCTIONALITEIT EN GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID – BESCHRIJVING EN PRODUCTDEMONSTRATIE

De functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid van de software (aansluiting op bedrijfsprocessen, transparantie, overzichtelijkheid, eenduidigheid, -intuïtiviteit, bedieningsgemak, e.d.) speelt een belangrijke rol bij de acceptatie van deze software door de gebruikers. Om dit goed te kunnen beoordelen en als zodanig mee te laten wegen bij het kwaliteitscriterium, worden de Inschrijvers uitgenodigd het functioneren van het systeem te beschrijven en vanuit deze beschrijving de werking te demonstreren.

A. Functionele Beschrijving

Wij vragen u een functionele beschrijving te maken van uw oplossing voor Burgerzaken en de Enterprise Service Bus, Gegevensmagazijn, informatie-uitwisseling en koppelingen en andere onderdelen van de makelaarsfunctie. In deze functionele beschrijving laat u allereerst zien hoe u invulling geeft aan het programma van eisen en het programma van wensen vanuit het perspectief en de abstractie van een informatie architect. U hoeft dus niet nogmaals antwoord te geven of uw oplossing voldoet maar u laat de samenhang zien tussen de gevraagde functionaliteiten en eventueel de ruimte voor nieuwe mogelijkheden en kansen.

In uw beschrijving geeft u ook antwoord op de volgende vragen:

- Hoe kunnen medewerkers van gemeente Heemskerk zelfstandig gebruik maken van het zoeken naar, vinden, weergeven en delen van gegevens uit het gegevensmagazijn
- Hoe gegevens en informatie stromen van de landelijke voorzieningen en andere gekoppelde systemen, via het gegevensmagazijn en de Enterprise Service Bus oplossingen naar systemen zoals Burgerzaken en andere eindproducten (zoals GISviewer bijvoorbeeld)
- Op welke wijze kunnen bezoekers gebruik maken van een digitaal loket en worden de daar achterliggende processen automatisch verwerkt
- Op welke wijze gemeente Heemskerk controle kan houden op de automatische verwerking van de in Burgerzaken gevoerde processen en hier eventueel ook handmatig controle op kan uitvoeren
- Geef in een bijlage bij dit antwoord weer welke processen via een Digitaal Loket functie automatisch verwerkt worden en welke processen uit Burgerzaken zoals beschreven in de Gemma volledig automatisch, halfautomatisch (medewerker moet goedkeuring geven of gegeven toevoegen) of handmatig uitgevoerd moeten worden.

Inschrijver beantwoordt bovenstaande anoniem in maximaal 10 pagina's A4 met lettertype Verdana 10 pt (daarnaast kunnen maximaal 2 pagina's screenshots of architectuur platen worden toegevoegd, met dien verstande dat deze screenshots of platen geen teksten bevatten die als tekst in de beantwoording van het gunningscriterium thuishoren). Verwijzingen naar de website of links naar de website of de applicatie zijn niet toegestaan. Indien Inschrijver het aantal genoemde pagina's overschrijdt, worden de laatste extra pagina's door Opdrachtgever ongelezen en onbeoordeeld terzijde gelegd. Dit kan leiden tot een mindere beoordeling van het antwoord van Inschrijver.

Voor een complete beschrijving van de oplossing Burgerzaken worden 50 punten toegekend.

Voor een complete beschrijving van de oplossing Enterprise Service Bus worden 100 punten toegekend

Alle door u beschreven functionaliteiten moeten door u gedemonstreerd kunnen worden in een werkende productieomgeving of omgeving die deze zo goed mogelijk benadert.

B. Demonstratie

De totale demonstratie duurt circa anderhalf uur, waarbij de laatste vijftien minuten zijn gereserveerd voor vragen van het beoordelingsteam. Deze vragen mogen alleen gaan over de demonstratie en niet over de schriftelijk ingediende inschrijvingen. Aangezien de schriftelijk ingediende inschrijvingen reeds beoordeeld zijn, heeft de demonstratie geen invloed op de waardering van de schriftelijk ingediende gunningscriteria.

De demonstratie is onderverdeeld in twee delen:

1. Demonstratie burgerzakenapplicatie

De demonstratie van de burgerzakenapplicatie heeft het karakter van een verificatie; zijn alle vereiste functionaliteiten aanwezig?

Voor de demonstratie van de burgerzakenapplicatie kunnen maximaal 50 punten worden verdiend.

De beoordeling van dit deel van de demonstratie is als volgt:

- Er wordt de inschrijvers gevraagd om X-aantal functionaliteiten (zoals beschreven in de bijlage "Te tonen functionaliteiten Burgerzakenapplicatie") in een werkende online omgeving te tonen. Voor elke functionaliteit kan de inschrijver x punten verdienen. Indien de functionaliteit aanwezig is worden de totale x punten toegekend, indien de functionaliteit ontbreekt, ontvangt de inschrijver voor de betreffende functionaliteit nul punten.

2. Demonstratie gegevensmakelaar

Er wordt de inschrijvers gevraagd om een aantal casussen (zoals beschreven in de bijlage "Casussen gegevensmakelaar") te demonstreren.

De werking en gebruiksvriendelijkheid van de gegevensmakelaar wordt gewaardeerd aan de hand van onderstaande vier aspecten:

- *Intuïtiviteit*: de mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn;
- *Integraliteit*: de mate van uniformiteit/ consistentie van de gebruikerservaring;
- *Efficiëntie*: het aantal handelingen dat nodig is om het gewenste resultaat te bereiken;
- *Effectiviteit*: de mate waarin de beschikbare functionaliteit van toegevoegde waarde is voor de gebruiker (incl. "handigheidjes").

Voor de demonstratie van de gegevensmakelaar kunnen maximaal 50 punten worden verdiend.

De waardering is gekoppeld aan de mate waarin de beoordelaars de totale demonstratie als gebruiksvriendelijk ervaren met inachtneming van de vier aspecten van gebruiksvriendelijkheid. De vier genoemde aspecten worden dus niet afzonderlijk beoordeeld.

De beoordelingscriteria voor de functionele beschrijvingen en de demonstraties zijn verder uitgewerkt in onderstaand kader.

Beoordeling:

Alle gunningscriteria worden beoordeeld op grond van:

- inhoudelijke kwaliteit van alle aspecten en mate waarin de uitwerking concreet is, gemaakte keuzes worden toegelicht en zijn toegesneden op de onderhavige opdracht;
- mate waarin de uitwerking volledig, logisch en SMART is;
- compleetheid: De beantwoording is volledig en laat geen aspecten van de uitvraag onbeantwoord;
- relevantie/ specifiek: De beantwoording heeft betrekking op de uitvraag. Waar de beantwoording verder gaat dan de uitvraag is deze van toegevoegde waarde;
- concreetheid: De beantwoording is onderbouwd, berust op betrouwbare aannames en wekt vertrouwen. Wollig taalgebruik is vermeden en de beoordelaar hoeft geen moeite te doen het antwoord te doorgronden. Waar nodig is deze toetsbaar;
- realistisch: de plannen, visies, wensen die in de beantwoording worden weergegeven zijn haalbaar. Zowel technisch als in de tijd.

Punten voor de gunningscriteria kunnen verkregen worden volgens onderstaand schema:

Waardering	Score	Basisbeoordelingscriteria
Uitstekend	100% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een uitstekend antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk uitstekend beantwoord. Het antwoord geeft meer inzicht dan gevraagd en/of is uitstekend onderbouwd. De wijze van invulling is overtuigend en/of bevat creatieve/innovatieve elementen.
Goed	80% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een goed antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk goed beantwoord. Het antwoord past bij de vraag. De beschrijving is concreet, realistisch en werkwijze wordt goed onderbouwd.
Voldoende	50% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver voldoende antwoord gegeven. Beschreven werkwijze is realistisch, maar is matig concreet, en/of is matig onderbouwd. En/of er ontbreekt tenminste één belangrijk onderdeel in het antwoord.
Onvoldoende	10% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver onvoldoende of een minimaal antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk, onvoldoende of minimaal beantwoord. Geen beschrijving en/of is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Beantwoording geeft geen/nauwelijks of gebrekkig inzicht in de wijze van invulling.

Geen	0% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver geen antwoord gegeven.
------	---	---

5.2 GUNNINGSCRITERIUM: PRIJS

Inschrijver dient het tarievenblad, dat als aparte bijlage bij de aanbesteding is toegevoegd, volledig in te vullen en aan de inschrijving toe te voegen.

De totaalprijs heeft betrekking op de totale jaarlijkse kosten voor de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingsopties, plus de eenmalige kosten. Het gaat hierbij om de dienstverlening conform het PvE en de opdrachtomschrijving. Voor de prijsopgave kunnen inschrijvers uitgaan van 85 gebruikers, waarvan er 4 functioneel beheerders zijn.

Vergelijkbaarheid

Om vergelijkbaarheid van de prijzen te waarborgen en oneerlijke concurrentie te voorkomen, wordt aan alle inschrijvers verzocht de eenmalige kosten in het tarievenblad te vermelden. Ook de zittende leverancier zal alle eenmalige kosten, zoals voor aanschaf software, training, implementatie, instellen van koppelingen (en eventueel niet door aanbestedende dienst genoemde eenmalige kosten) moeten opnemen in het tarievenblad, alsof ook zij een nieuwe inschrijver is en deze kosten moet maken voor de uitvoering van de opdracht. De eenmalige kosten maken onderdeel uit van de beoordelingsprijs.

Beoordeling gunningscriterium Prijs

Bij het invullen van het prijzenblad en het bepalen van de te offreren prijzen, moet de inschrijver (combinatie) de volgende uitgangspunten in acht nemen:

- Alle prijzen dienen conform het Excel-bestand (Prijzenblad) ingevuld te worden.
- Alle prijzen moeten worden afgerond tot twee cijfers achter de komma;
- Alle prijzen moeten worden opgegeven in Euro's;
- Alle prijzen moeten worden opgegeven exclusief omzetbelasting (BTW);
- Alle prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten, zoals (maar niet uitsluitend) reis- en verblijfkosten. Dit betekent dat de opdrachtgever, behalve de door de inschrijver geoffereerde tarieven, niets aan de inschrijver (combinatie) is verschuldigd;
- De gemeente Heemskerk controleert niet of de prijzen juist zijn ingevuld en doorberekend.
- De inschrijver (combinatie) is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de ingevulde gegevens.
- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.

De inschrijvers kunnen uitgesloten worden in de volgende gevallen:

- Er ingeschreven is boven het plafondbedrag.
- Indien er elders in de inschrijving prijzen zijn vermeld (ongeacht omvang of aard).
- Als een strategische inschrijving is ingediend. Een inschrijver (combinatie) die een strategische inschrijving indient, wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Zijn inschrijving wordt als ongeldig terzijde gelegd.
- Het prijsformulier dient, op straffe van uitsluiting, volledig te worden ingevuld, anders zijn de prijsformulieren onderling niet vergelijkbaar en is de gemeente Heemskerk gehouden deze inschrijver (combinatie) uit te sluiten van deelname aan de aanbestedingsprocedure;
- Het is de inschrijver (combinatie), op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan de prijzen op een andere wijze aan te bieden

dan door middel van het voorgeschreven prijzenblad.

De gemeente Heemskerk beschouwt, onder meer (maar niet uitsluitend), inschrijvingen als een strategische inschrijving:

- Een inschrijving die om welke reden dan ook niet realistisch is. De gemeente Heemskerk gaat ervan uit dat inschrijvers (combinaties) de prijzen berekenen aan de hand van de kostprijs plus een zekere winstmarge. Een inschrijver (combinatie) mag geen kosten die moeten worden gemaakt voor een bepaald onderdeel verdisconteren in de berekening van de prijs van andere onderdeel om zo 'theoretisch' de economisch meest voordelige inschrijving in te dienen.
- Een inschrijving die ertoe leidt dat het beoordelingssysteem wordt gemanipuleerd;
- Een inschrijving waarbij kosten die horen tot de jaarlijkse kosten (waarop de beoordelingsprijs is gebaseerd) zijn 'overgeheveld' naar de eenmalige kosten om daarmee de beoordelingsprijs te verlagen;
- Een inschrijving die er niet toe leidt dat de daadwerkelijke 'economisch meest voordelige inschrijving' als beste inschrijving uit de aanbestedingsprocedure komt;
- Inschrijvingen met negatieve (totaal)prijzen;
- Inschrijvingen met (totaal)prijzen van € 0,00;
- Enzovoort.

Prijsbeoordeling

Voor de prijsbeoordeling wordt de relatieve methode gebruikt.

Voor de puntentoekenning van de prijs wordt de volgende formule toegepast:

*Laagste inschrijfprijs / inschrijfprijs * het maximaal aantal punten voor prijs = score prijs*

Er geldt een plafondbedrag van € 2.250.000,- voor de gehele looptijd inclusief implementatiekosten. Een inschrijfprijs boven het plafondbedrag leidt tot uitsluiting van de betreffende inschrijver.

De score wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

5.3 BEOORDELINGSMETHODIEK

Het beoordelingsteam bestaat uit ter zake kundige werknemers van de gemeente Heemskerk.

Proces

De inschrijvingen die niet zijn uitgesloten zullen door het beoordelingsteam in verschillende fases worden beoordeeld. De fasering heeft als doel de transparantie en objectiviteit te bewaken.

Fase 1

In de eerste fase beoordelen de leden van het beoordelingsteam eerst individueel de schriftelijk ingediende stukken van SGC1, SGC2 en SGC3 en de schriftelijk ingediende documenten van SGC4. Alle individuele scores worden verzameld door de inkoper van RIJK en in het dossier opgeslagen.

Fase 2

Deze fase wordt gevormd door de productdemonstratie van SGC4. Iedere beoordelaar zal van iedere demonstratie een individueel scoreformulier invullen en deze in leveren bij de inkoper van RIJK. Voor de demonstratie wordt het beoordelingsteam uitgebreid met een

afvaardiging van gebruikers. Deze afvaardiging zal aanwezig zijn bij de productdemonstraties, deze individueel beoordelen en voor het gunningscriterium SGC4 deelnemen aan het consensus-overleg.

Fase 3

Tijdens het consensus-overleg worden de eindscores van de subgunningscriteria per inschrijver bepaald. Alle cijfers worden afgerond op 2 cijfers achter de komma.

Fase 3 wordt afgesloten door het openen van het prijsgedeelte van de kluis en de berekening van de score per inschrijver op het gunningscriterium "Prijs". Ook de score voor de prijs wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

Gezamenlijk vormen de totaalscores op prijs en kwaliteit de eindscore die gebruikt zal worden om een voorlopige ranking te maken. Mocht er sprake zijn van een gelijke score dan geeft de score op het gunningscriterium "kwaliteit", subgunningscriterium Plan van aanpak implementatie en support de doorslag. Mocht er in dat geval nog steeds sprake zijn van een gelijke score wordt de doorslag gegeven op basis van loting.

De voorlopige gunning wordt verstuurd aan de inschrijver die op dat moment op de eerste plaats in de ranking staat. Tegelijkertijd worden de afgewezen inschrijvers gemotiveerd op de hoogte gesteld.

Tarieven worden niet bekend gemaakt behalve het aantal toegekende punten op het onderdeel prijs van de winnende inschrijver.

5.4 INDEXERING

Oprachtnemer is gerechtigd de prijzen of tarieven jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2026 aan te passen op basis van de ontwikkeling van het CBS-indexcijfer zoals bedoeld in artikel 9.8 van de GIBIT2020 en onder de aldaar bedoelde voorwaarden. Prijs- en tariefwijzigingen mogen aangepast worden met maximaal een percentage gelijk aan het percentage van het voorgaande jaar ten opzichte van het daaraan voorafgaande jaar (jaarmutatie van het voorgaande jaar). Indien en zodra opdrachtnemer een prijs- en/of tariefwijziging wenst hoger dan het CBS-indexcijfer, dan wordt dat beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst.

In afwijking op art 9.8 van GIBIT dienen prijs- en tariefwijzigingen uiterlijk drie (3) maanden voor de ingangsdatum door opdrachtnemer schriftelijk aan opdrachtgever te worden medegedeeld onder vermelding van de grondslag en berekeningswijze. Bij een hogere prijs- en tariefwijziging dan voormeld heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te beëindigen per de ingangsdatum van de aangezegde verhoging.

5.5 KPI'S

Er zijn in de SLA van de leverancier en in het Programma van Eisen verschillende stuurmogelijkheden opgenomen. Na gunning worden hieruit in overleg KPI's voor het contractmanagement opgesteld.

6. KLACHTENREGELING

RIJK biedt de mogelijkheid een klacht over deze aanbesteding digitaal in te dienen via mailadres: klachten@stichtingrijk.nl

In deze mail geeft u duidelijk aan dat het over een klacht gaat, wat uw klacht is en hoe volgens u het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de

dagtekening, kenmerk en omschrijving van de aanbesteding en uw volledige contactgegevens.

De klachtafhandeling gebeurt onafhankelijk en objectief: dit betekent dat de personen die de klacht behandelen niet inhoudelijk betrokken zijn bij de betreffende aanbesteding.

7. BIJLAGEN:

7.1 BEGRIPPENLIJST

aanbestedingsstukken	Dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals nota's van inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
combinatie	Ondernemers (combinanten) die een gezamenlijke inschrijving doen. Ook te noemen samenwerkingsverband.
derde	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
inschrijving	Een ondertekende aanbieding van een inschrijver.
onderaannemer:	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onderaanneming zal geven.
opdracht:	De opdracht zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen.
opdrachtgever:	De gemeente of gemeenschappelijke regeling die een overeenkomst aangaat met opdrachtnemer.
opdrachtnemer:	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
percelen:	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
RIJK:	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland

- 7.2 BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN**
- 7.3 BIJLAGE B PROGRAMMA VAN WENSEN**
- 7.4 BIJLAGE C OVERZICHT KOPPELINGEN**
- 7.5 BIJLAGE D BESCHRIJVING CASUS BESCHRIJVINGEN BURGERZAKEN EN ESB**
- 7.6 BIJLAGE E OVERZICHT KWALITEITSCONTROLES**
- 7.7 BIJLAGE F TARIEVENBLAD BURGERZAKEN EN ENTERPRISE SERVICE BUS**
- 7.8 BIJLAGE G ALGEMENE VERKLARING**
- 7.9 BIJLAGE H CONCEPT OVEREENKOMST BURGERZAKEN EN ENTERPRISE SERVICE BUS**
- 7.10 BIJLAGE I CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST**
- 7.11 BIJLAGE J CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST**
- 7.12 BIJLAGE K REFERENTIEVERKLARING**
- 7.13 BIJLAGE L PROTOCOL SROI ARBEIDSMARKTREGIO ZUID KENNEMERLAND EN IJMOND**
- 7.14 BIJLAGE M GIBIT2020 ARTIKELEN**
- 7.15 BIJLAGE N 20210317 - GEMEENTELIJKE-ICT-KWALITEITSNORMEN-V2021-1**

Zie hiervoor aparte documenten.