

Aanbestedingsleidraad gemeente Heerlen

In het kader van de Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor een:

“Burgerzaken applicatie”

A. UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT **5**

A.1	DEEL I: GEGEVENS OVER DE AANBESTEDINGSPROCEDURE EN DE AANBESTEDENDE DIENST OF AANBESTEDENDE ENTITEIT	5
A.1.1.	IDENTITEIT VAN DE AANBESTEDER	5
A.1.2.	OM WELKE AANBESTEDING GAAT HET?	5
A.1.2.1.	DOELSTELLING OPDRACHT OP HOOFDLIJNEN	6
A.1.3.	SCOPE VAN DE OPDRACHT	7
A.1.3.1.	SCOPE VAN DE ICT-OPLOSSING	7
A.1.4.	CLUSTERING EN PERCELEN	8
A.1.5.	IMPLEMENTATIE IN DE ORGANISATIE	8
A.1.6.	KENGETALLEN ORGANISATIE	9
A.1.6.1.	ORGANISATIEROLLEN EN MEDEWERKERS	9
A.1.6.2.	PRODUCTAANVRAGEN EN WIJZIGINGEN	9
A.1.7.	SOCIAL RETURN	10
A.1.8.	WACHTKAMEROVEREENKOMST	11
A.2	DEEL II: GEGEVENS MET BETREKKING TOT DE ONDERNEMER	11
A.2.1.	A. GEGEVENS OVER DE ONDERNEMER	12
A.2.1.1.	CONTACTPERSOON	12
A.2.1.2.	VOORBEHOUDEN OPDRACHT	12
A.2.1.3.	OFFICIËLE LIJST VAN ERKENDE ONDERNEMINGEN VOOR VOORBEHOUDEN OPDRACHTEN	12
A.2.1.4.	WIJZE VAN DEELNEMING (COMBINATIES)	12
A.2.2.	B. VERTEGENWOORDIGERS VAN DE ONDERNEMER	12
A.2.3.	C. BEROEP OP DRAAGKRACHT (FINANCIËEL OF ERVARING) VAN ANDERE ENTITEITEN	13
A.2.4.	D. ONDERAANNEEMERS MET DRAAGKRACHT WAAROP DE ONDERNEMER GEEN BEROEP DOET	13
A.3	DEEL III: UITSLUITINGSGRONDEN	13
A.3.1.	GRONDEN DIE VERBAND HOUDEN MET STRAFRECHTELIJKE VEROORDELINGEN	14
A.3.2.	GRONDEN DIE VERBAND HOUDEN MET DE BETALING VAN BELASTINGEN OF SOCIALE PREMIES	14
A.3.3.	GRONDEN MET BETREKKING TOT INSOLVENTIE, BELANGENCONFLICTEN OF BEROEPSFOUTEN	14
A.3.4.	ANDERE UITSLUITINGSGRONDEN WAARIN DE NATIONALE WETGEVING VAN DE LIDSTAAT VAN DE AANBESTEDENDE DIENST OF AANBESTEDENDE ENTITEIT KAN VOORZIEN	15
A.4	DEEL IV: SELECTIECRITERIA	15
A.4.1.	GESCHIKTHEID	15
A.4.2.	ECONOMISCHE EN FINANCIËLE DRAAGKRACHT	15
A.4.3.	TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID	15
A.4.4.	KWALITEITSBORGINGSREGELINGEN	16
A.5	DEEL V: BEPERKING VAN HET AANTAL GEKWALIFICEERDE GEGADIGDEN	16
A.6	DEEL VI: SLOTOPMERKINGEN	17

B. DE OVEREENKOMST **18****C. DE AANBESTEDINGSPROCEDURE** **19**

C.1	PLANNING	19
C.2	SPELREGELS	19
C.3	KLACHTEN EN GESCHILLEN	20
C.4	RANGORDE DOCUMENTEN	20
C.5	VARIANTEN/ALTERNATIEVE INSCHRIJVING	20
C.6	INLICHTINGEN	21
C.7	INFORMATIE OVER VERPLICHTINGEN INSCHRIJVERS	21
C.8	INDIENING VAN DE INSCHRIJVING	22

C.9	GUNNINGSCRITERIA	23
C.9.1.	GUNNINGSMETHODIEK	23
C.9.2.	KWALITEIT	24
C.9.2.1.	LEVERANCIERSPRESENTATIE / DEMONSTRATIE (30 PUNTEN)	25
C.9.3.	PRIJS	26
C.9.3.1.	BEOORDELING GUNNINGSCRITERIUM PRIJS	27
C.9.3.2.	INDEXERING	27
C.10	BEOORDELING	28
C.11	MEDEDELING VAN DE GUNNINGSBESLISSING (VOORNEMEN TOT GUNNEN)	29
C.12	VERIFICATIE	30
C.13	GESTANDDOENINGSTERMIJN	30
C.14	VOORBEHOUD GUNNING / NIET GUNNEN	30
D.	BIJLAGEN	31

Inleiding/Leeswijzer

De gemeente Heerlen wenst middels deze aanbestedingsprocedure een geschikte marktpartij te contracteren voor de levering, de configuratie, migratie en implementatie van een Burgerzaken applicatie ten behoeve van de Opdrachtgever. De opdracht omvat het leveren van de Burgerzaken applicatie inclusief koppelingen en het leveren van verschillende diensten omtrent de implementatie van deze applicatie in de organisatie.

Middels Europese (EU) - verordening 2016/7 heeft de Europese Commissie een standaardformulier voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: "UEA") vastgesteld. Het UEA vervangt de Eigen verklaring. Aangezien in het UEA de (belangrijke) eisen die gelden voor deze aanbesteding terugkomen, volgt deze aanbestedingsleidraad de structuur van het UEA.

- Deze leidraad geeft in **hoofdstuk A** een toelichting op eisen, geldend voor deze aanbesteding, welke ook genoemd zijn in het UEA, zoals het UEA, specifiek voor deze aanbesteding, door inschrijvers ingevuld moet worden.
- **Hoofdstuk B** gaat over de inhoud van de overeenkomst die (eventueel) met de winnaar(s) gesloten wordt.
- **Hoofdstuk C** geeft inschrijvers informatie over het verloop van de procedure.
- **Hoofdstuk D** bestaat uit een opsomming van de bijlagen behorende bij deze aanbestedingsleidraad.

A. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

A.1 Deel I: Gegevens over de aanbestedingsprocedure en de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit

De basis informatie over deze aanbesteding is door de aanbesteder verwerkt in het UEA dat inschrijvers dienen in te vullen. Hieronder vindt u de weergave, waar nodig met een toelichting, van de informatie die u in het UEA vindt.

A.1.1. Identiteit van de aanbesteder

De aanbestedende dienst, tevens toekomstig opdrachtgever is de gemeente Heerlen. Deze wordt hieronder in beginsel in enkelvoud als "aanbesteder" aangeduid.

Gemeente Heerlen

Heerlen is een stad van 87.122 inwoners en is verdeeld in vier stadsdelen (Heerlerbaan, Heerlerheide, Heerlen-stad en Hoensbroek). Op dit moment vormt Heerlen samen met Kerkrade, Landgraaf en Brunssum een sterk verstedelijkt gebied, waarin in totaal ongeveer 230.000 mensen wonen. Heerlen vervult voor deze steden een centrumfunctie. Heerlen heeft een gunstige ligging in de Euregio en heeft hierdoor uitstekende kansen om de regionale economie uit te breiden op een verantwoorde wijze. Ook zijn er goede mogelijkheden om verschillende stedelijke functies zoals wonen, werken, recreatie en infrastructuur in te richten en op elkaar af te stemmen.

Heerlen en de omliggende gemeenten wordt ook wel Parkstad Limburg genoemd. Omdat het grenst aan het Heuvelland is er veel groen tussen de woonkernen en de bedrijvenlocaties. Vanaf elke plek in Heerlen is een groengebied binnen vijf minuten lopen bereikbaar. Vooral door de ontwikkeling van de grote dag-attracties, afgewisseld met (nieuwe) natuurgebieden en het culturele aanbod in de steden, is Parkstad Limburg er in geslaagd zich te onderscheiden en daarmee toeristisch gezien zichzelf op de kaart te zetten. Al met al is Heerlen een aantrekkelijke stad om in te leven, wonen, werken, winkelen en recreëren. Heerlen is een jonge, zakelijke en internationale stad in een groene omgeving.

Meer informatie is te vinden op www.heerlen.nl.

Inschrijvers kunnen zich over enige kwestie ter zake deze aanbesteding niet wenden tot anderen werkzaam bij de gemeente Heerlen of de aanbesteder dan onderstaande contactpersoon.

Gemeente Heerlen			
Contactpersoon	Bjorn Janssen	Functie	Adviseur Inkoop & Aanbestedingen
Telefoon	06-28891728		
E-mail	b.janssen@heerlen.nl	Postadres	Postbus 1 6400 AA Heerlen

A.1.2. Om welke aanbesteding gaat het?

Deze leidraad betreft de aanbesteding van een **Burgerzaken applicatie, met kenmerk 66100/I&A 7607**.

De aanbesteding verloopt volgens de Europese openbare procedure met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012, herziene versie 2016.

Deze paragraaf geeft globale informatie over de inhoud van opdracht.

De opdracht bestaat uit één overeenkomst met één leverancier. Deze overeenkomst is in concept aan deze leidraad gehecht. Hierop mogen inschrijvers, conform de voor deze aanbesteding geldende voorwaarden, inschrijven.

De beschrijving van de overeenkomst in deze leidraad heeft een indicatief karakter. Slechts de inhoud van voornoemde conceptovereenkomst, daaronder begrepen eventuele nota's van inlichtingen of nota's van wijzigingen waarmee de conceptovereenkomst gedurende deze aanbesteding wordt aangepast, is bindend.

Voor de geschiktheidscriteria wordt verwezen naar paragraaf A.4. van deze leidraad en deel IV van de UEA (bijlage 1). Voor de gunningscriteria wordt verwezen naar paragraaf C.9.

Programma van eisen

In bijlage 6 is het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit eisen met een knock-out karakter. Het niet (kunnen) voldoen aan één van deze eisen, leidt automatisch tot uitsluiting van de inschrijving!

Mocht u zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient u dit aan te geven in de inlichtingenronde, zoals elders in dit document beschreven. Aan de hand daarvan beslist de aanbestedende dienst of zij de betreffende eis handhaaft dan wel aanpast. Door het indienen van een inschrijving gaat inschrijver automatisch expliciet akkoord met alle (al dan niet in de inlichtingenronde aangepaste) eisen van het Programma van Eisen.

Ingangsdatum en looptijd van de overeenkomsten

De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 april 2024.

De aanbesteder is voornemens de overeenkomst af te sluiten voor een initiële periode van vijf (5) jaar met een eenzijdige optie tot verlenging met vijf (5) maal twee (2) jaar.

Uitgangspunten

De startdatum van de overeenkomst is voorzien op 1 april 2024 en de daarop volgende initiële implementatie van de ICT oplossing is uiterlijk 31 oktober 2024 voor de gehele scope (exclusief eventuele kansen en opties) gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooien van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van Gemeente Heerlen.

A.1.2.1. Doelstelling opdracht op hoofdlijnen

Burgerzaken vormen het kloppende hart van de gemeente Heerlen, waarin essentiële documenten en gebeurtenissen zoals paspoorten, rijbewijzen, verhuizingen, geboorteaangifte, huwelijken en overlijdens zullen worden vastgelegd en beheerd.

Het bijhouden en beveiligen van persoonlijke documenten, zoals paspoorten en rijbewijzen, zal van essentieel belang zijn om de veiligheid en identiteit van de inwoners van Heerlen te waarborgen. Moderne technologieën zullen deze documenten nog veiliger maken, wat fraudeurs zal ontmoedigen en zal bijdragen aan een robuust systeem voor identiteitsverificatie en fraudebestrijding binnen de gemeente.

Het registreren van geboorten, huwelijken en overlijdens zal niet alleen een administratieve taak zijn, maar ook een manier om belangrijke levensgebeurtenissen vast te leggen en te erkennen. Deze gegevens zullen de basis vormen voor beleidsvorming en toekomstige planning binnen Heerlen.

Digitalisering van deze processen zal niet alleen een efficiëntere administratie opleveren, maar zal ook diepgaande analyses en voorspellingen mogelijk maken om de behoeften van de gemeenschap beter te begrijpen en te anticiperen op toekomstige uitdagingen.

Verhuizingen zullen een even belangrijke rol spelen in het bijhouden van actuele adresgegevens van Heerlense burgers.

Digitalisering van deze processen zal niet alleen de administratie vereenvoudigen, maar zal ook een nauwkeurige analyse mogelijk maken van de bevolkingsstromen binnen de stad. Deze informatie zal van onschatbare waarde zijn bij het plannen van infrastructuur, openbare diensten en stedelijke ontwikkeling binnen Heerlen.

Fraudebestrijding zal een voortdurende zorg blijven. Digitalisering zal mogelijkheden bieden voor geavanceerde beveiligingsmaatregelen, zoals biometrische identificatie en blockchain-technologie om de integriteit van burgerlijke registers binnen Heerlen te waarborgen. Het voorkomen van fraude zal niet alleen een kwestie zijn van administratieve efficiëntie, maar zal ook de rechten en belangen van individuele inwoners beschermen.

Wat betreft de toekomst van burgerzaken in Heerlen, is deze bijzonder spannend. Voortschrijdende technologie zal de deur openen naar nog grotere automatisering en verbeterde dienstverlening aan burgers.

Denk aan de mogelijkheid om online documenten aan te vragen en te vernieuwen, waardoor wachttijden en bureaucratie zullen verminderen.
Kunstmatige intelligentie zal helpen bij het sneller en nauwkeuriger verwerken van aanvragen.

Kortom, burgerzaken binnen de gemeente Heerlen zullen blijven evolueren, en we staan aan het begin van een spannende reis op het gebied van identiteitsbeheer, administratieve efficiëntie en fraudebestrijding. Door te blijven investeren in digitalisering en toekomstgerichte ontwikkelingen, kan Heerlen een burgerzakenstelsel opbouwen dat niet alleen aan de behoeften van vandaag zal voldoen, maar ook voorbereid zal zijn op de uitdagingen van morgen. Het is een investering in een moderne, veilige en klantvriendelijke gemeenschap voor alle inwoners van Heerlen, en deze ontwikkelingen geven ons reden om vol verwachting uit te kijken naar de toekomst.

A.1.3. Scope van de opdracht

De aan te besteden Opdracht betreft ten minste:

- het als Software-as-a-Service leveren en ter beschikking stellen van de ICT-oplossing;
- het technisch implementeren van de ICT-oplossing, inclusief de benodigde koppelingen;
- het organisatorisch implementeren van de ICT-oplossing in samenwerking met Gemeente Heerlen;
- het initieel opleiden van de medewerkers van Gemeente Heerlen;
- het converteren van de gegevens vanuit de momenteel in gebruik zijnde applicaties;
- het (technisch) beheren en onderhouden van de ICT-oplossing.

A.1.3.1. Scope van de ICT-oplossing

De ICT-oplossing biedt uitvoeringsondersteuning van de processen Burgerzaken, zoals gespecificeerd in de eisen van GEMMA (zie: [Gemma Online – Procesbeschrijvingen BZM Specificaties](#)), met uitzondering van de beschreven functionaliteiten onder Module 13 Verkiezingen en 14 CRIB. Dit betekent aldus dat de volgende modules adequaat door de ICT-oplossing worden ondersteund:

- Burgerzaken modules – Generiek;
- Burgerzaken modules - Module 01 (Afstamming);
- Burgerzaken modules - Module 02 (Naam en Geslacht);
- Burgerzaken modules - Module 03 (Documenten);
- Burgerzaken modules - Module 04 (Huwelijk);
- Burgerzaken modules - Module 05 (Migratie);
- Burgerzaken modules - Module 06 (Nationaliteit);
- Burgerzaken modules - Module 07 (Reisdocumenten);
- Burgerzaken modules - Module 08 (Rijbewijzen);
- Burgerzaken modules - Module 09 (Overlijden);
- Burgerzaken modules - Module 10 (Overig);
- Burgerzaken modules - Module 11 (Onderzoek);
- Burgerzaken modules - Module 12 (Binnengemeentelijke levering).

De ICT-oplossing heeft een self-service-webportaal en self-service-processen met betrekking tot ten minste:

- Aangifte geboorte (inclusief digitale ondertekening door medisch specialisten, verpleegkundige en / of kraammedewerkers);
- Aangifte huwelijk / partnerschap;
- Aangifte overlijden (tevens voor begrafenisondernemers);
- Wijziging naamgebruik;
- Aangifte verhuizing;
- Doorgeven vertrek buitenland;
- Aanvraag afschrift Burgerlijke Stand (tevens voor professionele partijen);
- Aanvraag uittreksel BRP (tevens voor professionele partijen);
- Aanvraag bewijs van in leven zijn;
- Aanvraag bewijs van Nederlanderschap;
- Doorgeven verstrekkingbeperking;
- Aanvraag (vervangende) stempas.

Deze ICT-oplossing dient - ten minste zoals aangegeven in het Programma van Eisen (bijlage 6) en aangevuld waar mogelijk op basis van standaarden - gekoppeld te worden aan de volgende systemen / voorzieningen:

- Key2Datadistributie van Centric Public Sector Solutions (BRP- en BAG-gegevens);
- Landelijke voorzieningen GBA-V en VOA;
- DigiD, eIDAS, e-Herkenning, Ingenico voor webdiensten;
- Balieprinters en baliehard- en software Oribi Scanning;
- Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS) en -server;
- Rijksdienst Wegverkeer (RDW-station);
- COVOG-voorziening van Ministerie van Justitie en Veiligheid;
- BSN-beheervoorziening;
- Berichtenbox RvIG;
- Terugmeldvoorziening 2.0 (TMV 2.0);
- Djuma van Visma Circle met Zaak- en DocumentServices;
- Key2Betalen van Centric Public Sector Solutions;
- Bezorgservice identiteitsbewijzen AMP;
- BCM Kwaliteitsmonitor van Ministerie van Binnenlandse Zaken;
- Handboek Amsterdam (HBA);
- ActiveDirectory (authenticatie);
- Microsoft Office en / of Exchange (Word, Outlook).

A.1.4. Clustering en percelen

Er is geen sprake van een geclusterde opdracht.

De onderdelen van de Burgerzaken applicatie vormen een samenhangend geheel. Gelet op de technische complexiteit, het grote belang van een goede werking van het totale systeem. Alsmede de wens van de opdrachtgever de processen efficiënt en effectief uit te voeren en te beheren wordt het systeem als een geheel ingekocht. Omdat het hier om een logisch geheel gaat is verdeling in percelen niet aan de orde.

Om bovengenoemde redenen wordt de opdracht samengevoegd en niet in percelen verdeeld.

A.1.5. Implementatie in de organisatie

De gemeente Heerlen realiseert zich dat er met het implementeren van een Burgerzaken applicatie, naast de benodigde aandacht voor techniek en processen, bovenal inspanning en aandacht nodig is aan de informatie- en menskant. De gemeente bereidt zich hier op voor maar zoekt in de aanbestedende partij een partner die zich van dit belang bewust is en hier naar handelt in de aanpak en begeleiding van de gemeente. De gemeente zoekt een leverancier die zich onderscheidt op dit vlak en met de gemeente gezamenlijk wil optrekken om te komen tot een succesvolle implementatie in de organisatie en niet enkel toewerkt naar het behalen van de gestelde resultaten. De gemeente Heerlen is en blijft verantwoordelijk, maar zoekt een partij die met ons meedenkt, ons adviseert en met ons samenwerkt met als doel de organisatie hierbij naar een hoger niveau te tillen.

A.1.6. Kengetallen organisatie

Hieronder worden een aantal kengetallen genoemd van specifiek het Domein inwoners, team Burgerzaken van de gemeente en tevens hoofdgebruiker van de aan te bieden ICT-oplossing, alsmede overige raadplegende medewerkers van de Gemeente Heerlen.

A.1.6.1. Organisatierollen en medewerkers

Medewerkersrollen	Aantal medewerkers
Functioneel Beheerders	2
Beleidsmedewerker Burgerzaken	1
Juridisch medewerker Burgerzaken	2
Beleidsondersteunend medewerker Burgerzaken	1
Medewerker Kwaliteit en Gegevensbeheer	3
Medewerker Adressenonderzoek	3
Medewerker Burgerzaken I	7
Medewerker Burgerzaken II	11
Accountmanager RNI	1
Raadplegers BRP-Heerlen	275
Raadplegers landelijke GBA-V	175

A.1.6.2. Productaanvragen en wijzigingen

Burgerlijke stand akten/dossiers/documenten	Aantallen 2022
Geboorte	2.853
Overlijden	1.628
Huwelijken	305
Partnerschappen	86
Reisdocumenten	7.402
Rijbewijzen	7.108

Type wijziging	Aantallen 2022
Actualiseren verblijfstitel	2.576
Actualiseren reisdocument	36.913
Opnemen kind	2.368
Actualiseren kiesrecht	10
Actualiseren ouder1	559
Actualiseren inschrijving	115
Ontbinding partnerschap	98
Vernummering	572
Huwelijk	1.806
Vertrek	9.273
Registratie partnerschap	428
Erkenning	122
Actualiseren gezagsverhouding	652
Geboorte	5.760
Ontbinding	976
Actualiseren verblijfplaats	178
Ongedaan maken overlijden	0
Actualiseren kind	880
Adoptie	8
Actualiseren vrije aantekening	3.859

Binnengemeentelijke verhuizing	13.181
Emigratie	1.732
Actualiseren overlijden	0
Immigratie	2.098
Vervolginschrijving	4.747
Omzetten huwelijk/partnerschap	21
Overlijden	4.447
Actualiseren nationaliteit	2.338
Actualiseren BSN	5
Actualiseren ouder2	533
Overlijden partner	1.167
Actualiseren huw/partn. Ontbinding	136
Ontkenning	2
Actualiseren signalering	5.907
Actualiseren persoon	1.374

A.1.7. Social Return

De gemeenten in Zuid-Limburg hebben als sociale doelstelling dat een investering naast het "gewone" rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doen de gemeenten door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten.

Door de sociale investering van de opdrachtnemer worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (zie onderstaand voor een beschrijving van de doelgroep) voorbereid en/of geplaatst op een duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Zo krijgt de Social Return kandidaat een kans zich te ontwikkelen als volwaardig werknemer. Invulling van de Social Return verplichting betreft maatwerk en kan passend worden gemaakt op eigen bedrijfsvoering, waarbij opdrachtgever openstaat voor initiatieven en gelijkwaardige alternatieven, wanneer eerdergenoemde vormen niet mogelijk zijn.

De invulling gaat altijd in overleg met de Coördinator Social Return, die wordt ingezet door de gemeente en verantwoordelijk is voor de naleving van Social Return. Tenslotte kunnen rapportage- en evaluatiemomenten gedurende de looptijd van het contract aanleiding geven tot verandering van de Social Return invulling in samenspraak met de coördinator Social Return en met goedkeuring van opdrachtgever.

Contactgegevens coördinatiepunt Social Return

De coördinatie van Social Return is belegd bij WSP Parkstad en deze organisatie zorgt voor coördinatie, controle, monitoring van en ondersteuning bij de realisatie. Voor advies en ondersteuning met betrekking tot Social Return neemt u contact op met mevrouw Daniëlle Slangen, sroiparkstad@wsparkstad.nl, 06-11374774.

In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste **2%** van de opdrachtwaarde aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep.

A.1.8. Wachtkamervereenkomst

Na Gunning wordt met de inschrijver die voldoet aan de in deze offerteaanvraag gestelde eisen en de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft een contract afgesloten.

De nummer 2 in rangorde neemt plaats in de "wachtkamer" zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de aanbestedende dienst tegenover staat. Hiertoe wordt een zogenaamde "wachtkamervereenkomst" afgesloten (zie bijlage 11).

In de praktijk werkt het als volgt: In het geval dat de gegadigde met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van het criterium beste prijs-kwaliteit verhouding niet in staat is de gevraagde dienstverlening overeenkomstig de aanbestedingsstukken, het contract en de uitgebrachte offerte te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt, krijgt deze na ingebrekestelling de tijd om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet kan de opdrachtgever het contract beëindigen. In dat geval wordt voor de resterende contractduur gebruik gemaakt van de met de een-na-hoogst geëindigde gegadigde gesloten wachtkamervereenkomst.

Het benutten van de wachtkamervereenkomst kan ook worden toegepast wanneer het contract om andere redenen tussentijds wordt ontbonden.

Ook in geval van een faillissement of een ontbinding van de overeenkomst op basis van de GIBIT 2020 kan een nieuwe overeenkomst met de als 2^e geëindigde inschrijver worden gesloten.

Door in te schrijven op de aanbesteding verklaren gegadigden in te stemmen met bovengenoemde constructie en dat ze na een schriftelijke kennisgeving van de opdrachtgever de uitvoering van de opdracht volledig kunnen overnemen voor de resterende contractduur. Indien de aanbestedende dienst gebruik zal maken van de wachtkamerconstructie zal een reële ingangsdatum hiervan in nauw overleg met de nieuwe opdrachtnemer worden vastgelegd.

De inschrijving van de één-na-hoogst scorende gegadigde wordt "bevroren". De looptijd van de wachtkamervereenkomst geldt voor een periode van één (1) jaar, gerekend vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst.

NB: de aanbestedende dienst is nooit verplicht gebruik te maken van de wachtkamervereenkomst. Ondanks dat deze bestaat kan de opdrachtgever, zonder opgave van redenen, besluiten de wachtkamervereenkomst niet te effectueren. Voor de inschrijver geldt dat deze na het eerste jaar niet meer gehouden kan worden aan het verplicht moeten accepteren van de alsnog aangeboden raamovereenkomst.

A.2 Deel II: Gegevens met betrekking tot de ondernemer

De ondernemer dient deel II van het UEA volledig en naar waarheid in te vullen. Een aantal invulvelden in het UEA vereisen een toelichting op wat er van de ondernemer gevraagd wordt in het kader van zijn inschrijving en de door hem te verstrekken informatie. In deze paragraaf bespreekt de aanbesteder, voor zover nodig, deel II van het UEA.

Een ondernemer kan slechts eenmaal op een perceel inschrijven. Hetzij als zelfstandig ondernemer, hetzij als lid van een combinatie. Indien een onderneming ten tijde van de inschrijving al onderaannemer is van een inschrijver op een perceel, kan deze onderneming niet ook als zelfstandig ondernemer of lid van een combinatie op dat perceel inschrijven. In voorkomend geval zijn de inschrijvingen ongeldig.

Met het oog op de toepassing van het verbod in voorgaande paragraaf wordt met het begrip ondernemer gelijkgeschakeld een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW en de daarvan deel uit makende rechtspersonen, tenzij de rechtspersonen die deel uitmaken van de groep en in concurrentie inschrijven, aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander afkomstig uit de groep, op het perceel ingeschreven hebben.

A.2.1. A. gegevens over de ondernemer

A.2.1.1. Contactpersoon

De aanbesteder wenst het contact met de ondernemer te laten verlopen via één contactpersoon van de ondernemer.

De naam, het adres, e-mail en telefoonnummer van de contactpersoon dient de ondernemer op zijn laatst te vermelden in UEA, maar bij voorkeur al bij vragen die door de ondernemer gesteld worden.

A.2.1.2. Voorbehouden opdracht

De aanbesteder heeft de opdracht niet voorbehouden, waardoor de ondernemer de vraag in het UEA omtrent de voorbehouden opdracht niet hoeft te beantwoorden.

A.2.1.3. Officiële lijst van erkende ondernemingen voor voorbehouden opdrachten

De vraag of de ondernemer ingeschreven staat op een officiële lijst van erkende ondernemingen voor voorbehouden opdrachten of in het bezit is van een gelijkwaardig certificaat, is niet van toepassing. Hierdoor hoeft de ondernemer deze informatie met betrekking tot de gegevens van de ondernemer, niet in te vullen in zijn UEA.

A.2.1.4. Wijze van deelneming (combinaties)

Het onderdeel omtrent de wijze van deelneming in de aanbesteding moet door de ondernemer altijd met "ja" of "nee" beantwoord worden. De ondernemer dient "ja" in te vullen indien hij inschrijft in combinatie met een andere ondernemer, dus als deelnemer van een combinatie, consortium of joint venture.

Iedere deelnemer, als bedoeld in voorgaande paragraaf, moet een eigen afzonderlijke UEA volledig en juist invullen. De deelnemer van de combinatie, consortium of joint venture verklaart daarin:

- a. zijn rol binnen de combinatie;
- b. de identiteit van de andere ondernemers binnen de combinatie.

Indien van toepassing, moet ook het volgende worden verklaard in het UEA:

- c. de naam van de deelnemende combinatie, in het geval dat ondernemers die als combinatie willen inschrijven, hun combinatie hebben benoemd.

Het vormen van nieuwe combinaties of het wijzigen van bestaande combinaties is tussen inschrijving en gunning niet mogelijk. Eventuele mogelijkheden na gunning, voor zover wettelijk toegestaan, zijn geregeld in de overeenkomst.

A.2.2. B. vertegenwoordigers van de ondernemer

De ondernemer dient deel B van deel II van het UEA volledig en naar waarheid in te vullen. Hier moet de ondernemer invullen welke persoon of personen gemachtigd is/zijn om de ondernemer bij deze aanbestedingsprocedure te vertegenwoordigen en te binden. Deze persoon of personen moeten bevoegd zijn om namens de ondernemer de inschrijving te tekenen en te verrichten. Let op: de in dit onderdeel in te vullen persoon of personen hoeft niet gelijk te zijn aan de contactpersoon die door de ondernemer bij deel A van deel II van het UEA ingevuld is.

De aanbesteder kan specifiek bewijs verlangen ter zake de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de persoon of personen, welke namens de ondernemer de inschrijving tekenen en verrichten. Bewijs bestaat uit een uittreksel van het handelsregister, dan wel een overeenkomstig register van

het land van vestiging van de onderneming, althans statuten of machtigingen, waaruit blijkt dat de in onderdeel B van deel II van het UEA opgevoerde persoon of personen bevoegd zijn de inschrijver te binden voor de verplichtingen waarvoor hij inschrijft. Ondernemer toont op verzoek van de aanbesteder aan dat de personen bevoegd zijn.

A.2.3. C. beroep op draagkracht (financieel of ervaring) van andere entiteiten

Wanneer de ondernemer, om te kunnen voldoen aan het gestelde in Deel IV van het UEA (de geschiktheidseisen), een beroep doet op de draagkracht van een andere entiteit, moet de ondernemer in zijn UEA "ja" aankruisen. Wanneer de ondernemer geen beroep doet op de draagkracht van een andere entiteit om te kunnen voldoen aan deel IV van het UEA, moet de ondernemer "nee" invullen.

Indien de ondernemer een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten, moet de ondernemer, op straffe van uitsluiting, bij inschrijving, voor elke entiteit, een afzonderlijk door elke entiteit ingevuld UEA in dienen, dat betrekking heeft op de betreffende entiteit. Zij hoeven enkel delen A en B van deel II en deel III van het UEA in te vullen. Deel IV hoeft alleen ingevuld te worden wanneer eisen hieruit van toepassing zijn op het beroep dat de ondernemer op de betrokken entiteit doet.

Let op: Voor zulke betrokken entiteiten gelden dezelfde eisen als hiervoor en in het UEA benoemd voor de ondernemer! Dat geldt ook voor de bewijsstukken en het tijdstip van aanreiken daarvan.

Indien een beroep wordt gedaan op de financiële draagkracht van een derde, dan moet deze derde zich jegens de opdrachtgever(s), conform bijlage 3 hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de nakoming van de overeenkomst (Hoofdstuk B van deze aanbestedingsleidraad).

Indien een beroep wordt gedaan op de ervaring van een derde, dan moet deze derde jegens de opdrachtgever(s) en jegens de partij die zich op die ervaring beroept, verklaren, conform bijlage 2, dat de betreffende ervaring effectief ter beschikking wordt gesteld bij de uitvoering van de overeenkomst (Hoofdstuk B van deze aanbestedingsleidraad).

Bijlage 2 en 3 hoeven enkel te worden overlegd door de partij die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, gelijktijdig met het overleggen van de bewijsmiddelen behorende bij het UEA.

A.2.4. D. onderaannemers met draagkracht waarop de ondernemer geen beroep doet

De aanbesteder vereist van de ondernemer geen gegevens van onderaannemers op wiens draagkracht de ondernemer geen beroep doet. Bij de vraag of een ondernemer een onderaannemer voor (een deel) van de uitvoering van de opdracht mag inschakelen, verwijst de aanbesteder naar de concept overeenkomst (Hoofdstuk B van deze aanbestedingsleidraad).

A.3 Deel III: Uitsluitingsgronden

Door ondertekening van het UEA aanvaardt de ondernemer de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen die op deze aanbestedingsprocedure van toepassing zijn.

Door het invullen van de bij deze aanbesteding gevoegde UEA verklaart de ondernemer, op straffe van uitsluiting naar waarheid, of uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de geschiktheidseisen. Maar ook of hij voldoet of gaat voldoen aan technische specificaties en uitvoeringsspecificaties die het milieu en/of het dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen. Indien blijkt dat u voor gunning in aanmerking komt vraagt de opdrachtgever de onderliggende bewijsmiddelen bij u op. Aan het opvragen van de bewijsmiddelen kunt u geen rechten ontleenen.

A.3.1. Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen

De ondernemer dient in Deel III, onderdeel A van zijn UEA te verklaren of de uitsluitingsgronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen op hem van toepassing zijn of niet. Indien een uitsluitingsgrond op de ondernemer van toepassing is, dient deze in het UEA de informatie te verstrekken die in het standaard formulier is opgenomen en de aanvullende vragen daarover uit het UEA te beantwoorden.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u, ter onderbouwing van het UEA, als bewijs dat de voornoemde situaties zich niet voordoen een Gedragsverklaring Aanbesteden die op datum inschrijven maximaal 2 jaar oud is te overleggen.

A.3.2. Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies

De ondernemer dient in Deel III, onderdeel B van zijn UEA te verklaren of de uitsluitingsgronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies op hem van toepassing zijn of niet. Indien een uitsluitingsgrond op de ondernemer van toepassing is, dient deze in het UEA de informatie te verstrekken die in het standaard formulier is opgenomen en de aanvullende vragen daarover uit het UEA te beantwoorden.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u, ter onderbouwing van het UEA, als bewijs dat de voornoemde situaties zich niet voordoen een verklaring van de belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden te overleggen.

A.3.3. Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten

De ondernemer dient in Deel III, onderdeel C van zijn UEA te verklaren of de uitsluitingsgronden die verband houden met insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten, op hem van toepassing zijn of niet. Indien een uitsluitingsgrond op de ondernemer van toepassing is, dient deze in het UEA de informatie te verstrekken die in het standaard formulier is opgenomen en de aanvullende vragen daarover uit het UEA te beantwoorden.

De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding zijn in het UEA aangekruist en zijn als volgt:

- schending verplichtingen op basis van milieu, sociaal of arbeidsrecht;
- faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- ernstige beroepsfout;
- vervalsing van de mededinging;
- belangenconflict;
- betrokken bij de voorbereiding;
- prestaties uit het verleden;
- valse verklaring;
- onrechtmatige beïnvloeding.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u, ter onderbouwing van het UEA, als bewijs dat de voornoemde situaties zich niet voordoen de volgende bewijsmiddelen te overleggen:

- Een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan zes maanden (uitsluitingsgrond van artikel 2.87, eerste lid, onderdeel b artikel 2.87, onderdeel a);
- Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan twee jaar (uitsluitingsgronden, bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87, eerste lid, onderdelen c en d 2.87, onderdelen b en c, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft);
- Een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder dan zes maanden (uitsluitingsgrond artikel 2.86, vierde lid en artikel 2.87, eerste lid, onderdeel j).

A.3.4. Andere uitsluitingsgronden waarin de nationale wetgeving van de lidstaat van de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit kan voorzien

De aanbesteder heeft geen andere uitsluitingsgronden op deze aanbesteding van toepassing verklaard.

A.4 Deel IV: Selectiecriteria

Ondernemers dienen te voldoen aan de navolgende selectie-eisen, waartoe zij het UEA volledig en naar waarheid dienen in te vullen:

A.4.1. Geschiktheid

De aanbesteder verlangt niet dat de ondernemer beschikt over een bepaalde vergunning of lid is van een bepaalde organisatie om de opdracht uit te kunnen voeren.

A.4.2. Economische en financiële draagkracht

Er worden door de aanbesteder geen specifieke eisen gesteld met betrekking tot economische of financiële draagkracht.

A.4.3. Technische en beroepsbekwaamheid

De ondernemer beschikt voor de uitvoering van de overeenkomst over voldoende technische en beroepsbekwaamheid. De ondernemer dient aan te tonen dat hij over voldoende technische en vakbekwaamheid beschikt door in het indienen van een referentie (zoals bedoeld in artikel 2.93, lid 1 sub b Aanbestedingswet 2012).

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid zijn de volgende kerncompetenties vastgesteld. Deze competenties komen overeen met de gewenste ervaring op essentiële punten van de opdracht.

Kerncompetentie 1:

De Inschrijver dient zijn technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie / referenties. Gemeente Heerlen acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een ICT-oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband (minimaal 52000 inwoners) in relatie tot de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren en onderhouden van een ICT-oplossing voor de in de Opdrachtscope genoemde hoofdfunctionaliteiten, inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde koppelingen. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van ten minste één meest passende referentie aan. Gemeente Heerlen gaat akkoord met het aanleveren van maximaal 3 referenties, maar heeft nadrukkelijk de voorkeur voor 1 referentie om de integraliteit van het daar gedane aanbod te kunnen beoordelen. Uiteraard dient het indienen van meerdere referenties tezamen dekkend te zijn voor de gestelde kerncompetentie(s). De referentie(s) is / zijn niet ouder dan 3 jaar vanaf de inschrijfdatum. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. De referentie(s) kan Inschrijver opvoeren in het Inschrijfformulier en kan / kunnen gecontroleerd worden door Gemeente Heerlen. De referentie dient voorzien te zijn van een tevredenheidsverklaring conform bijlage 4.

A.4.4. Kwaliteitsborgingsregelingen

De aanbesteder verlangt dat de ondernemer in het kader van deze aanbesteding voldoet aan de volgende kwaliteitsborgingsregelingen.

Kwaliteitsborging

Omdat wij als gemeentelijke organisatie veel waarde hechten aan informatiebeveiliging in zijn algemeenheid en specifiek voor gegevensbescherming (AVG) dient de inschrijver op de dag van inschrijving:

- Zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht;
- Indien Inschrijver gebruik maakt van derden die de rekencentraservices van de Inschrijver verzorgen met betrekking tot de ICT-oplossing, dienen deze derden (ongeacht wel of niet beroep wordt gedaan op de draagkracht van deze derden en zonder dat deze derden hiervoor een beroep op draagkracht doen van andere derden) in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver namens deze derden aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs ten aanzien van deze derden in geval van voorlopige gunning van de Opdracht;
- De Inschrijver beschikt zelfstandig over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld:
 - een kwaliteitsbeleid van de organisatie;
 - concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren;
 - de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst.Indien Inschrijver niet beschikt over genoemd certificaat, dient Inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen in te dienen. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u een kopie van de geldige certificaat(en) en verklaringen te uploaden.

Verwerkersovereenkomst

De gemeente Heerlen maakt gebruik van de standaard verwerkingsovereenkomst zoals opgesteld door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Informatie Beveiligingsdienst (IBD). De laatste versie van de verwerkingsovereenkomst is terug te vinden op de website van de IBD via <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-standaard-verwerkersovereenkomst-gemeenten/>.

De concept verwerkersovereenkomst is als bijlage 12 toegevoegd bij deze aanbesteding.

A.5 Deel V: Beperking van het aantal gekwalificeerde gegadigden

Deel V van het UEA is niet op deze aanbesteding van toepassing, doordat deze aanbesteding verloopt volgens de Europese openbare procedure waarbij geen voorafgaande selectie van ondernemers plaatsvindt.

A.6 Deel VI: Slotopmerkingen

Eenieder die het UEA invult dient deel VI rechtsgeldig te ondertekenen. Hiermee verklaart de ondertekenaar dat zijn verklaring juist is en dat hij weet wat consequenties zijn van het afleggen van een valse verklaring. Het afleggen van een valse verklaring in het kader van een inschrijving, ook al heeft de inschrijver zelf niet valselijk verklaard, leidt tot uitsluiting van de inschrijver. Het UEA dient door de persoon die de ondernemer vertegenwoordigt en die door de ondernemer in onderdeel B van deel II van het UEA is opgegeven, te worden ondertekend.

B. De overeenkomst

De modelovereenkomst is bijgevoegd als bijlage 10. Het is denkbaar dat deze naar aanleiding van vragen of op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de aanbesteding wijzigt, voor zover zulke wijzigingen wettelijk zijn toegestaan.

Wijzigingen worden met een aangepaste versie van bijgaand concept aan inschrijvers medegedeeld.

Een overeenkomst wordt gesloten middels toezending van het definitieve gunningsbesluit aan de winnende inschrijver. Derhalve vindt na definitieve gunning geen formele ondertekening van de overeenkomst door beide partijen plaats. Het door of namens de aanbesteders te nemen definitieve gunningsbesluit geldt als blijk van de totstandkoming van de overeenkomst tussen de aanbesteders en de betreffende winnende inschrijver. Aan het voorafgaande voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend.

Met betrekking tot de overeenkomst wijzen wij u er nog nadrukkelijk op dat op uitvoering van de opdracht de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) 2020, met uitzondering van afwijkingen opgenomen in deze overeenkomst, van toepassing zijn.

De algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of enige andere set van voorwaarden van de Opdrachtnemer worden geacht door de Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand gewezen te zijn en deze kunnen behoudens uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding door de Opdrachtgever niet tijdens de uitvoering van de Overeenkomst alsnog van toepassing worden. De GIBIT 2020 en de bijbehorende Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen versie 2023-1 zijn bijgevoegd als bijlage 8 en 9.

Social Return

De aanbestedende dienst onderzoekt bij elke aanbesteding of er kansen zijn om invulling te geven aan Social Return. Dat is in bij onderhavige aanbesteding het geval. Om die reden wordt Social Return als uitvoeringseis opgenomen.

Duur overeenkomsten

De beoogde startdatum van elke overeenkomst is: 1 april 2024

De overeenkomst heeft een initiële duur van vijf (5) jaar en duurt tot en met 31 maart 2029

Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt de dienstverlening geëvalueerd. Indien de samenwerking naar tevredenheid verloopt bestaat er de mogelijkheid om de overeenkomst vijf (5) maal voor de duur van twee (2) jaar eenzijdig door de gemeente Heerlen te verlengen tot en met uiterlijk 31 maart 2039. Na afloop van de verlengingsopties eindigt de overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist.

Het is de intentie van opdrachtgever tot genoemde verlengingen te komen wanneer er geen tekortkomingen in de dienstverlening zijn geconstateerd, of wanneer tekortkomingen naar tevredenheid van de opdrachtgever binnen de overeengekomen termijn zijn hersteld, en er voldoende passende maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen. Verlenging gebeurt stilzwijgend, tenzij de opdrachtgever uiterlijk zes (6) maanden voor het einde van de lopende contractperiode schriftelijk aan de opdrachtnemer bericht geen gebruik te zullen maken van de mogelijkheid tot verlenging.

De bevoegdheid tot het al dan niet verlengen van de overeenkomsten berust eenzijdig bij de gemeente Heerlen. Dit betekent concreet:

- dat opdrachtnemer niet eenzijdig kan besluiten om de overeenkomst te verlengen, indien de betreffende gemeente de overeenkomst niet (meer) wenst te verlengen;
- dat opdrachtnemer niet eenzijdig kan besluiten om de overeenkomst tussen partijen niet te verlengen, indien de betreffende gemeente de overeenkomst wel wenst te verlengen.

C. De aanbestedingsprocedure

C.1 Planning

24 november 2023	Publicatie op www.TenderNed.nl
15 december 2023, 12.00 uur	<i>Uiterste datum voor het stellen van vragen door inschrijvers t.b.v. 1^e Nota van Inlichtingen</i>
22 december 2023	Verzenden antwoorden 1 ^e Nota van Inlichtingen
17 januari 2024, 12.00 uur	<i>Uiterste datum voor het stellen van vragen door inschrijvers t.b.v. 2^e Nota van Inlichtingen</i>
24 januari 2024	Verzenden antwoorden 2 ^e Nota van Inlichtingen
9 februari 2024, 12.00 uur	<i>Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van inschrijvingen.</i>
26 - 28 februari 2024	Presentatie / demonstratie inschrijvers op locatie
11 maart 2024	Verzending voornemen tot gunning
1 april 2024	Verzending definitieve gunning
1 april 2024	Ingangsdatum overeenkomst

- **LET OP!** De *cursief* weergegeven data en tijdstippen in bovenstaande planning zijn fatale data, mits de aanbesteder niet voorafgaand schriftelijk anders bericht. De andere data zijn indicatief en niet bindend.
- **LET OP!** Bovenstaande planning is ook opgenomen in de Tendered-omgeving in de module "Termijnen". De in Tendered opgenomen planning is te allen tijde leidend. Indien – om welke reden dan ook – de in deze Inschrijvingsleidraad opgenomen planning op enig moment afwijkt van de in Tendered opgenomen planning, dan geldt de in Tendered opgenomen planning. Inschrijvers dienen hier rekening mee te houden. Echter in is in Tendered maar één mogelijkheid om een datum "Uiterlijke ontvangst van vragen voor inschrijvingen" te vullen. Aangezien er 2 vragenrondes zijn gelden hiervoor de data genoemd in bovenstaande planning.

C.2 Spelregels

- Deze aanbestedingsprocedure verloopt volledig elektronisch via Tendered. Alle communicatie verloopt via dit aanbestedingsplatform. Tendered is webbased, derhalve hoeven inschrijvers geen softwareprogramma te installeren om te werken met Tendered. Het gebruik van Tendered is kosteloos voor inschrijvers. De Tendered-omgeving bestaat uit diverse modules, zoals: "Dashboard", "Documenten", "Vraag & Antwoord" en "Berichten";
- Het doen van een inschrijving houdt in dat u onvoorwaardelijk instemt met de bepalingen uit de Nota('s) van Inlichting(en), de aanbestedingsleidraad met bijlagen en de conceptovereenkomst met bijlagen;
- U dient de inschrijving in overeenstemming met deze aanbestedingsleidraad, bijlage(n), bijbehorende documenten en eventuele nota(s) van inlichtingen in te dienen en aan te leveren;
- Bij deze aanbesteding en de uitvoering van de overeenkomst is Nederlands, in woord en geschrift, voertaal;
- Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering die van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding, dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de aanbesteder;

- De aanbestedder gaat ervan uit dat de inschrijver haar inschrijving, en alle onderdelen (bijlagen, verklaringen, documentatie) daarvan, als vertrouwelijk aanmerkt, in de zin van artikel 2.57 van de Aanbestedingswet. Uitzonderingen hierop zijn bepaalde onderdelen die kennelijk niet-vertrouwelijk zijn en de situatie waarin de aanbestedder informatie openbaart uit hoofde van een wettelijke plicht, of op grond van enig rechterlijk vonnis;
- Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij de inschrijver;
- Door de inschrijver gemaakte kosten worden niet vergoed. Aanbestedder kan door een inschrijver niet aansprakelijk worden gesteld voor kosten en/of andere uitgaven, gemaakt of te maken met betrekking tot de aanbesteding;
- De aanbestedder behoudt zich het recht voor, bij elke stand van de aanbestedingsprocedure, ook na uiting van het gunningsvoornemen, de opdracht niet te gunnen, te wijzigen, opnieuw aan te besteden volgens een daartoe door hem geschikt geachte procedure, of onderhands te gunnen. Een en ander voor zover dat niet in strijd is met dwingend recht. Door inschrijving aanvaardt de inschrijver dat hij de eigen (financiële) gevolgen van een dergelijke gebeurtenis draagt, en verplicht hij zich ertoe zich tegen de gebeurtenis niet te verzetten en de aanbestedder over deze gebeurtenis niet aan te spreken. Voor zover de opdracht is onderverdeeld in percelen geldt het bovenstaande ook voor elk afzonderlijk perceel waarbij de aanbestedder het recht heeft om bij een gebeurtenis betreffende een perceel, een of meerdere andere percelen ongewijzigd door te laten lopen.

C.3 Klachten en geschillen

- De gemeente Heerlen heeft een eigen Klachtenregeling Aanbesteden. Mocht u gebruik willen maken van deze regeling dan moet uw klacht betrekking hebben op het handelen of nalaten van de Aanbestedende Dienst in een concrete aanbesteding dat in strijd is met de wettelijke bepalingen of andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Klachten over de inkoopprocedure kunnen worden ingediend bij de contactpersoon voor deze aanbesteding. De contactpersoon zorgt ervoor dat de klacht door de juiste persoon in behandeling wordt genomen.
- Ondernemers kunnen zich ook wenden tot de Nationale Commissie van Aanbestedingsexperts. De klachtenprocedure staat nader uitgewerkt op de website van de Commissie van Aanbestedingsexperts www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

C.4 Rangorde documenten

Voor zover ondergenoemde documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt dat het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:

1. De overeenkomst, inclusief alle bijlagen;
2. (Eventuele) Nota(s) van inlichtingen (*);
3. Aanbestedingsleidraad, inclusief alle bijlagen;
4. Uw inschrijving.

(*) Indien er meer nota's van inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente nota van inlichtingen.

C.5 Varianten/alternatieve inschrijving

Het indienen van varianten en/of alternatieve inschrijvingen is niet toegestaan. Indien op grond van deze aanbestedingsleidraad door één inschrijver verschillende inschrijvingen voor hetzelfde perceel worden ingediend, wordt geen van deze inschrijvingen in behandeling genomen.

C.6 Inlichtingen

- Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen enkel via de **"Vraag & Antwoord-module"** van Tendered te worden gesteld. Vragen die niet op voornoemde wijze worden ontvangen, zullen niet in behandeling worden genomen en worden gezien als zijnde niet ontvangen. Zo zullen telefonische vragen of vragen per e-mail niet worden beantwoord. Mondeling verstrekte informatie bindt de aanbesteders niet;
- De uiterste datum voor het indienen van de vragen is opgenomen in de planning (paragraaf C.1);
- De antwoorden op deze vragen zullen op de in de planning opgenomen datum (hoofdstuk C.1) geanonimiseerd beschikbaar worden gesteld via de module **"Vraag & Antwoord"** in Tendered. De gestelde vragen en de daarop verstrekte antwoorden vormen samen de Nota van Inlichtingen. Separate toezending van de Nota van Inlichtingen per post, per e-mail of via de berichtenmodule van Tendered zal niet geschieden;
- De aanbesteders behouden zich het recht voor om ook uit eigen informatie te verstrekken via de module **"Vraag en Antwoord"** van Tendered. Deze informatie maakt dan onderdeel uit van de Nota van Inlichtingen;
- De antwoorden op de gestelde vragen (oftewel: de Nota van Inlichtingen) maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken;
- Uiterlijk tegelijk met de Nota van Inlichtingen, zullen de aanbesteders mededelen of de gestelde vragen aanleiding hebben gegeven tot het aanpassen van één of meer conceptovereenkomsten en, zo ja, in hoeverre deze overeenkomsten worden aangepast;
- Alle documenten behorende bij deze aanbesteding zijn met zorg samengesteld. Mocht een inschrijver in de nota(s) van inlichtingen, de aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen) en/of in de conceptovereenkomsten (inclusief bijlagen) tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de inschrijver deze zo spoedig mogelijk kenbaar te maken c.q. vragen te stellen en/of eventuele bezwaren kenbaar te maken. Dit kan tot en met de uiterste datum voor het indienen van vragen in het kader van de Nota van Inlichtingen;
- Maakt de inschrijver van de geboden mogelijkheid geen gebruik, dan komt dit voor risico van de inschrijver. In dat geval mogen zowel de aanbesteders als de overige inschrijvers ervan uitgaan dat de inschrijver tegen de aanbestedingsprocedure, de bepalingen en eisen en de overige inhoud van alle relevante aanbestedings- en contractdocumenten, geen bezwaren heeft. Door inschrijving doet de inschrijver nadrukkelijk en zonder voorbehoud afstand van een eventueel recht om nog na inschrijving bezwaren te uiten tegen de procedure van de aanbesteding, de bepalingen en eisen en de overige inhoud van alle relevante aanbestedings- en contractdocumenten;
- In aanbestedingsrechtelijke zin wordt van inschrijvers een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op tegenstrijdigheden, en/of onduidelijkheden en/of onvolkomenheden die niet door hemzelf binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. In dat geval heeft een inschrijver ten aanzien van deze tegenstrijdigheden, en/of onduidelijkheden en/of onvolkomenheden het recht verwerkt om zich daarop te beroepen.

C.7 Informatie over verplichtingen inschrijvers

Inschrijvers zijn verplicht om de wet na te leven. Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de inschrijver van toepassing zijn, zijn onder meer verkrijgbaar bij:

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

C.8 Indiening van de inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van de navolgende voorschriften te worden ingediend:

- De inschrijving dient uiterlijk op de in de planning opgenomen datum (paragraaf C.1) ('sluitingstermijn') digitaal via Tendersnet te zijn ingediend. Inschrijvingen die na de sluitingstermijn ingediend worden zijn ongeldig;
- Het doen van een inschrijving is uitsluitend mogelijk via het aanbestedingsplatform Tendersnet. Het indienen van inschrijvingen per e-mail, reguliere post, fax of anderszins is niet mogelijk. Inschrijvingen die niet via Tendersnet worden ingediend zijn ongeldig. Deze inschrijvingen worden geacht niet te zijn gedaan;
- Behoudens gebruik door de aanbesteders van hun wettelijke bevoegdheid, maar geen plicht, om (nadere) informatie te vragen en een inschrijver in staat te stellen bepaalde tekortkomingen in zijn inschrijving te repareren, zullen inschrijvingen die niet voldoen aan de voorschriften, eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de wet, aanbestedingsleidraad en bijlagen, ongeldig zijn.

De inschrijving dient de volgende stukken en onderdelen, in losse bestanden, te bevatten. Wij verzoeken u onderstaande indeling aan te houden.

Bij Digitale inschrijving	
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 2	Invulformulier referentie opdracht
Bijlage 3	Verklaring Beroep technische bekwaamheid Derde (indien van toepassing)
Bijlage 4	Formulier verklaring beroep financiële draagkracht derde (indien van toepassing)
Bijlage 5	Prijzenblad Burgerzaken applicatie
Bijlage 6	Uitwerking van de zeven (7) sub-gunningscriteria, conform het Programma van Wensen
Bijlage 7	Uittreksel(s) handelsregister (KvK) en indien van toepassing evt. volmacht
Bijlage 8	Een Service Level Agreement, minimaal conform het Programma van Eisen

Invullen / ondertekening documenten

- Een deel van de bijlagen bij deze aanbestedingsleidraad zijn documenten die bij inschrijving moeten worden ondertekend. U dient deze documenten te printen met het oog op de ondertekening, waarna deze documenten in gescande vorm aan de aanbesteders ter beschikking dienen te worden gesteld. Op (eventueel) verzoek van de aanbesteders dient de winnende inschrijver voor de gunning de originele documenten aan de aanbesteders te verstrekken;
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (**BIJLAGE 1**), het Formulier Referentieopdracht (**BIJLAGE 4**) en het Prijzenblad (**BIJLAGE 5**) dienen *volledig* te zijn ingevuld en rechtsgeldig te zijn *ondertekend*. Dit laatste betekent dat deze documenten ondertekend dienen te worden door een persoon, of indien uw statuten dat vereisen, de personen, die bevoegd zijn de inschrijver te binden voor de verplichtingen en/of geldsommen waarvoor u inschrijft. De vertegenwoordigingsbevoegdheid van deze persoon of personen dient te blijken uit de inschrijving bij te voegen uittreksel uit het handelsregister (KvK-uittreksel). Dit dient een natuurlijk persoon te zijn en geen rechtspersoon (Holding, B.V. of anderszins). Voeg indien noodzakelijk meerdere uittreksels uit het handelsregister bij;
- In geval de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de persoon of de personen die het UEA ondertekenen niet direct blijkt uit het bij inschrijving bij te voegen uittreksel(s) uit het handelsregister, dient tevens een **rechtsgeldig ondertekende machtiging (volmacht)** bijgevoegd te worden. Deze volmacht dient ondertekend te zijn door een bestuurder of procuratiehouder die als vertegenwoordigingsbevoegd vermeld is op het betreffende uittreksel uit het handelsregister.

Digitale inschrijving

Let op! Het risico van het niet tijdig uploaden van de inschrijving in de Tendered-omgeving berust te allen tijde volledig bij de inschrijver.

Proces Verbaal

De aanbesteder maakt een proces-verbaal op van de opening van de tijdig binnengekomen inschrijvingen.

C.9 Gunningscriteria

C.9.1. Gunningsmethodiek

Het gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving.

In het kader van deze aanbesteding is het gunningscriterium voor elk perceel de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, welke wordt vastgesteld op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding ("BPKV").

Er worden punten voor prijs en voor kwaliteit toegekend. De inschrijving met de hoogste score voor kwaliteit en prijs bij elkaar opgeteld, indien van toepassing afgerond op twee decimalen achter de komma, wordt aangemerkt als de inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding. Indien meerdere inschrijvers gelijk eindigen wordt tussen hen geloot.

Wijze van beoordelen

Tijdig ingediende inschrijvingen worden getoetst op compleetheid. Niet complete inschrijvingen kunnen als ongeldig ter zijde gelegd worden. De aanbesteders kunnen een aanvulling op en/of verduidelijking van inschrijvers verlangen of om toezending van bepaalde ontbrekende documenten/ bewijsstukken te vragen. De aanbesteders zijn hiertoe echter niet verplicht.

Nadat er uit de inschrijving is gebleken dat op de inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dat de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en dat zijn inschrijving voldoet aan de in de aanbestedingsstukken opgenomen minimumeisen en specificaties, zal de inschrijving op prijs en kwaliteit beoordeeld worden. Hiervoor is een beoordelingscommissie ingesteld die tot taak heeft te beoordelen welke inschrijving op grond van de hierna beschreven gunningcriteria als de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding ("BPKV") moet worden aangemerkt.

Beoordeling van de inschrijvingen geschiedt op basis van de volgende verdeling:

	Gunningcriteria	Weging
1.	Kwaliteit	70
2.	Prijs	30
	TOTAAL	100

Indien van toepassing worden de toegekende scores afgerond op 2 decimalen.

De verschillende gunningcriteria worden uitgebreid toegelicht in bijlage 7, het Programma van Wensen.

Eerst wordt hierna beschreven hoe de economisch meest voordelige inschrijving tot stand komt.

Bepalen economisch meest voordelige inschrijving

Er wordt gestart met beoordeling van de kwaliteit aan de hand van de ingediende stukken. De scores die per kwaliteitsvraag behaald kunnen worden staan verderop aangegeven bij de uitgebreide beschrijving van het gunningcriterium kwaliteit.

C.9.2. Kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van onderstaande sub-gunningscriteria:

	Sub-gunningcriteria	Weging
1.	Kwaliteit (totaal 40 punten) , schriftelijke uitwerking ten aanzien van:	
	Integraliteit	7 punten
	Digitale dienstverlening en self-service	10 punten
	Toekomstvisie, innovatie en ontwikkelingsroadmap	5 punten
	Concept-implementatieplan	7 punten
	Partnership	5 punten
	Kansendossier	3 punten
	Duurzaamheid	3 punten
2.	Presentatie / demonstratie gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid (totaal 30 punten)	
	Demonstratiescript A: Uittreksel BRP	4 punten
	Demonstratiescript B: (Intergemeentelijke) verhuizing	4 punten
	Demonstratiescript C: Aanvraag nationaal paspoort	4 punten
	Demonstratiescript D: Correctie BRP	4 punten
	Demonstratiescript E: Aangifte huwelijk	5 punten
	Demonstratiescript F: Aangifte geboorte	5 punten
	Demonstratiescript G: Functioneel beheer	4 punten
	TOTAAL van kwaliteit	70 punten

Voor een nadere uitwerking van de sub-gunningscriteria wordt verwezen naar het Programma van Wensen, bijlage 7.

De beoordeling van de gunningcriteria kwaliteit vindt als volgt plaats.
De kwalitatieve onderdelen worden beoordeeld conform het onderstaande beoordelingskader. In de gevraagde onderdelen kan de inschrijver zich onderscheiden van zijn concurrenten door de toegevoegde waarde op de verschillende aspecten te benoemen. De inschrijver krijgt de mogelijkheid zich te profileren en zich te onderscheiden als beste partij voor de opdrachtgever.

Score	%	Wegings factor	Beschrijving
Zeer goed	100%	1	De aangeleverde informatie biedt een zeer goed en zeer compleet beeld van de invulling die de inschrijver voorstelt en biedt zeer veel meerwaarde/ toegevoegde waarde voor de opdrachtgever. De beschrijving gaat in op alle essentiële punten en onderwerpen en biedt daarnaast aanvullende relevante informatie aan. De beschrijving is innoverend en getuigt van grote inleving in de opdracht, de visie en de wensen van de opdrachtgever wat aangeeft dat de dienstverlening van de leverancier hoogwaardig is.
Goed	80%	0.8	De aangeleverde informatie biedt een goed en compleet beeld van de invulling die de inschrijver voorstelt en biedt meerwaarde/ toegevoegde waarde voor de opdrachtgever. De beschrijving gaat in op de essentiële punten en onderwerpen en biedt daarnaast aanvullende relevante informatie aan. De beschrijving getuigt van inleving in de opdracht, de visie en de wensen van de opdrachtgever.
Voldoende	50%	0.5	De aangeleverde informatie biedt in voldoende mate een beeld van de invulling die de inschrijver voorstelt en biedt enige mate van meerwaarde/ toegevoegde waarde voor de opdrachtgever. De beschrijving gaat in voldoende mate in op alle essentiële punten en onderwerpen en biedt daarnaast op punten aanvullende informatie aan. De beschrijving getuigt van enige mate van inleving in de opdracht, de visie en de wensen van de opdrachtgever.
Onvoldoende	10%	0.1	De aangeleverde informatie biedt in onvoldoende mate een beeld van de invulling die de inschrijver voorstelt en biedt geen meerwaarde / toegevoegde waarde voor de opdrachtgever. De beschrijving gaat in beperkte mate in de essentiële punten en onderwerpen en biedt geen aanvullende relevante informatie aan. De beschrijving getuigt van een beperkte mate van inleving in de opdracht, de visie en de wensen van de opdrachtgever.
KNOCK-OUT		uitsluiting	Het gevraagde document ontbreekt of er ontbreken gevraagde aspecten in de beschrijvingen waardoor er géén of een te onvolledig beeld is van de invulling die de inschrijver voorstelt. Verdere beoordeling is dan ook niet mogelijk.

C.9.2.1. Leverancierspresentatie / demonstratie (30 punten)

Wij vragen u, in overeenstemming met de planning in het Aanbestedingsdocument, alle aangegeven dagen / dagdelen bedoeld voor de presentaties / demonstraties te reserveren in de agenda's. Na het openen van de kluis met Inschrijvingen neemt Gemeente Heerlen zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties / demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de Gemeente Heerlen gegeven.

De presentatie / demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3 uur, exclusief een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door de Inschrijver gedemonstreerd. Voor de onderdelen A tot en met C is maximaal 20 minuten beschikbaar. Voor de onderdelen D tot en met G is maximaal 30 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel.

Voor zover een demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, integraliteit en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid.

Voor meer informatie betreffende de sub-gunningscriteria verwijzen wij naar bijlage 7 "Programma van Wensen".

Voor het onderdeel gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid (op basis van een leverancierspresentatie / demonstratie) geldt dat:

- het onderdeel moet met een gemiddelde consensusbeoordeling van ten minste een voldoende worden afgesloten over alle casusonderdelen die dienen te worden gepresenteerd.

C.9.3. Prijs

U dient voor de gehele opdracht, inclusief alle benodigde componenten een prijs af te geven. De prijs voor de verschillende onderdelen van de totale ICT-oplossing wordt uitgevraagd door middel van het invullen van het prijzenblad (bijlage 5). Het prijzenblad dient op straffe van uitsluiting volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te worden. Ook mag het prijzenblad niet worden gewijzigd, bijvoorbeeld door formules aan te passen of kolommen toe te voegen. Het totaalbedrag dat zichtbaar is onderaan het prijzenblad (Totale Inschrijfprijs) is bepalend voor de score van de inschrijving op het criterium "prijs". Hierbij dient te worden opgemerkt dat op basis van de prijscomponenten waarbij u aangeeft, of het eenmalige kosten betreft of jaarlijks terugkerende kosten, de totale kosten voor de gehele looptijd van de opdracht berekend worden en dat dit bedrag bepalende is voor de score.

De gemeente Heerlen heeft voor deze opdracht een bandbreedte ingesteld voor wat betreft de licentiekosten / gebruikersrechten, inclusief de eenmalige implementatiekosten en optionele consultancy kosten, van minimaal € 1.500.000,- (excl. BTW) en maximaal € 3.100.000,- (excl. BTW) genomen over de potentiële totale contractduur van 15 jaar.

Let op! Het plafondbedrag over de gehele potentiële looptijd voor wat betreft de licentiekosten / gebruikersrechten, inclusief implementatiekosten (cel D57 en D58 Prijzenblad, bijlage 5) bedraagt **€ 2.800.000,- excl. BTW**.

Een inschrijfprijs boven het plafondbedrag leidt tot uitsluiting van de betreffende inschrijver. De in het prijzenblad op te geven optionele consultancy uurtarieven zullen buiten beschouwing worden gelaten voor de bepaling van het plafondbedrag.

Inschrijvingen met een totaalprijs lager dan € 1.500.000,- (excl. BTW) zullen niet worden uitgesloten van de aanbesteding; deze inschrijvingen kunnen echter niet meer punten halen dan 30 (maximale puntenaantal bij een totaalprijs van € 1.500.000,- (excl. BTW)).

De scores voor het sub-gunningscriterium prijs worden als volgt vastgesteld. De inschrijvingen behalen met hun inschrijfsom een score die wordt vastgesteld door gebruik te maken van de volgende formule:

Totale inschrijfsom aanbieding	
Beoordelingsbedrag	"Totale inschrijfprijs" van bijlage 5, Prijzen- en tarievenblad
Ondergrens (min)	€ 1.500.000,-
Bovengrens (max)	€ 3.100.000,-
Formule	$(\text{max} - \text{beoordelingsbedrag}) / (\text{max} - \text{min}) * \text{waarde}$
Formule (ingevuld)	$(3.100.000 - \text{inschrijfbedrag}) / (3.100.000 - 1.500.000) * 30$

Gebruik voor invulling van de prijs het prijzenblad zoals bijgevoegd als bijlage 5.

C.9.3.1. Beoordeling gunningscriterium Prijs

Bij het invullen van het prijzenblad en het bepalen van de te offereën 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 limitatief) reizen, onkostenvergoeding, reis- en verblijfskosten, overleggen, tooling en rapportages, de kosten voor onderhoud, updates, upgrades, service en support. Alle incidentele kosten rondom de implementatie, conversie, transitie en migratie dienen eveneens in deze bedragen te zijn opgenomen.. Dit betekent dat de opdrachtgever, behalve de door de inschrijver geoffeerde tarieven, niets aan de inschrijver (combinatie) is verschuldigd.

De Wensen die door de Inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het sub-gunningscriterium "Kansendossier", worden tevens afgenomen door Gemeente Heerlen en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de opdracht. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van de Wensen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het sub-gunningscriterium "Kansendossier", zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de inschrijvingen en het voornemen tot gunning conform de Aanbestedingsleidraad.

De aanbesteder wil de facturatie van de implementatiekosten, eenmalige kosten verdelen over een periode van vier (4) jaar. De facturatie van deze kosten dient te geschieden in vier (4) gelijke delen, verdeeld over vier (4) jaren. 25% bij opdrachtverstrekking (per ingangsdatum overeenkomst), vervolgens jaarlijks 25% verdeeld over de overige drie (3) jaren.

Het aantal inwoners wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld op peildatum 1 januari van elke jaar. Dit aantal vermenigvuldigd met de opgegeven prijs per inwoner in het prijzenblad (behoudens jaarlijkse indexering op basis van GIBIT 2020) is dan leidend voor de bepaling van de totale licentiekosten/gebruikersrechten voor dat betreffende jaar.

C.9.3.2. Indexering

Opdrachtnemer is gerechtigd de prijzen of tarieven jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2025 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.

C.10 Beoordeling

Het rangschikken van de inschrijvingen geschiedt als volgt.

Beoordeling van de inschrijving

Tijdig ingediende inschrijvingen worden getoetst op compleetheid.

Niet complete inschrijvingen kunnen als ongeldig ter zijde gelegd worden. De aanbesteder kan gebruik maken van zijn recht een aanvulling op en/of verduidelijking van inschrijvers te verlangen of om toezending van bepaalde ontbrekende documenten/ bewijsstukken te vragen. De aanbesteder is hiertoe echter niet verplicht.

Daarna wordt op grond van artikel 2.101 van de Aanbestedingswet aan de hand van de UEA en – voor zover bij inschrijving vereist – de met behulp van verklaring (zie paragraaf A 4.3) ingediende referenties beoordeeld of de inschrijvers voldoen aan de in hoofdstuk A.3 en A.4 genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

Mededeling van directe uitsluiting en/of afwijzing

Indien de in hoofdstuk C.9 bedoelde beoordeling aanleiding geeft tot uitsluiting en/of afwijzing van één of meer inschrijvers, deelt de aanbesteder hen dat volgens artikel 2.103 van de Aanbestedingswet schriftelijk mede. De aanbesteder kan die mededeling integreren in de gunningsbeslissing.

Inschrijvers die zich niet met de directe uitsluiting en/of afwijzing of het gunningsvoornemen kunnen verenigen, kunnen tegen de uitsluiting, de afwijzing maar ook het gunningsvoornemen bezwaar aantekenen middels een kort geding, uiterlijk binnen de termijn aangegeven in de gunningsbeslissing.

Bepalen economisch meest voordelige inschrijving

Vervolgens toetst de aanbesteder de kwaliteit aan de hand van de ingediende stukken. In totaal kunnen 100 punten behaald worden; 30 punten voor Prijs en 70 punten voor Kwaliteit. De inschrijver met de hoogste totaalscore (kwaliteit en prijs bij elkaar opgeteld) heeft inschrijving met de beste prijs/kwaliteitsverhouding.

Beoordelingscommissie

De aanbesteder stelt daartoe een beoordelingscommissie in welke de inschrijvingen, in voorkomend geval per perceel, rangschikt in overeenstemming met de bekend gemaakte gunningscriteria.

Kwaliteit - Beoordeling (sub)gunningscriteria

De beoordeling vindt plaats aan de hand van de sub-gunningscriteria zoals deze zijn omschreven in hoofdstuk C.9 en de beoordelingsmatrix.

Deze beoordelingscommissie bestaat uit een representatieve vertegenwoordiging van de gemeente Heerlen en wordt begeleid in dit proces door een inkoopadviseur.

Ieder lid van het beoordelingsteam maakt voor de kwalitatieve gunningscriteria een individuele beoordeling per inschrijver. Vervolgens komen alle teamleden na de leverancierspresentaties / demonstraties bij elkaar en worden de inschrijvingen en de demonstraties plenair besproken. Hieruit volgt een gezamenlijke beoordeling in consensus.

Het beoordelingsteam bestaat uit een teammanager burgerzaken, kwaliteitsmedewerkers burgerzaken, beleidsmedewerker burgerzaken, juridisch medewerkers burgerzaken, medewerkers burgerlijke stand, functioneel beheerders burgerzaken en een i-adviseur burgerzaken.

De samenstelling van de beoordelingssommissie is indicatief en kan eenzijdig door de aanbestedende dienst zonder verdere communicatie naar Inschrijvers worden bijgesteld.

Let op: Voor het onderdeel gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid (op basis van een leverancierspresentatie / demonstratie) geldt dat:

- het onderdeel moet met een gemiddelde consensusbeoordeling van ten minste een voldoende worden afgesloten over alle casusonderdelen die dienen te worden gepresenteerd, (dus een consensusbeoordeling van een 5 of hoger, rekenkundig afgerond op een geheel getal na het middelen van alle consensusbeoordelingen voor dit onderdeel), anders volgt terzijdelegging van de Inschrijving.

Voor de prijzen geldt dat de score tot stand komt aan de hand van de vastgestelde beoordelingssystematiek (D.9.3).

Na beoordeling van het gunningcriterium prijs worden de eindscores van beide gunningcriteria kwaliteit en prijs opgeteld.

De totaalscore wordt vastgesteld door de optelsom van de behaalde scores van de diverse sub-gunningcriteria en bepaalt de rangschikking (van hoog naar laag). De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de hoogste totaalscore.

Pas nadat definitieve kwalitatieve beoordeling is afgerond zal de inkoopadviseur de ingediende bijlagen inzake de prijs (inschrijfbiljetten en inschrijfstaten) bekendmaken aan de leden van de beoordelingscommissie.

Loting bij gelijke beoordeling

Indien meerdere inschrijvers gelijk eindigen wordt tussen hen geloot. Loting vindt plaats op het stadskantoor van de gemeente Heerlen. Aanwezig zijn de Projectleider en de Inkoopadviseur van de gemeente Heerlen en elk één afgevaardigde per gelijk beoordeelde inschrijver.

Procedure loting:

- In het bijzijn van alle gegadigden is in iedere envelop de naam van één gegadigde gevoegd. De enveloppen met in iedere envelop de naam van één van de gegadigden zijn in een ondoorzichtige bak door elkaar gehusseld, waarna achtereenvolgens één envelop uit de bak wordt gehaald. Na de trekking wordt door de inkoopadviseur van de gemeente Heerlen de envelop geopend en de gegadigde genoemd die in de betreffende envelop staat. Wie als eerste geloot wordt wint de loting. Van de loting wordt een proces-verbaal van loting opgemaakt.

C.11 Mededeling van de gunningsbeslissing (Voornemen tot gunnen)

Alvorens tot gunning over te gaan, uit de aanbesteder een gunningsvoornemen (de zogenoemde mededeling van de gunningsbeslissing als bedoeld in artikel 2.130 van de Aanbestedingswet). Deze gunningsbeslissing, die geen gunning inhoudt doch slechts de mogelijkheid te gunnen, wordt aan de inschrijvers per e-mail en/of schriftelijk medegedeeld.

Bij de gunningsbeslissing gelden de volgende regels:

- a. De inschrijver aan wie de aanbesteder voornemens is de opdracht te gunnen, ontvangt volgens artikel 2.102 van de Aanbestedingswet het schriftelijke verzoek om binnen een redelijke termijn de bewijsmiddelen als bedoeld in *paragraaf A.2* en *A.3* aan te leveren. Die bewijsstukken moeten de juistheid van de UEA bevestigen. Inschrijver stemt in met de voorwaarde dat de bewijsstukken van UEA schriftelijk opgevraagd worden door de aanbesteder en deze vervolgens door de inschrijver binnen een redelijke termijn worden overhandigd aan de aanbesteder;
- b. Indien aanbesteder een verzoek doet als genoemd in sub a. en uit de beoordeling van de in dat verband ontvangen bewijsstukken blijkt dat de inschrijver niet voldoet, herroept de aanbesteder de gunningsbeslissing;
- c. Ingeval van een situatie als bedoeld in sub b., kan aanbesteder opnieuw aan de hand van het bepaalde in hoofdstuk C.10 bepalen welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan. De aanbesteder kan vervolgens een nieuwe gunningsbeslissing bekendmaken;
- d. Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de gunningsbeslissing en/of uitsluiting dan wel afwijzing dienen, op straffe van niet-ontvankelijkverklaring, uiterlijk binnen de termijn van de aan hen verzonden gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de bevoegde Voorzieningenrechter.

Door inschrijving aanvaarden inschrijvers een contractueel vervalbeding zijnde een vervaltermijn van 20 dagen voor vorderingen, samenhangend met de onderhavige aanbesteding. Ook aanvaarden zij niet-ontvankelijk te zijn in hun vorderingen, en deze verwerkt te hebben, indien het kort geding na voornoemde periode van 20 dagen, nog aanhangig zou worden gemaakt. De vervaltermijn waarborgt de voortvarendheid van de procedure en het beschermt de gerechtvaardigde belangen van onder andere de winnende inschrijver bij rechtszekerheid.

C.12 Verificatie

Voor gunning van de opdracht kan, indien dit nodig wordt geacht, de aanbesteder met de hoogst scorende inschrijver een verificatiegesprek voeren. De inschrijver in kwestie verbindt zich ertoe kosteloos de nodige medewerking te verlenen.

Het doel van de verificatie is te bepalen of de inschrijver(s) ook werkelijk in staat is /zijn om volledig aan de eisen voortvloeiende uit de overeenkomst, te kunnen voldoen. De verificatie is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure. De aanbesteder behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment de acceptatietest of verificatie stop te zetten en af te breken.

C.13 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving moet tot tenminste 4 maanden na de sluitingstermijn voor het indienen van inschrijvingen onherroepelijk zijn. Aanbestedende dienst kan de inschrijver schriftelijk verzoeken die termijn met een periode van 3 maanden te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de inschrijver geen aanspraak op gunning van de opdracht ontlenen. Indien in het kader van de onderhavige procedure een kort geding plaatsvindt, wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot 60 dagen na de uitspraak in kort geding (in eerste aanleg).

C.14 Voorbehoud gunning / niet gunnen

Indien zich een situatie voordoet, die daartoe aanleiding geeft, behoudt de aanbesteder zich het recht voor om, zelfs na uiting van het gunningsvoornemen, het aanbestedingstraject geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, zonder opgaaf van reden. De aanbesteder heeft dus geen verplichting tot gunning. Inschrijvers kunnen in het geval van intrekking geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten in verband met die intrekking of anderszins.

Door het uitbrengen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met deze voorwaarden.

D. Bijlagen

Overzicht (invul-)bijlagen	
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 2	Formulier verklaring Beroep technische bekwaamheid Derde
Bijlage 3	Formulier verklaring Beroep financiële draagkracht Derde
Bijlage 4	Formulier referentie kerncompetentie
Bijlage 5	Prijzenblad Burgerzaken applicatie
Bijlage 6	Programma van Eisen
Bijlage 7	Programma van Wensen
Bijlage 8	GIBIT 2020
Bijlage 9	Gemeentelijke-ICT-kwaliteitsnormen versie 2023-1
Bijlage 10	Conceptovereenkomst Burgerzaken applicatie
Bijlage 11	Wachtkamerovereenkomst Burgerzaken applicatie
Bijlage 12	Verwerkersovereenkomst Burgerzaken applicatie