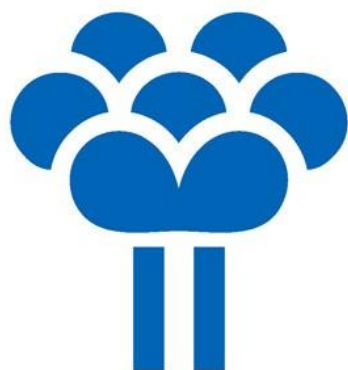




gemeente

Zoetermeer

EUROPESE OPENBARE
AANBESTEDING
2023-043605

BESCHRIJVEND DOCUMENT
ZOETERMEERPAS 2025-2032

Gemeente Zoetermeer

TenderNed-kenmerk: 436474

Auteursrecht
Alle rechten voorbehouden aan de gemeente Zoetermeer.

Inhoudsopgave

1.	Begrippenlijst.....	4
2.	Inleiding	6
3.	Informatie over de gemeente Zoetermeer en de Opdracht	8
3.1	Gemeente Zoetermeer	8
3.2	Doel van de aanbesteding	8
3.3	Marktconsultatie	9
3.4	Omschrijving van de Opdracht	9
3.6	Omvang Opdracht	11
3.7	Gemaakte keuzes.....	11
3.8	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	11
3.9	Overeenkomst	11
4.	De procedure	12
4.1	Algemeen.....	12
4.2	Planning.....	12
4.3	Communicatie.....	12
4.4	Vragen & Nota van Inlichtingen	13
4.5	Tegenstrijdigheden	13
4.6	Klachten.....	13
4.7	Voorbehouden voor de Gemeente	14
4.8	Toepasselijk recht en geschillen	15
4.9	(Reken)vergoeding	15
4.10	Voornemen tot gunning en “standstill” termijn	16
5.	Instructies Inschrijving	17
5.1	Algemeen.....	17
5.2	Indienen van de Inschrijving	17
5.3	Digitale kluis	17
5.4	Taal.....	17
5.5	Gestanddoeningstermijn.....	17
5.6	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT opdrachten, concept Overeenkomst en concept verwerkersovereenkomst	18
5.7	Ondertekening	18
5.8	Inschrijven in concernverband.....	19
5.9	Inschrijven in Combinatie	19
5.10	Inschrijven met Onderaannemers en beroep op Derden	20
6.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	21
6.1	Algemeen.....	21
6.2	Uitsluitingsgronden	21
6.3	Economische en financiële draagkracht.....	21
6.3.1	Verzekering.....	21
6.4	Technische en beroepsbekwaamheid	22
6.4.1	Referenties.....	22
6.5	Beroepsbevoegdheid	23
7.	Beoordelingsproces.....	24
8.	Gunningscriteria en beoordelingsmodel	27
8.1	Algemeen.....	27
8.2	Beoordeling kwalitatieve subgunningscriteria	27
8.3	Beoordeling prijs	29

8.4	Eindscore	30
Bijlage 1	Formulier t.b.v. referenties	31
Bijlage 2	Uitvoering SROI	33
Bijlage 3	Verklaring gezamenlijke & hoofdelijke aansprakelijkheid	36
Bijlage 4	Programma van eisen en wensen	37
Bijlage 5	Kwalitatieve subgunningscriteria	55
Bijlage 6	Prijsopgave	60
Bijlage 7	Checklist	61

1. Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document wordt gebruik gemaakt van de navolgende begrippen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als de definitie in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als de definitie in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Aanbestedingsdocumenten

De documenten die door of namens de Gemeente zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure. Deze bestaan uit:

- de Aankondiging;
- het Beschrijvend document, inclusief Bijlagen;
- Nota('s) van Inlichtingen, inclusief Bijlagen;
- eventuele andere documenten (in schriftelijke en/of elektronische vorm) die de Gemeente in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt.

Aankondiging

De formele aankondiging van de Opdracht in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu>) en op <http://www.tenderned.nl>.

Beschrijvend document

Het document waarin de Gemeente de Opdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure, de Geschiktheidseisen, het Programma van eisen en de Gunningscriteria heeft beschreven en toegelicht.

Beste prijs-kwaliteitverhouding

De Inschrijving die op basis van de Gunningscriteria, kwaliteit en prijs, de hoogste puntenscore heeft behaald en voldoet aan de toetsing van volledigheid, instructies, Geschiktheidseisen en Programma van eisen.

Bijlage

Een aanhangsel bij het Beschrijvend document dat integraal deel uitmaakt van de Aanbestedingsdocumenten als ook van de Overeenkomst.

Combinatie

Twee of meer Ondernemingen die een gezamenlijke Inschrijving indienen, waarbij de Ondernemingen ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor het juist en volledig voldoen aan alle verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst. De Combinatie dient te voldoen aan de wettelijke vereisten en de Beleidsregels combinatieovereenkomsten.

Derde

Elke natuurlijke of rechtspersoon anders dan de Gemeente of de Inschrijver, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Gemeente/Opdrachtgever

De opdrachtgever van de Overeenkomst, zijnde (het college van Burgemeester en Wethouders van) de gemeente Zoetermeer.

Geschiktheidseis

De eisen waaraan een Inschrijver minimaal dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Geschiktheidseisen zien op de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijver.

Gunningscriterium

Het inhoudelijke criterium op basis waarvan de Inschrijving wordt beoordeeld voor de keuze van de winnende Inschrijver.

Inschrijver

De Onderneming die een Inschrijving indient die gebaseerd is op de Aanbestedingsdocumenten.

Inschrijving

De aanbieding c.q. offerte van de Inschrijver die is gebaseerd op de Aanbestedingsdocumenten, inclusief alle Bijlagen en documenten die zijn ingediend ten behoeve van de aanbesteding om de Opdracht gegund te krijgen.

Nota van Inlichtingen

Het document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van het Beschrijvend document (incl. Bijlagen). De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleert boven het Beschrijvend document.

Onderaannemer

Een Ondernemer die in opdracht van Leverancier, zonder voor Leverancier in dienst te zijn, onderdelen van de aanbestede Opdracht uitvoert.

Onderneming/Ondernemer

Een aannemer, leverancier of dienstverlener. De termen „aannemer”, „leverancier” of „dienstverlener” omvatten elke natuurlijke of rechtspersoon of elk openbaar lichaam of elke combinatie van deze personen en/of lichamen die respectievelijk de uitvoering van werken, de levering van producten of uitvoering van diensten op de markt aanbiedt.

Opdracht

De opdracht die onderwerp is van de Overeenkomst, die gesloten zal worden tussen de Gemeente en Leverancier.

Overeenkomst

De schriftelijk vastgelegde afspraken tussen de Gemeente en Leverancier, gebaseerd op wat is gevraagd en is aangeboden.

Programma van eisen

De beschrijving van de Opdracht, bestaande uit functionele en technische specificaties die de Gemeente heeft opgesteld, die deel uitmaakt van de Aanbestedingsdocumenten.

Uitsluitingsgronden

De eisen die zien op omstandigheden die de (persoon van de) Inschrijver zelf betreffen en in het algemeen uitsluiting van deelname aan een aanbesteding kunnen rechtvaardigen.

2. Inleiding

De Gemeente voert een aanbestedingsprocedure uit voor de aanbesteding van Zoetermeerpas 2025-2032. Het betreft een Europese openbare aanbestedingsprocedure op basis van de op het moment van publicatie van deze aanbesteding geldende Aanbestedingswet. Deze is aangekondigd in het publicatieblad van de Europese Unie <http://ted.europa.eu>. Daarnaast is de Aankondiging gepubliceerd op TenderNed (<http://www.tenderned.nl/>).

Alle Aanbestedingsdocumenten zijn uitsluitend via <http://www.tenderned.nl/> te downloaden.

Naast dit Beschrijvend document zijn de volgende losse Bijlagen op TenderNed gepubliceerd:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020)
- Concept Overeenkomst
- Concept verwerkersovereenkomst
- Prijsopgave in Excel
- ICT concerneisen Zoetermeer
- In te vullen Bijlagen in Word

TenderNed en eHerkenning

U heeft eHerkenning nodig om een onderneming te registreren in TenderNed! eHerkenning is te vergelijken met DigiD voor particulieren. Met één eHerkenningsmiddel logt u in op websites van verschillende overheidsorganisaties.

Voor registreren en inloggen bij TenderNed heeft u minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig. Een eHerkenningsmiddel aanschaffen kan bij een van de erkende leveranciers. De kosten voor aanschaf en gebruik variëren per middel en leverancier.

Op de site van TenderNed vindt u [meer informatie over eHerkenning en TenderNed](#). Hier vindt u ook stappenplannen voor het inloggen en registreren met eHerkenning.

Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-TenderNed (0800-8363376) of via servicedesk@tenderned.nl.

Digitale inschrijving via TenderNed

Deze aanbesteding zal geheel digitaal plaatsvinden met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform TenderNed. Dit betekent dat:

1. de Aanbestedingsdocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
2. Ondernemers via TenderNed nadere inlichtingen kunnen inwinnen;
3. Ondernemers via TenderNed hun Inschrijving moeten indienen;
4. de correspondentie ten aanzien van de gunning van de Opdracht via TenderNed plaats zal vinden.

Om deel te kunnen nemen aan de digitale aanbesteding met behulp van TenderNed dient Inschrijver een bedrijfsprofiel aan te maken. Indien Inschrijver hier vragen over heeft verwijzen wij Inschrijver naar de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

Leeswijzer

Hoofdstuk 3 van dit Beschrijvend document gaat in op de achtergrond van deze aanbesteding en geeft een algemene beschrijving van de Opdracht.

Hoofdstuk 4 geeft een beschrijving van de te volgen aanbestedingsprocedure.

In hoofdstuk 5 zijn de instructies voor de Inschrijving op deze aanbesteding opgenomen. Deze voorwaarden gelden gedurende de gehele aanbestedingsprocedure, tenzij daarvan in een later Aanbestedingsdocument wordt afgeweken.

Hoofdstuk 6 beschrijven de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen die bij deze aanbesteding van toepassing zijn.

In hoofdstuk 7 wordt het beoordelingsproces beschreven.

Hoofdstuk 8 beschrijft de Gunningscriteria en het beoordelingsmodel dat de Gemeente hanteert bij het beoordelen van de Inschrijvingen.

3. Informatie over de gemeente Zoetermeer en de Opdracht

3.1 Gemeente Zoetermeer

De gemeente Zoetermeer telt circa 127.000 inwoners. De gemeente Zoetermeer is een slagvaardige en moderne organisatie die vooruitkijkt naar de toekomst en waar de inwoner centraal staat. Er wordt daarom hard gewerkt aan de ambities van de stad om ook in de toekomst het hoge niveau van de stad te behouden.

Voor meer informatie over Zoetermeer kijk op www.zoetermeer.nl.

3.2 Doel van de aanbesteding

Met dit Beschrijvend document worden geïnteresseerden in de gelegenheid gesteld een Inschrijving te doen. Dit Beschrijvend document heeft als doel het op een toetsbare en transparante wijze aangaan van een Overeenkomst met een Leverancier voor het leveren van een Zoetermeerpas van 2025 t/m 2032.

Zoetermeer wil een stad zijn waar iedereen mee kan doen. Waar iedereen zich thuis voelt, kan werken, zich kan ontplooiën en ontspannen. We zetten ons in voor een samenleving waar iedere Zoetermeerder ertoe doet en tot zijn recht kan komen. De impact die we willen maken is dat inwoners niet beperkt worden door inkomen. Uitgangspunt is dat we drempels verlagen. Er is samenhang met preventie en het voorkomen van schulden. We doen dit door inkomensondersteunende voorzieningen te bieden voor inwoners met een laag besteedbaar inkomen. Ook zetten we ons in om mensen in een uitkeringssituatie op weg naar werk te helpen en om mensen met schulden te ondersteunen, richting een schuldenvrije toekomst. Eén van de middelen die wij inzetten is de Zoetermeerpas: een gewaardeerde voorziening voor een groot aantal Zoetermeerders die bijdraagt aan verschillende doelstellingen (verminderen eenzaamheid, gezonde ontwikkeling van kinderen). De Zoetermeerpas is een voordeelpas met een digitaal tegoed voor inwoners met een inkomen tot 120% boven de bijstandsnorm. Met de Zoetermeerpas kunnen onze inwoners met korting of deelnemen aan verschillende sportieve, leerzame en/of culturele activiteiten.

De 'inhoud' van de Zoetermeerpas is nu:

- Voor iedereen in een huishouden met inkomen niet hoger dan 120% van de bijstandsnorm;
- Een sport & cultuur budget van € 235,- voor kinderen van 3 tot 18 jaar, € 180,- voor volwassenen;
- Een keuzebudget van € 44,- voor kinderen en € 22,- voor volwassenen;
- Een zwembadbudget voor 5, 6 en 7-jarigen van € 300,- en voor kinderen en/of statushouders die door omstandigheden op latere leeftijd moeten starten;
- Bibliotheektegoed voor iedereen van € 15,-;
- Bibliotheeklidmaatschap voor 18-jarigen en daarboven van € 66,95.

Pashouders mogen zelf kiezen bij welke gecontracteerde aanbieder ze terecht willen.

Per 1 januari 2025 moet de Zoetermeerpas operationeel zijn. Een aanvraag indienen kan vanaf medio november 2024. De Europese aanbesteding heeft als doel om een gespecialiseerde

Leverancier te contracteren voor de ontwikkeling, implementatie en onderhoud van de Zoetermeerpas, inclusief werving, relatiebeheer, communicatie en onboarding van aanbieders (aanbodmanagement) conform de eisen omschreven in dit Beschrijvend document en bijbehorende Bijlagen.

De Gemeente heeft de ambitie om de Zoetermeerpas verder te ontwikkelen ten behoeve van bredere toepassingen. De inhoudelijkheid van deze bredere inzet is nog niet bepaald. Voorbeelden zijn toepassen voor andere doelgroepen zoals bijvoorbeeld mantelzorgers, vrijwilligers en/of voor verkoop van de Zoetermeerpas als belevingspas voor inwoners en bezoekers. Ten aanzien van deze ambitie wordt een toekomstgerichte oplossing vereist welke in staat is om genoemde ambitie waar te kunnen maken.

3.3 Marktconsultatie

Voorafgaand aan de aanbesteding heeft een marktconsultatie plaatsgevonden. Deze is gepubliceerd op TenderNed (kenmerk: 403804) en het EU publicatieblad. De input die tijdens de marktconsultatie is verkregen, is gebruikt om de aanbesteding vorm te geven.

3.4 Omschrijving van de Opdracht

In het kader van ons beleid voor minima is de Opdracht om een pas te leveren voor de doelgroep rechthebbenden inclusief benodigde applicatie gebaseerd op het uitvoeringsproces richting pasgebruikers en aanbieders. Daarbij gaat het om het aanvraagproces via een website, transacties, uitbetalingen, opbouw database, bieden van rapportagemogelijkheden en het drukken van passen. Daarnaast is de Opdracht om aanbieders te werven, te begeleiden en te faciliteren.

Concreet gaat het om:

- Het inrichten, beheren, onderhouden en hosten van een applicatie voor het registreren en beheren van pashouders, aanbieders en aanbod, waarbij tevens rechten en mogelijkheden van gebruik van het aanbod kan worden vastgelegd;
- Het inrichten, beheren, onderhouden en hosten van een website, incl. portalen, welke ook als mobiele app voor een digitale pas kan functioneren;
- Het inrichten, beheren, onderhouden en hosten van een transactieplatform ten behoeve van het rechtmatig gebruik van het aanbod door pashouders door middel van de Zoetermeerpas;
- Het beschikbaar stellen, waaronder personaliseren van een digitale pas, als ook het produceren en verzenden van een fysieke pas;
- Aanbodmanagement: werving nieuwe aanbieders, onboarding bestaande en nieuwe aanbieders, relatiebeheer, controle op transacties (fraudedetectie);
- Het ontwikkelen en uitvoeren van benodigde on- en offline communicatiemiddelen, en inzet van sociale mediakanalen.

Daarnaast is de Opdracht om de volgende functionaliteiten in combinatie aan te bieden:

- Een koppeling met DigiD en Ockto (of gelijkwaardig) voor toetsing nieuwe rechthebbenden bij nieuwe pas-aanvraag en hertoetsing;
- Een digitaal toegangsportaal waarin potentiële rechthebbenden een aanvraag kunnen indienen gebaseerd op een inlog d.m.v. DigiD. Ten behoeve van de aanvraag én (her)toetsing dienen de benodigde gegevens waar mogelijk te worden verkregen uit erkende digitale databronnen zoals bijv. Belastingdienst, UWV.

- De uitbetalingen aan aanbieders (wekelijks) zal door de gemeente zelf worden uitgevoerd. De applicatie dient derhalve minimaal (geautomatiseerd) een export te kunnen leveren zijnde een SEPA bestand, geleideformulier en journaalpost.
- Een dashboard leveren met rapportagemogelijkheden.

Optie doorontwikkeling naar brede stadspas

Bij deze aanbesteding wordt de doorontwikkeling naar een brede stadspas voor meerdere doelgroepen, en alle inwoners en/of bezoekers opgenomen als optie. Alle Inschrijvers dienen deze optie aan te bieden en aan de eisen die hieraan verbonden zijn te voldoen.

Dit onderdeel wordt als optie opgenomen, omdat er nog geen politieke besluitvorming over heeft plaatsgevonden en de daarbij horende financiële dekking nog niet is geregeld. Hiervoor dient het volgende proces gevolgd te worden: de gemeenteraad zal kennisnemen van ontwikkelingen rondom de brede stadspas en haar eigen overwegingen maken in de te maken keuzes. Daarbij kan een verkennend onderzoek naar de behoefte onder inwoners en ondernemers daar onderdeel van zijn. De verwachting is dat dit proces niet eerder dan januari 2026 zal zijn afgerond. Mocht er geen positieve besluitvorming komen of als de besluitvorming teveel afwijkt van de wijze waarop de optie in deze aanbesteding is ingevuld, dan wordt de optie niet gelicht.

In het Programma van eisen is expliciet aangeven wanneer een eis betrekking heeft op de brede stadspas. Op het moment dat de optie wordt gelicht dient aan deze eisen voldaan te worden. De aanvullende kosten dienen opgegeven te worden in separate Bijlage Prijsopgave in Excel.

Als de optie voor de doorontwikkeling naar een brede stadspas wordt gelicht, dan dient de Leverancier de doorontwikkeling naar de brede stadspas binnen zes maanden te implementeren.

De verwachting is dat er vanuit de samenleving behoefte is om de Zoetermeerpas door te ontwikkelen naar een stadspas voor alle inwoners. Daarom nemen wij in deze opdracht ook op dat we een toekomstbestendige applicatie wensen die in staat is om een Zoetermeerpas te leveren voor meerdere doelgroepen, alle inwoners en/of bezoekers. Concreet gaat het om:

- Een pas die het volume aankan van minstens 25.000 pasgebruikers;
- Een applicatie waarin een workflow opgenomen kan worden voor het verkopen van de pas in verschillende vormen;
- Een applicatie die verschillende doelgroepen kan bedienen met een stadspas;
- Een pas waar elke inwoner en bezoeker met korting of gratis aan diverse activiteiten kan deelnemen;
- Een applicatie die diverse minimaregelingen en daaronder vallende goederen kan opnemen
- Een applicatie die de registratie, transactie- en betalingsafhandeling kan ondersteunen ten aanzien van verschillende afrekenmethoden met aanbieders;
- Een Leverancier, die vanuit ervaring en kennis proactief mee kan werken en denken ten behoeve van de verdere ontwikkeling en inrichting brede stadspas;
- Een Leverancier, die benodigde marketing- en communicatiestrategie kan ontwikkelen en uitvoeren met betrekking tot het migreren van een minimapas naar een brede stadspas;
- Een Leverancier die het onderdeel aanbodmanagement kan uitbreiden met betrekking tot de benodigde werkzaamheden voor het verkrijgen en faciliteren van een breed gevarieerd (regionaal) aanbod;

Het één en ander conform het Programma van eisen opgenomen in Bijlage 4.

Varianten zijn niet toegestaan.

Onderhavige Opdracht is niet verdeeld in percelen.

3.6 Omvang Opdracht

De onderstaande cijfers geven een indicatie van de te verwachten totale afname, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Het aantal pashouders van de minimapas bedraagt momenteel 11.000. Het is niet de verwachting dat dit aantal meer wordt dan 13.000.

Voor de brede stadspas is de verwachting dat er op termijn 25.000 pashouders zijn.

3.7 Gemaakte keuzes

Europese openbare aanbestedingsprocedure

Er is gekozen voor de Europese aanbestedingsprocedure, omdat de verwachte opdrachtwaarde de Europese drempel van €215.000,- voor leveringen/diensten overschrijdt.

Er is gekozen voor de openbare procedure, omdat naar verwachting het aantal inschrijvende partijen laag is en de administratieve lasten om in te schrijven laag zijn.

Clusteren van de Opdracht

De Opdracht is niet opgesplitst in Percelen. De Opdracht is niet verdeeld in percelen, omdat het een eenduidige Opdracht betreft. Daarnaast kan dit worden geleverd door meerdere partijen.

3.8 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

In het gemeentelijk Inkoop- en aanbestedingsbeleid van Zoetermeer is Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) opgenomen. Bij deze aanbesteding is onderstaande van toepassing:

[Social return](#),

Social Return of Investment (SROI) wordt ingezet om duurzame arbeid te realiseren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan door het creëren van arbeidsdeelname (zoals stage- en/of leerlingplaatsen) maar ook door mensen opleidingen, trainingen of stages aan te bieden. Daarnaast behoort sociaal inkopen tot de mogelijkheden.

In deze aanbesteding is SROI als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde meegenomen. Zie Bijlage 2 'Uitvoering SROI'. Door het indienen van een inschrijving verklaart de Inschrijver in te stemmen met deze bijzondere uitvoeringsvoorwaarde.

3.9 Overeenkomst

De te sluiten Overeenkomst wordt aangegaan voor de Zoetermeerpas 2025 en 2026 met de optie tot verlenging van drie maal twee jaar. De ingangsdatum is na de definitieve gunning. Deze wordt 15 maart 2024 verwacht.

4. De procedure

4.1 Algemeen

Het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de Gemeente is erop gericht om te komen tot een keuze voor de juiste Inschrijver door het objectief en transparant benaderen van Ondernemers en het optimaal gebruik maken van de marktwerking. Voor de bepaling en invulling van de Geschiktheidseisen en Gunningscriteria zijn de Europese beginselen van het aanbestedingsrecht toegepast, als ook de uitwerking van het proportionaliteitsbeginsel in de gids proportionaliteit.

4.2 Planning

Voor het aanbestedingstraject wordt onderstaande planning aangehouden. De termijnen voor het indienen van vragen en voor het indienen van de Inschrijvingen zijn fatale termijnen. De overige genoemde termijnen zijn indicatief, er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Omschrijving	Door:	(uiterste) datum:
Publicatie op TenderNed	Gemeente	10 november 2023
Mogelijkheid tot stellen vragen	Inschrijver	27 november 2023, 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	Gemeente	5 december 2023
Mogelijkheid tot stellen vragen	Inschrijver	12 december 2023, 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	Gemeente	20 december 2023
Indienen Inschrijving	Inschrijver	19 januari 2024, 12:00 uur
Demonstratie	Gemeente/Inschrijver	13 februari 2024
Bericht voornemen tot gunning	Gemeente	23 februari 2024
Indienen bewijsmiddelen en verklaringen	Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding aan wie de Gemeente voornemens is de Opdracht te gunnen	4 maart 2024
Bericht definitieve gunning	Gemeente	15 maart 2024
Streefdatum ondertekening Overeenkomst	Gemeente/Inschrijver	Na definitieve gunning
(Streef)Datum aanvang Opdracht	Inschrijver	Na definitieve gunning

4.3 Communicatie

Communicatie in het kader van deze aanbesteding kan uitsluitend plaatsvinden met het cluster Inkoop van de afdeling JaBo via TenderNed. Het is de Inschrijver tijdens de aanbestedingsprocedure op straffe van uitsluiting nadrukkelijk verboden -op welke manier dan ook - inzake de aanbesteding contact te hebben met wie dan ook van de Gemeente op een andere wijze dan in de voorafgaande zin genoemd.

4.4 Vragen & Nota van Inlichtingen

Geïnteresseerden worden in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen over het Beschrijvend document. Dit kan uitsluitend via de vragenmodule van TenderNed, tot 27 november 2023, 12:00 uur.

De Gemeente zal de vragen en/of opmerkingen en haar reactie daarop geanonimiseerd opnemen in een Nota van Inlichtingen die via TenderNed wordt gepubliceerd.

Inschrijver krijgt na de eerste Nota van Inlichtingen vervolgens nog eenmaal de gelegenheid om vragen te stellen over hetgeen aan de orde is gekomen in de eerste Nota van Inlichtingen. Dit kan tot uiterlijk de in de planning genoemde datum. Deze vragen worden beantwoord in een tweede Nota van Inlichtingen. Indien er nieuwe vragen worden gesteld bepaalt de Aanbestedende dienst of deze vragen zullen worden beantwoord.

De laatste Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk 10 dagen voor sluiting inschrijvingstermijn gepubliceerd.

Vragen die na het gestelde tijdstip worden ontvangen behoeven door de Gemeente niet te worden beantwoord. De Inschrijver draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte en tijdige ontvangst van de vragen door de Gemeente.

De Nota van Inlichtingen wordt gepubliceerd op TenderNed. Geïnteresseerden krijgen automatisch een bericht dat de Nota van Inlichtingen te downloaden is wanneer zij zich hebben geregistreerd op <http://www.tenderned.nl/>. De Gemeente zal de Nota van Inlichtingen niet separaat versturen en ook geen aankondiging versturen dat de Nota van Inlichtingen gepubliceerd is op de internetsite.

4.5 Tegenstrijdigheden

Dit Beschrijvend document met alle bijbehorende Bijlagen is met zorg samengesteld. De Gemeente verwacht van de Inschrijvers een proactieve houding. Dit betekent dat indien de Inschrijver onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurefouten en/of onvolkomenheden tegenkomt, de Inschrijver het cluster Inkoop hiervan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 27 november 2023, 12:00 uur, op de hoogte dient te stellen via TenderNed met opgave van eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Ook eventuele bezwaren tegen (delen van) dit document (bijv. m.b.t. termijnen, criteria, werkwijze) dient u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 27 november 2023, 12:00 uur, te uiten via TenderNed. De Gemeente zal aan het uitblijven van klachten het vertrouwen ontnemen, dat de aanbesteding zonder bezwaar kan worden voortgezet en tot ontvangst van de Inschrijvingen kan worden overgegaan. Inschrijvers die voorafgaand aan de datum voor het stellen van vragen geen bezwaar maken over onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurefouten en/of onvolkomenheden, doen afstand van hun recht om tegen die onregelmatigheden op te komen, althans hebben zij dat recht verwerkt wanneer bovenstaande datum is verstreken.

4.6 Klachten

De aanbestedingsprocedure of dit document kan aanleiding geven tot het indienen van een klacht. Klachten moeten betrekking hebben op aspecten van deze concrete aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 valt. Klachten kunnen niet gaan over het (algemene) inkoopbeleid van de Gemeente. Indien u een klacht overweegt, dan kunt dit via de website van de gemeente Zoetermeer, <https://www.zoetermeer.nl/klacht-indienen/>, kenbaar maken.

4.7 Voorbehouden voor de Gemeente

Voorbehoud niet tot gunning over te gaan

De Gemeente behoudt zich het recht voor om het gehele of een gedeelte van het aanbestedingstraject tijdelijk of definitief te stoppen. Na de interne beslissing tot intrekking worden de Inschrijvers via TenderNed geïnformeerd over de intrekking van de aanbesteding.

Iedere belanghebbende die het niet met de beslissing eens is, dient - op straffe van verval van het recht daartoe - binnen maximaal 20 kalenderdagen na dagtekening van de intrekkingbeslissing een civiel kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de rechtbank Den Haag. Indien een belanghebbende nalaat binnen deze periode een voorlopige voorziening aanhangig te maken, doet de belanghebbende ook afstand van recht om naderhand een (bodem)procedure, inclusief een vordering tot schadevergoeding, te stellen. In het geval een voorlopige voorziening wordt aangevraagd, wordt belanghebbende verzocht terstond een kopie inclusief de opgevoerde producties ter beschikking te stellen aan de Gemeente, als ook verhinderdata bij de Gemeente op te vragen.

Tevens heeft de Gemeente te allen tijde het recht om niet tot (definitieve) gunning over te gaan. In ieder geval heeft zij dit recht -niet limitatief geformuleerd- in de volgende gevallen: het ontbreken van bestuurlijke goedkeuring, het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen en het ontbreken van een (formeel) positieve besluitvorming.

Voorbehoud in geval van onjuiste/onvolledige informatie

De Gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Als tijdens de aanbestedingsprocedure blijkt dat door Inschrijver onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt en/of Inschrijver hetgeen door Inschrijver is aangeboden niet kan nakomen, wordt Inschrijver van verdere deelname uitgesloten.

De Gemeente behoudt zich het recht voor de Overeenkomst te ontbinden in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.

Voorbehoud tot verzoek om nadere toelichting

Indien een Inschrijving onduidelijkheden bevat kan de Gemeente verzoeken om een nadere toelichting op de Inschrijving. Deze toelichting heeft tot doel het door de Inschrijver aangeboden nader te concretiseren teneinde de Gemeente een duidelijker beeld te verschaffen omtrent hetgeen hij heeft aangeboden. Deze nadere toelichting mag nimmer een wijziging van de Inschrijving inhouden.

Voorbehoud tot herstel

De Gemeente behoudt zich het recht voor om eenvoudige precisering van de Inschrijving of een kennelijke materiële fout in de Inschrijving te (laten) herstellen. De Gemeente heeft geen verplichting om eenvoudig te verklaren en te herstellen gebreken aan de Inschrijving te (laten) herstellen, tenzij deze informatie tijdig door de Inschrijver is verstrekt in haar Inschrijving of daaruit onmiskenbaar valt af te leiden. Inschrijvers kunnen hier dan ook geen rechten aan ontleen.

Indien er een termijn wordt gesteld waarbinnen het eenvoudige precisering of het herstel van een kennelijk materiële fout moet worden hersteld, dan dient deze binnen de door de Gemeente

gestelde termijn te worden ingediend. Het niet tijdig opleveren van het gevraagde zal tot uitsluiting van de Inschrijver leiden.

Voorbehoud in geval van staking van de bedrijfsactiviteit of faillissement

Indien de Inschrijver gedurende de aanbestedingsprocedure (tussen de aanbesteding en gunning) aangeeft of de Gemeente ervan op de hoogte is dat de Inschrijver zijn voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt ofwel zijn Onderneming wordt opgeheven, behoudt de Gemeente zich het recht voor zijn Inschrijving om die reden niet verder te beoordelen en van verlening van de Opdracht uit te sluiten.

Indien de Inschrijver gedurende de aanbestedingsprocedure (tussen de aanbesteding en gunning) zijn faillissement aanvraagt, of in staat van faillissement komt te verkeren, of surséance van betaling aanvraagt of aan hem, al dan niet voorlopig, surséance van betaling is verleend, of op een aanmerkelijk deel van zijn vermogen beslag wordt gelegd behoudt de Gemeente zich het recht voor zijn Inschrijving om die reden niet verder te beoordelen en van verlening van de Opdracht uit te sluiten.

Voorbehoud tot het voeren van een verificatiegesprek

De Gemeente behoudt zich het recht voor om met de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding een verificatiegesprek te voeren voordat het voornemen tot gunning plaatsvindt. Blijkt tijdens het verificatiegesprek dat onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, of dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen, zal de Inschrijver alsnog afvallen en wordt de procedure voortgezet met de partij die na herberekening van de overige Inschrijvingen op basis van de bekendgemaakte Gunningscriteria op de eerste plaats in rangorde is geëindigd. Vervolgens zal aan de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding die alsdan op de eerste plaats (in rangorde) is geëindigd voorlopig worden gegund, na overlegging van de door de Gemeente opgeëiste bewijsstukken en/of (rechtsgeldig) ondertekende verklaringen.

4.8 Toepasselijk recht en geschillen

Op de aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die met betrekking tot de Inschrijving of de aanbesteding mochten ontstaan, zullen door de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag worden beslecht.

Deze Aanbestedingsdocumenten kunnen niet worden gezien als een aanbod in de zin van art. 6:217 BW.

4.9 (Reken)vergoeding

Aan de verkrijging van dit Beschrijvend document zijn voor de Inschrijvers geen kosten verbonden.

Inschrijvers hebben geen recht op (reken)vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze aanbesteding.

Inschrijvers hebben in het geval zij (voortijdig) uitgesloten worden van de aanbestedingsprocedure geen enkele aanspraak op schadevergoeding van welke aard dan ook, vergoeding van inschrijvingskosten, verlies aan referentie of gederfde winst welke in het kader van deze aanbesteding zijn of worden gemaakt.

4.10 Voornemen tot gunning en “standstill” termijn

Nadat de beoordeling heeft plaatsgevonden, zal het gunningvoorstel worden voorgelegd aan het bevoegd bestuursorgaan van de Gemeente. Na formeel akkoord worden de Inschrijvers via TenderNed geïnformeerd over het voornemen tot gunning. De Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor de Opdracht krijgen hiervan gelijktijdig bericht via TenderNed. Iedere Inschrijver kan over zijn afwijzing bij de Gemeente nadere informatie inwinnen.

Iedere belanghebbende die het niet met de beslissing eens is, dient -op straffe van verval van het recht daartoe- binnen maximaal 20 kalenderdagen na dagtekening van het voornemen tot gunning een civiel kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de rechtbank Den Haag. Indien een belanghebbende nalaat binnen deze periode een voorlopige voorziening aanhangig te maken, doet de belanghebbende ook afstand van recht om naderhand een (bodem)procedure, inclusief een vordering tot schadevergoeding, te stellen. In het geval een voorlopige voorziening wordt aangevraagd, wordt belanghebbende verzocht terstond een kopie inclusief de opgevoerde producties ter beschikking te stellen aan de Gemeente, als ook verhinderdata bij de Gemeente op te vragen.

De Gemeente zal een Opdracht op basis van een voornemen tot gunning niet eerder definitief gunnen dan nadat een termijn van 20 kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning is verstreken. De Gemeente kan tijdens de standstill termijn besluiten deze termijn te verlengen, indien de Gemeente dit noodzakelijk en proportioneel acht. In dit geval zullen alle Inschrijvers hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld. Indien binnen 20 kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning een voorlopige voorziening bij de rechtbank Den Haag aanhangig is gemaakt tegen het voornemen tot gunning, kan de Gemeente besluiten om niet over te gaan tot gunning van de Opdracht voordat in eerste instantie vonnis is gewezen.

Door in te schrijven voor deze aanbesteding verklaart Inschrijver zich ermee akkoord dat, indien een van de andere Inschrijvers een voorlopige voorziening heeft ingesteld tegen het voornemen tot gunning, zij als voorlopige winnaar zal vorderen zich te mogen voegen of te mogen tussenkomen in de reeds aanhangig gemaakte procedure.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om de dagvaarding door te sturen aan andere Inschrijvers, zodat zij kunnen bepalen of ze willen voegen of tussenkomen.

5. Instructies Inschrijving

5.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn instructies ten aanzien van de Inschrijving opgenomen.

5.2 Indienen van de Inschrijving

De Inschrijving vindt plaats op elektronische wijze. Inschrijver dient zijn Inschrijving in via www.tenderned.nl.

De Gemeente wenst de aanbestedingsprocedure te laten plaatsvinden op een efficiënte manier. Nadrukkelijk vragen wij om de Inschrijving met alle gevraagde gegevens (zie checklist in Bijlage 7) op de juiste manier aan te leveren. Daarom wordt Inschrijver nadrukkelijk verzocht de gevraagde bescheiden te overleggen in vorm en structuur zoals aangegeven in TenderNed en is wijzigen van de formats niet toegestaan. Ingezonden andere informatie wordt niet in de beoordeling betrokken.

Inschrijver draagt er zorg voor dat verklaringen, Bijlagen en overige onderdelen van de Inschrijving op de juiste plaats in TenderNed worden ge-upload. De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format (bij voorkeur een open standaard) - in 1-voud - ingediend.

5.3 Digitale kluis

De digitale Inschrijving is uiterlijk op de in TenderNed aangegeven termijn via TenderNed ingediend. De Inschrijving zal door TenderNed in een digitale kluis worden bewaard. De digitale kluis wordt op de in TenderNed aangegeven datum en tijdstip vrijgegeven aan de Gemeente.

Inschrijvingen kunnen na de uiterste inleverdatum van de Inschrijvingen niet meer via www.tenderned.nl worden aangeboden. Een andere wijze van indienen dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen.

Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de Inschrijver. Te allen tijde ligt het risico van vertraging bij de Inschrijver. Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de Inschrijving in te trekken tot het moment van aanbesteding.

De digitale kluis wordt door twee personen geopend. De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar.

5.4 Taal

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding in zowel woord als geschrift dient in de Nederlandse taal te geschieden.

5.5 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving heeft een minimale geldigheid van 3 maanden na de uiterste inleverdatum van de Inschrijvingen. Tijdens die periode heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. Indien tegen het voornemen tot gunning (zie § 4.10) tijdig een voorlopige voorziening aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn 20 kalenderdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg vonnis is gewezen, voor zover deze termijn later eindigt dan de periode in de eerste volzin.

5.6 Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT opdrachten, concept Overeenkomst en concept verwerkersovereenkomst

In deze aanbesteding zijn de hierna te noemen: Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT opdrachten, hierna te noemen "GIBIT 2020", van toepassing. Deze GIBIT 2020 zijn bijgesloten in een afzonderlijk PDF-bestand. In een separate Bijlage is een concept Overeenkomst opgenomen.

Er zal ook een verwerkersovereenkomst afgesloten worden. Dit is nodig volgens de Algemene verordening gegevensbescherming als opdracht wordt gegeven aan derden om persoonsgegevens namens de Gemeente en onder haar verantwoordelijkheid te verwerken. De concept verwerkersovereenkomst is een separate Bijlage.

Tijdens de informatieronde is het mogelijk tekstvoorstellen voor aanpassing van de Overeenkomst dan wel de verwerkersovereenkomst en afwijkingsvoorstellen voor de GIBIT 2020 te doen voor de onderdelen in de Overeenkomst, de verwerkersovereenkomst en de GIBIT 2020 waarmee niet (direct) kan worden ingestemd. Opmerkingen met onderbouwde tekstvoorstellen dienen tegelijk met de vragen, uiterlijk op 27 november 2023, 12:00 uur te worden aangeleverd. De Gemeente heeft niet de plicht deze voorstellen over te nemen in de Overeenkomst en/of de verwerkersovereenkomst.

Uiterlijk op 5 december 2023 zal de Gemeente in de Nota van Inlichtingen aan alle Inschrijvers bekendmaken of en op welke punten en op welke wijze de Overeenkomst en/of de verwerkersovereenkomst zal worden aangepast. Eventuele wijzigingen in de GIBIT 2020 worden verwerkt in de Overeenkomst.

Door een Inschrijving in te dienen verklaart de Inschrijver de GIBIT 2020 te hebben ontvangen en gaat de Inschrijver zonder voorbehoud akkoord dat de GIBIT 2020 van toepassing is en verklaart zonder voorbehoud akkoord te gaan met de Conceptovereenkomst, de verwerkersovereenkomst en GIBIT 2020 zoals deze na de inlichtingenronde zijn vastgesteld. Indien een Inschrijver deze niet geheel accepteert zal de Inschrijver van verdere deelname worden uitgesloten. Algemene (verkoop)voorwaarden waar Inschrijvers zich op beroepen worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

De Opdracht wordt door de Leverancier uitgevoerd overeenkomstig de volgende rangorde van documenten:

1. Overeenkomst;
2. Verwerkersovereenkomst;
3. De vragen en antwoorden uit de Nota('s) van Inlichtingen waarbij een latere Nota prevaleert boven een eerdere Nota;
4. Beschrijvend document;
5. GIBIT 2020;
6. Inschrijving.

Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde.

5.7 Ondertekening

De Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Dit is het geval als deze getekend is door een functionaris die volgens het uittreksel van het beroeps/handelsregister (in Nederland: Kamer van Koophandel) bevoegd is namens de Onderneming verplichtingen aan te gaan zoals door de

Gemeente gevraagd in deze aanbesteding. Dit houdt in dat de persoon of de personen die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als -in het kader van deze aanbesteding- vertegenwoordigingsbevoegde personen van de Onderneming. De persoon/personen die op grond van het uittreksel uit het beroeps-/handelsregister tekeningsbevoegd is/zijn, mag/mogen een derde persoon machtigen te ondertekenen, welke machtiging moet worden bijgevoegd.

De toetsing van rechtsgeldige ondertekening vindt plaats door een controle van de Bijlage "Uniform Europees Aanbestedingsdocument". Als een ondertekenende persoon blijkens het uittreksel van de Kamer van Koophandel niet zelfstandig bevoegd is de inschrijvende Onderneming te vertegenwoordigen dienen zijn medebestuurder(s) het Uniform Europees Aanbestedingsdocument mede te ondertekenen.

Indien de Inschrijving van de Inschrijver niet rechtsgeldig is ondertekend, wordt de Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd. De Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

5.8 Inschrijven in concernverband

Van een concern mogen slechts meerdere Ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in Combinatie, of als Onderaannemer), indien zij de Gemeente hierover in de Inschrijving informeren en – op verzoek van de Gemeente - kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door een van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

5.9 Inschrijven in Combinatie

Wanneer ingeschreven wordt in Combinatie, dient een van de combinanten zich op te stellen als penvoerder en gemachtigde om namens de Combinatie op te treden. Deze informatie dient aangegeven te worden in deel II A van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Elk lid van de Combinatie dient een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen.

De Combinatie geldt als één Inschrijver. Na inschrijving kan de Combinatie niet meer van combinanten wisselen.

Voor een combinatie geldt dat de combinanten gezamenlijk moeten voldoen aan de gestelde eisen, tenzij nadrukkelijk anders vermeld in de betreffende paragraaf. Wanneer ingeschreven wordt in Combinatie dient zij op de datum voor het indienen van de Inschrijving het volgende document te overleggen:

- 'Verklaring Gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid', ingevuld en rechtsgeldig ondertekend door iedere combinant.

Elke afzonderlijke combinant dient individueel te voldoen aan de eisen ten aanzien van Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen beroepsbevoegdheid en verzekering. Combinanten worden gezamenlijk aan beoordeling van de Geschiktheidseisen referenties onderworpen.

De Combinant op wiens ervaring de Combinatie zich beroept voor het voldoen aan het referentiecriterium in § 6.4.1 is verplicht de desbetreffende werkzaamheden tijdens de uitvoering van de Opdracht uit te voeren.

5.10 Inschrijven met Onderaannemers en beroep op Derden

Inschrijver neemt bij een beroep op een Onderaannemer de verplichting op zich deze Onderaannemer(s) bij de uitvoering van de Opdracht ook daadwerkelijk beschikbaar te hebben en in te zetten voor die onderdelen waarvoor het beroep op de Onderaannemer is gedaan.

De Inschrijver is in deze constructie volledig aansprakelijk (in het geval van een Combinatie ook hoofdelijk aansprakelijk) voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving en de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.

Wanneer een Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een Onderaannemer voor het voldoen aan de Geschiktheidseis(en) m.b.t. de economische en financiële draagkracht en/of technische en beroepsbekwaamheid, dient de Inschrijver dit aan te geven in deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijver dient voor elk van deze betrokken Onderaannemers een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument met de informatie die wordt gevraagd in de afdelingen A en B van deel II in te dienen bij uw Inschrijving.

De Inschrijver -in het geval zij de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding is- dient op de datum voor het indienen van bewijsmiddelen de volgende documenten te overleggen:

- Uittreksel van het handelsregister van de in te schakelen Derde respectievelijk Onderaannemer aan de hand waarvan de rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de Onderaannemer kan worden getoetst.
- Bewijsmiddelen dat de Derde respectievelijk Onderaannemer aan Geschiktheidseis(en) voldoet.

Wanneer een Inschrijver geen beroep doet op de draagkracht van een Onderaannemer om te voldoen aan de eisen, maar wél voornemens is een Onderaannemer in te schakelen tijdens de uitvoering van de Opdracht dient de Inschrijver dit aan te geven in deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Noteer in elk geval van Onderaanneming welk gedeelte Inschrijver voornemens is om in onderaanneming te geven en aan welke Onderaannemers. Vermeldt de informatie die wordt gevraagd in de afdelingen A en B van deel II en deel III in te dienen bij uw Inschrijving.

Nadat de Opdracht is gegund, kan alleen na schriftelijke toestemming van de Gemeente met nieuwe Onderaannemers worden gewerkt. De Gemeente kan aan deze toestemming voorwaarden stellen.

6. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

6.1 Algemeen

Aan de hand van Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen ten aanzien van de 'Economische en financiële draagkracht', 'Technische en beroepsbekwaamheid' en 'Beroepsbevoegdheid' wordt bekeken of uw Onderneming geschikt is of uitgesloten dient te worden van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Inschrijver dient hiertoe gebruik te maken van het vastgestelde model Uniform Europees Aanbestedingsdocument (toegevoegd als separate Bijlage). Daadwerkelijke toetsing van de bewijsmiddelen vindt achteraf plaats bij de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding die voor de Opdracht in aanmerking komt. De bewijsstukken hoeven dan ook niet meegezonden te worden bij het indienen van de Inschrijving. **LET OP:** de referentieprojecten dient de Inschrijver wel mee te zenden met uw Inschrijving!

6.2 Uitsluitingsgronden

De Gemeente wenst uitsluitend zaken te doen met Ondernemingen waarvan de integriteit vaststaat.

Eis: Geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument opgenomen Uitsluitingsgronden is op de Inschrijver van toepassing.

De Inschrijver verklaart in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de in deel III opgenomen Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. De deelnemers in de Combinatie dienen ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen.

De Gemeente zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning. Het betreft onderstaande bewijsstukken:

- Een recente (niet ouder dan 2 jaar op het tijdstip van indienen Inschrijving) gedragsverklaring aanbesteden;
- Een recente (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen Inschrijving) verklaring van de Belastingdienst inzake het betalingsgedrag van belastingen en sociale zekerheidspremies.

Indien de Inschrijver nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden, is het advies deze voortijdig aan te vragen i.v.m. de lange levertijd. Een aanvraag om afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden wordt ingediend bij de dienst Justis, de uitvoeringsinstantie die namens de Minister van Justitie en Veiligheid de aanvraag behandelt, zie <https://www.justis.nl/producten/gva/index.aspx>.

6.3 Economische en financiële draagkracht

6.3.1 Verzekering

Geschiktheidseis: Inschrijver moet een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bezitten die mogelijke schade bij uitvoering van de Opdracht dekt. De hoogte van deze verzekering dient minimaal €1.250.000,- per schadegeval te bedragen en minimaal €2.500.000,- per jaar.

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft Inschrijver in deel IV aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis.

De Gemeente zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning. Het betreft onderstaand bewijsstuk:

- Kopie van een geldige (op het moment van indienen Inschrijving) polis van de relevante aansprakelijkheidsverzekering of een verklaring van een verzekeringsmaatschappij, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid.

6.4 Technische en beroepsbekwaamheid

De technische en beroepsbekwaamheid van Inschrijvers kan worden aangetoond aan de hand van: referenties.

6.4.1 Referenties

Het is van belang dat de Inschrijver door middel van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot de gevraagde producten en diensten.

Inschrijvers dienen een viertal referenties op te geven van eerder verrichte vergelijkbare opdrachten.

De ingediende referenties zijn vergelijkbaar indien zij afzonderlijk voldoen aan de onderstaande Geschiktheidseisen:

1. De referentieprojecten zijn gedurende de afgelopen drie jaar verricht en zijn -op het moment van indienen van de Inschrijving- uitgevoerd of nog in uitvoering.
2. Referentie 1 moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie:

De Inschrijver heeft ervaring met implementeren, werkend opleveren, beheren en onderhouden van een stadspassysteem, waarin ten minste 12.000 actieve passen zijn geregistreerd.

Referentie 2 moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie:

Een website ter ondersteuning van het stadspassysteem met een digitale mogelijkheid voor het aanvragen van een stadspas en het bieden van een account voor elke pasgebruiker met minimaal de volgende functionaliteiten: inzicht in beschikbare voorzieningen (tegoeden), inzage in gebruik, inzage in waar de tegoeden gebruikt kunnen worden, als ook het kunnen muteren van gegevens.

Referentie 3 moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie:

De uitvoering van periodiek relatiebeheer met betrekking tot aanbieders van het aanbod m.b.t. de stadspas, inclusief het onderhouden van bestaand aanbod, het uitbreiden met nieuw aanbod en onboarden van (nieuwe) aanbieders.

Referentie 4 moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie:

Het leveren van alle dienstverlening en functionaliteiten (fysieke & digitale passen, hardware, software, koppelingen, interfaces, marketing, aanbodmanagement, communicatie) die noodzakelijk is om binnen een gemeente een brede stadspas te hanteren met verschillende doelgroepen i.c.m. specifiek aanbod per doelgroep.

Het is toegestaan een referentie op te geven waaruit blijkt dat aan meerdere kerncompetenties wordt voldaan.

Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde referentieopdracht mogen alleen de daadwerkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

- Gebruik het formulier in Bijlage 1 voor het indienen van uw referenties.

6.5 Beroepsbevoegdheid

Geschiktheidseis: Inschrijver dient zijn beroepsbevoegdheid aan te tonen door middel van een uittreksel uit het handelsregister.

De Gemeente zal de juistheid van de ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver dient op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving onderstaand bewijsstuk aan te leveren:

- Uittreksel uit het Handelsregister dat op tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan **zes** maanden. Een eventuele volmacht dient de Inschrijver tevens aan te leveren op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving.

7. Beoordelingsproces

De Inschrijvingen worden beoordeeld door een beoordelingsteam met daarin senior projectmanager Zoetermeerpas, unitcoördinator Inkomen en Zekerheid, beleidsadviseur Sociaal Domein, medewerker team Zoetermeerpas, informatiemanager, ETL-ontwikkelaar en contractmanager ICT. Het beoordelingsteam wordt met advies bijgestaan door een inkoopadviseur.

De beoordeling en de gunning vinden plaats in negen te onderscheiden stappen:

Stap 1. Toetsing volledigheid

Bij beoordeling van de Inschrijvingen wordt eerst getoetst of de Inschrijver een volledige Inschrijving heeft ingediend. De toetsing van de volledigheid betreft een toetsing van het aantal documenten van de Inschrijving. Het ontbreken van documenten waar dat wel van de Inschrijver gevraagd wordt, kan tot ongeldigheid van de Inschrijving leiden. Het ontbreken van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van Inschrijver zal tot ongeldigheid van de Inschrijving leiden. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

De toetsing van volledigheid betreft daarnaast een toetsing van de inhoud van de documenten van de Inschrijving. Het indienen van onvolledig of onjuist ingevulde documenten, die niet door een eenvoudige precisering of rechtzetten van een kennelijke materiële fout kunnen worden hersteld (en waardoor feitelijk een nieuwe Inschrijving wordt gedaan), kunnen tot ongeldigheid van uw Inschrijving leiden. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

In sommige gevallen toetst de Gemeente aan het proportionaliteitsbeginsel. Voldoet Inschrijver niet aan de eisen en voorschriften in de Aanbestedingsdocumenten – de Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen, formele eisen, eisen uit het Programma van eisen en andere eisen en/of voorschriften waaraan de sanctie van ongeldigverklaring en uitsluiting is gekoppeld – dan kan de Gemeente besluiten de Inschrijving ongeldig te verklaren en uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbesteding. Ongeldigverklaring en uitsluiting vindt niet plaats, indien dat in strijd is met de aanbestedingsbeginselen (waaronder het proportionaliteitsbeginsel).

Stap 2. Toetsing van instructies

Vervolgens wordt getoetst of de Inschrijving conform de instructies (paragrafen 5.3 en 5.4) is ingediend. Inschrijvingen die niet aan de instructies voldoen, zullen terzijde worden gelegd. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

Stap 3. Toetsing voldoen aan Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen referenties

Vervolgens wordt bekeken of de Inschrijvers onvoorwaardelijk aan alle Uitsluitingsgronden en of de Geschiktheidseisen voldoen inzake de vereiste referentieprojecten.

Indien een Uitsluitingsgrond van toepassing is, kan de Gemeente afzien van ongeldigverklaring van de Inschrijving in de volgende gevallen:

- als de uitsluiting kennelijk onredelijk zou zijn (artikel 2:86a Aw);
- als Inschrijver voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen (artikel 2:87a Aw);
- om dwingende redenen van algemeen belang (artikel 2:88 Aw);

- indien naar oordeel van de Gemeente uitsluiting niet proportioneel is met het oog op de tijd die is verstreken sinds de veroordeling en gelet op het voorwerp van de Opdracht (artikel 2:88 Aw).

Inschrijvingen die niet onvoorwaardelijk aan alle Geschiktheidseisen voldoen zullen terzijde worden gelegd. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

Stap 4. Beoordelen eisen en Gunningscriteria

Van Inschrijvers die niet zijn uitgesloten, worden de Inschrijvingen aan de hand van Bijlage 4 “Programma van eisen en wensen” getoetst of voldaan wordt aan de gestelde eisen. Het ontbreken van Bijlage 4 leidt tot uitsluiting van uw Inschrijving aan de aanbestedingsprocedure.

Vervolgens worden de Inschrijvingen die zich conformeren aan de gestelde eisen verder beoordeeld aan de hand van de invulling van de Gunningscriteria, kwaliteit en prijs, (opgenomen in Bijlage 5 “Kwalitatieve subgunningscriteria” en Bijlage 6 “Prijsopgave”). In hoofdstuk 8 “Gunningscriteria en beoordelingsmodel” wordt dit verder toegelicht.

Stap 5 Verificatiegesprek

Ter verificatie van de Inschrijving kan de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding uitgenodigd worden voor een bespreking in het geval er onduidelijkheden zijn. Blijkt tijdens de bespreking dat onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat de Inschrijving niet voldoet aan de gestelde eisen, dan zal de betrokken Inschrijver alsnog afvallen en wordt de procedure voortgezet met de Inschrijver die, na een herberekening van de Gunningscriteria, alsdan op de eerste plaats (in rangorde) is geëindigd. Deze partij zal worden uitgenodigd voor een verificatiegesprek. Als het verificatiegesprek naar tevredenheid is afgerond, komt deze Inschrijver voor gunning in aanmerking en wordt vervolgens een gunningvoorstel opgemaakt.

Stap 6. Voornemen tot gunning

Met inachtneming van § 4.10 zal het gunningvoorstel worden voorgelegd aan het bevoegd bestuursorgaan. Na formeel akkoord wordt de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding via TenderNed geïnformeerd inzake het voornemen tot gunning. De Inschrijvers die niet in aanmerking komen krijgen hiervan ook bericht.

Het voornemen tot gunning aan alle Inschrijvers bevat de scores van de voorlopig winnende Inschrijver op alle (sub)gunningscriteria, derhalve worden zowel de scores op kwaliteit als op prijs gedeeld met de Inschrijvers.

Stap 7. Beoordeling geschiktheid van de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding

Van de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding aan wie de Gemeente voornemens is de Opdracht te gunnen, zal de Gemeente overlegging van bewijsstukken en/of ondertekende verklaringen vorderen als voorwaarde voor het definitief gunnen van de Opdracht. Aan de hand van deze bewijsmiddelen wordt getoetst of zijn Inschrijving voldoet aan de instructie genoemd in § 5.7 (rechtsgeldige ondertekening). Vervolgens wordt bekeken of er Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of deze Inschrijver onvoorwaardelijk aan alle Geschiktheidseisen voldoet. Tot slot wordt beoordeeld of de gevraagde verklaringen inzake Combinaties (§ 5.9) en/of Onderaanneming (§ 5.10) (indien van toepassing) volledig en correct (waaronder rechtsgeldig ondertekend) zijn ingediend.

Indien uit deze bewijsmiddelen blijkt dat de Inschrijving niet rechtsgeldig ondertekend is, er een Uitsluitingsgrond van toepassing is en/of niet voldaan is aan een van de Geschiktheidseisen, wordt de Opdracht niet definitief aan deze Inschrijver gegund en het voornemen tot gunning ingetrokken.

Indien de Inschrijver de bewijsstukken en verklaringen niet op de datum genoemd in de planning aanbiedt, wordt de Opdracht niet definitief aan deze Inschrijver gegund en het voornemen tot gunning ingetrokken.

Indien niet aan de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding definitief gegund wordt, zal een herberekening plaatsvinden van de overige Inschrijvingen op basis van de bekendgemaakte Gunningscriteria. Vervolgens zal aan de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding die alsdan op de eerste plaats (in rangorde) is geëindigd voorlopig worden gegund, na overlegging van de door de Gemeente opgeëiste bewijsstukken en/of (rechtsgeldig) ondertekende verklaringen.

Stap 8. Definitieve gunning

Wanneer door geen van de belanghebbenden binnen de daarvoor geldende termijn van 20 kalenderdagen een kort geding tegen het voornemen tot gunning is aangespannen, en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding uiterlijk op 4 maart 2024 de verlangde bewijsstukken en (rechtsgeldig) ondertekende verklaringen heeft ingediend en akkoord zijn bevonden door de Gemeente, wordt aan deze Inschrijver definitief gegund.

Stap 9. Ondertekening Overeenkomst

Na de definitieve gunning zal de Overeenkomst door de Gemeente en Leverancier worden ondertekend.

8. Gunningscriteria en beoordelingsmodel

8.1 Algemeen

Bij deze aanbesteding geldt als Gunningscriterium de Beste prijs-kwaliteitverhouding. In de volgende paragrafen wordt uitgelegd hoe de verschillende elementen worden beoordeeld.

De Gunningscriteria en kwalitatieve subgunningscriteria zijn:

Gunnings-criterium	Kwalitatieve subgunningscriteria	Percentage	Max. aantal punten
A Prijs		30%	30
B Kwaliteit		70%	70
	B1: Wensen van het programma van eisen en wensen	10%	7
	B2: Implementatieplan	20%	14
	B3: Aanbodmanagement	30%	21
	B4: Marketing en communicatie i.h.k.v. doortonwikkeling brede stadspas	20%	14
	B5: Demonstratie (alleen voor Inschrijvers die op basis van de beoordeling van de overige criteria de aanbesteding kunnen winnen)	20%	14
Totaal		100%	100

8.2 Beoordeling kwalitatieve subgunningscriteria

De kwalitatieve subgunningscriteria zijn opgenomen in Bijlage 5. In de beantwoording van de kwalitatieve subgunningscriteria kunnen Inschrijvers zich van elkaar onderscheiden. De antwoorden van de Inschrijvers worden op hun inhoud beoordeeld en er worden punten toegekend. Het beoordelingsteam kent individueel aan de beantwoording van de subgunningscriteria van iedere Inschrijving afzonderlijk een score toe. Naarmate de Inschrijving beter voldoet aan het gevraagde zal dit met meer punten gewaardeerd worden. De antwoorden moeten naar het oordeel van de Gemeente helder zijn, dat wil zeggen gestructureerd, adequaat en “to the point”. Het ontbreken van gevraagde elementen, diepgang, mate van detail, adequaatheid, structuur of niet “to the point” zijn, zal leiden tot puntenaftrek.

Voor de scoretoekenning wordt gebruik gemaakt van onderstaande schaalverdeling:

Ontbreekt/ zeer slecht	De gegeven informatie voldoet niet aan het gestelde in het gunningscriterium. Dat wil zeggen dat er geen antwoord is gegeven op het gevraagde, en/of antwoorden zijn niet relevant, concreet en toepasbaar en/of meerdere onderdelen ontbreken.	0 punten
Matig	De gegeven informatie voldoet nauwelijks aan het gestelde in het gunningscriterium. Dat wil zeggen dat er bepaalde aspecten ontbreken en/of antwoorden zijn niet (volledig) relevant, en/of concreet en/of toepasbaar en de beantwoording is niet overtuigend en/of onderdelen ontbreken.	0.25 x max. te behalen punten

Voldoende	De gegeven informatie voldoet aan het gestelde in het gunningscriterium. De antwoorden zijn relevant, concreet en toepasbaar. Dat wil zeggen dat de beantwoording in overeenstemming is met de verwachtingen van de gemeente, maar deze niet overtreft.	0.50 x max. te behalen punten
Goed	De gegeven informatie voldoet ruimschoots aan het gestelde in het gunningscriterium. De antwoorden zijn relevant, concreet en toepasbaar en dragen bij aan de doelstelling van de opdracht. Dat wil zeggen dat de beantwoording voldoet aan de verwachtingen van de gemeente en deze soms overtreft.	0.75 x max. te behalen punten
Uitstekend	De gegeven informatie voldoet ruimschoots aan het gestelde in het gunningscriterium. De antwoorden zijn relevant, concreet en toepasbaar, dragen bij aan de doelstelling van de opdracht en bevatten bruikbare extra's. Dat wil zeggen dat de beantwoording de verwachtingen van de gemeente overtreft.	Max. te behalen punten

Niet elk teamlid van het beoordelingsteam beoordeelt alle kwalitatieve subgunningscriteria:

	B1	B2	B3	B4	B5
Senior projectmanager Zoetermeerpas	X	X	X	X	X
Unitcoördinator Inkomen en Zekerheid		X	X	X	
Beleidsadviseur Sociaal Domein		X		X	X
Medewerker team Zoetermeerpas		X	X	X	X
Informatiemanager	X	X			
ETL-ontwikkelaar	X				X
Contractmanager ICT	X				

Elk teamlid geeft een score voor elk van de afzonderlijke subgunningscriteria op basis van de schaalverdeling in bovenstaande tabel. In een plenaire sessie worden de individuele scores besproken waarbij elk van de teamleden de mogelijkheid heeft zijn score bij te stellen. Hierbij mogen de individuele scores niet meer dan 0,25 uit elkaar liggen. Alle definitieve scores van de beoordelaars worden opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars. Dit levert de eindscore op per subgunningscriterium.

Deze score wordt vermenigvuldigd met het maximaal aantal te behalen punten zoals genoemd in de tabel in paragraaf 8.1. Het totaal van de scores voor de afzonderlijke kwalitatieve subgunningscriteria wordt opgeteld wat leidt tot de score voor het onderdeel kwaliteit. Deze score wordt opgeteld bij de score voor het onderdeel prijs. Alle scores worden afgerond op 2 decimalen.

Indien bij een kwalitatief subgunningcriterium een maximum gesteld wordt aan het aantal A4's voor de beantwoording, dient Inschrijver zich te houden aan dit maximum.

Bij overschrijding van het aangegeven maximum wordt het overschreden aantal A4's terzijde gelegd en zal de score slechts gebaseerd zijn op de beantwoording tot en met het maximum gestelde aantal A4's.

8.3 Beoordeling prijs

De Inschrijver dient de prijs aan te geven op Bijlage 6 'Prijsopgave' zoals omschreven in Gunningscriterium A Prijs. Vul de witte velden in.

Bij de invulling van de prijs dient u de volgende uitgangspunten te hanteren:

- Alle prijzen zijn exclusief BTW;
- U dient bij het berekenen van de prijzen rekening te houden met de totale contractperiode, inclusief verlengingen.
- Het betreft all-in tarieven: administratie, overhead, materiaal, reis-verblijf, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, kosten voor rapportage en overleg en eventuele overige kosten zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen;
- Het geven van korting is niet toegestaan, eventuele korting dient opgenomen te zijn in de prijs;
- De op te geven prijzen dienen de volledige Opdracht te dekken;
- Niet in de prijzen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed;
- Inschrijvingen die in de ogen van de Gemeente in verhouding tot de uit te voeren Opdracht abnormaal laag lijken, kan de Gemeente -na verificatie- uitsluiten;
- De op te geven prijzen dienen op alle onderdelen marktconform en realistisch te zijn. Als algemene restrictie geldt dat negatieve bedragen niet mogen worden gegeven. Inschrijvingen die dit bevatten worden door de Gemeente uitgesloten;
- Manipulatief biedgedrag (het manipuleren van de beoordelingssystematiek doordat geen waarheidsgetrouwe opgave van realistische prijzen is gedaan en een resultaat wordt bewerkstelligd dat niet door de beoordelingssystematiek wordt beoogd) leidt tot ongeldigheid van uw Inschrijving, omdat de Inschrijving naar zijn aard niet past binnen het kader van wat de Gemeente heeft vastgesteld. Hiervan kan onder meer sprake zijn als de Inschrijving een vergelijking met andere inschrijvingen onmogelijk maakt en de mededinging belemmert of wanneer op voorhand vast staat dat Inschrijver niet voor de aangeboden prijs zal kunnen uitvoeren. Ongeldige Inschrijvingen worden door de Gemeente uitgesloten.
- Voor het tabblad 'implementatiekosten' geldt een plafond van €80.000,- voor de totale eenmalige kosten. Inschrijvingen die boven dit plafond uitkomen, worden door de Gemeente uitgesloten.
- Voor het tabblad 'structurele kosten' geldt een bandbreedte voor de jaarlijkse kosten. Deze mogen voor de minimapas en brede stadspas gezamenlijk (2026 t/m 2032) niet lager zijn dan €140.000,- en niet hoger zijn dan €220.000,-. Voor het jaar 2025 mag het bedrag niet hoger zijn dan €140.000,-. Inschrijvingen die buiten deze bandbreedte vallen, worden door de Gemeente uitgesloten. De variabele kosten worden hierbij niet meegerekend.

De score voor Gunningscriterium A Prijs wordt als volgt berekend:

De beoordeling vindt plaats op basis van de structurele kosten van de minimapas en de brede stadspas voor de jaren 2025-2032. De implementatiekosten en de variabele kosten worden niet in de beoordeling meegenomen.

Aan de totale structurele kosten is een ondergrens van €1.050.000,- en bovengrens van €1.680.000,- gesteld. Indien de prijs buiten deze bandbreedte valt, wordt Inschrijver uitgesloten en komt deze niet voor gunning in aanmerking.

De score voor prijs wordt aan de hand van de volgende formule volgt berekend:

$$\text{Score} = 30 * ((1.680.000 - \text{aangeboden prijs}) / 630.000).$$

Deze score wordt afgerond op 2 decimalen.

8.4 Eindscore

Op grond van alle beschikbare informatie komt het beoordelingsteam tot een totaaloordeel en een volgorde (van eindtotaal) van de Inschrijvers op basis van de subgunningscriteria A en B1 t/m B4. Op basis van de scores wordt bekeken welke Inschrijvers de aanbesteding kunnen winnen en deze Inschrijvers worden uitgenodigd voor het uitvoeren van de demonstratie (subgunningscriteria B5). Hier is voor gekozen om de inzet van zowel de Inschrijvers als het beoordelingsteam zo efficiënt als mogelijk te houden.

Ingeval twee of meerdere Inschrijvers een gelijk puntenaantal hebben wordt de rangorde van deze Inschrijvers bepaald op basis van het subgunningcriterium B3 Aanbodmanagement. Ingeval twee of meerdere Inschrijvers een gelijk puntenaantal hebben en een gelijke score op B3 Aanbodmanagement en de onderlinge rangorde is van belang voor de gunning, wordt de rangorde van deze Inschrijvers bepaald middels loting.

Bijlage 1 Formulier t.b.v. referenties

Vul het volgende formulier in voor het indienen van referenties.
Per referentieopdracht dient een formulier ingevuld te vullen.

Naam Inschrijver		
Perceelnummer (indien van toepassing)		
Gegevens referentieopdracht	Naam organisatie voor wie de referentieopdracht is uitgevoerd	
	Contactpersoon	
	Telefoonnummer	
	Naam van de referentieopdracht	
Financiële omvang van de referentieopdracht	Daadwerkelijk behaalde omzet	
Looptijd van de referentieopdracht	Datum aanvang referentieopdracht	
	Datum afronding referentieopdracht	
Kerncompetentie	Deze referentie ziet op de volgende kerncompetentie(s): 1. De Inschrijver heeft ervaring met implementeren, werkend opleveren, beheren en onderhouden van een stadspassysteem, waarin ten minste 20.000 actieve passen zijn geregistreerd. 2. Een website ter ondersteuning van het stadspassysteem met een digitale mogelijkheid voor het aanvragen van een stadspas en het bieden van een account voor elke pasgebruiker met minimaal de volgende functionaliteiten: inzicht in beschikbare voorzieningen (tegoeden), inzage in gebruik, inzage in waar de tegoeden gebruikt kunnen worden, als ook het	

	kunnen muteren van gegevens. 3. De uitvoering van periodiek relatiebeheer met betrekking tot aanbieders van het aanbod m.b.t. de stadspas, inclusief het onderhouden van bestaand aanbod, het uitbreiden met nieuw aanbod en onboarden van (nieuwe) aanbieders. 4. Het leveren van alle dienstverlening en functionaliteiten (fysieke & digitale passen, hardware, software, koppelingen, interfaces, marketing, aanbodmanagement, communicatie) die noodzakelijk is om binnen een gemeente een brede stadspas te hanteren met verschillende doelgroepen i.c.m. specifiek aanbod per doelgroep.	
Werkzaamheden referentieopdracht	Korte beschrijving referentieopdracht waaruit blijkt dat Inschrijver ervaring heeft met de kerncompetentie(s) waarop de referentieopdracht betrekking heeft.	
Indien gebruik wordt gemaakt van referenties van een derde (zie § 5.10)	NAW gegevens van de Derde	

Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde referentieopdracht mogen alleen de daadwerkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referent ter verificatie van de gegevens.

Bijlage 2 Uitvoering SROI

Door MVO (Social Return) helpt u als Leverancier van de Gemeente werkzoekenden en leerlingen aan een baan of stageplek. U gebruikt hiervoor een percentage van de inschrijfsom van uw opdracht. Het percentage bij deze aanbesteding is 7% van de aanneemsom.

Artikel 1. De verplichting

De Leverancier creëert werk, leer- en/of stageplekken en vult deze plekken tijdens de uitvoering in met werkzoekenden, arbeidsbeperkten, Wsw-ers en/of stagiairs. De Leverancier is verplicht minimaal 7% van de aanneemsom aan te wenden voor de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De Leverancier aan wie de opdracht is opgedragen, dient in het kader van de MVO (SROI) regeling binnen 7 dagen na opdrachtverstrekking, in overleg te treden met de projectleider SROI van de Gemeente via:

WerkgeversServicepunt Zuid Holland Centraal
Markt 3
2711 CZ Zoetermeer
079-3469700
sroi@debinnenbaan.nl

Artikel 2. Het personeel

De projectleider SROI van de Gemeente kan behulpzaam zijn bij het vinden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, maar het staat de Leverancier vrij om via iedere erkende bemiddelings- en Uitzendonderneming, bijvoorbeeld blijkend uit aansluiting bij NBBU of ABU, personeel in de definities genoemde doelgroep te leveren.

***NBBU:** Nederlandse bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen, heeft als doel de belangen van midden- en kleinbedrijven in de uitzendbranche een hart onder de riem te steken. Dit doen zij op het gebied van sociaal, economisch en arbeidsvoorwaarden.*

***ABU:** Algemene Bond Uitzendondernemingen, is de grootste werkgeversorganisatie binnen de uitzendbranche. Ze beschikken over ongeveer over 60% van de markt. Hiermee behoren ook de grotere uitzendbedrijven tot de ABU.*

Artikel 3. De aanbidding en verplichting, de bouwblokkenmethode

De invulling van SROI is een verplichting. De Gemeente heeft de wens om werkzoekenden op een duurzame manier te laten uitstromen naar de reguliere arbeidsmarkt.

Bij de invulling van Social Return past de Gemeente de zgn. 'bouwblokkenmethode' toe. De kern van de bouwblokkenmethode is dat de Leverancier meer vrijheid heeft bij de invulling van Social Return. Als Leverancier kunt u zelf een pakket samenstellen met Social Return bouwblokken, die uiteindelijk een waarde moet representeren van minstens 7% van de aanneemsom.

BOUWBLOKKENMETHODE

	Bouwblok	Invulling	Waarde per jaar op basis van 36 uur
1. Plaatsen van kandidaten	Zonder uitkering	Werkzoekend zonder uitkering	€5.000,-
		Jongeren zonder startkwalificatie	€10.000,-
	Leerling / student / stage	Stagiaire Mbo, Hbo	€5.000,-
		Stagiaire VSO / Pro	€7.500,-
		Leerwerkbaan mbo BBL maximaal niveau 2 (dienstverband maximaal 24 maanden)	€25.000,-
		Leerwerkbaan mbo BBL niveau 3 en hoger (dienstverband maximaal 36 maanden)	€15.000,-
	Met uitkering	WW	€10.000,-
		WIA	€20.000,-
		Participatiewet	€30.000,-
		Banenafpraak (ook: Wajong, Wsw, doelgroepregistratie)	€50.000,-
	Bonus* *extra waarde voor individuele kandidaten	55+	€10.000,-
		Opleidingskosten en bijzondere begeleidingskosten	Gemaakte kosten
		Dienstverband VSO / Praktijkonderwijs (na een stage voor minimaal 6 maanden)	€25.000,-
		Arbeidsbeperking (inclusief IPS) (bij dienstverband en niet van toepassing bij banenafpraak)	€10.000,-
2. Alt. arbeids-participatie	Social returnproject	Co-creatief project (in overleg) met het Werkgeversservicepunt	Waarde traject
	Sociaal inkopen	Bij het SW-bedrijf of een erkende sociaal ondernemer	Betaalde factuur
3. Maatschappelijke invulling	Maatschappelijke activiteit	Op basis van een plan van aanpak, opgesteld in overleg met het Werkgeversservicepunt	€1.000,- per dag of waarde van het traject

Voor informatie over de Participatiewet: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0015703/2021-10-01>.

Toelichting fictieve waarde bouwblokken

Iedere doelgroep heeft in het bouwblokkenmodel een fictieve waarde. De Leverancier maakt zijn eigen keuze uit één of meer van deze doelgroepen. Bij het opstellen van de fictieve waarden is onderscheid gemaakt in waardering tussen gemeentelijke (hoge waarde) en niet gemeentelijke (lage waarde) doelgroepen. Ook is rekening gehouden met de mate van inspanning voor de begeleiding van de doelgroep (de afstand op de arbeidsmarkt). Personen uit het doelgroepregister (ook Pro/VSO leerlingen) krijgen een hogere waarde om Leveranciers extra te stimuleren aan de slag te gaan met deze doelgroepen.

Voor overige informatie en toelichting op de zgn. Bouwblokkenmethode wordt verwezen naar de site: <https://www.zoetermeer.nl/inkoop/>.

Artikel 4. Boeteclausule

Indien de Leverancier niet voldoet aan het gestelde in artikel 1 zal een bedrag op zijn betaling worden ingehouden of worden teruggevorderd ter groote van het deel van de aanneemsom dat ten onrechte niet is besteed aan de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zoals bedoeld in artikel 1.

Artikel 5. Rapportage

De Leverancier ontvangt tijdens het kennismakinggesprek met de projectleider SROI informatie over op welke wijze de Leverancier kunt rapporteren over de invulling van de SROI verplichting. Zoals aangegeven in punt 1 dient de Leverancier zelf contact op te nemen met de projectleider SROI van de Gemeente.

Bijlage 3 Verklaring gezamenlijke & hoofdelijke aansprakelijkheid

Deze verklaring invullen indien ingeschreven wordt in Combinatie (§ 5.9).

Door alle leden van de Combinatie te ondertekenen

Hierbij verklaren ondergetekenden akkoord te gaan met de aanvaarding van de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid voor de uitvoering van een (eventueel) te gunnen Opdracht/Overeenkomst voor Zoetermeerpas 2025-2032 met de Gemeente, inclusief eventuele opties.

Rechtsgeldige ondertekening namens de Combinanten:

Combinant 1

Bedrijfsnaam:	
Naam:	
Functie:	
Rechtsgeldige handtekening:	
Datum:	

Combinant 2

Bedrijfsnaam:	
Naam:	
Functie:	
Rechtsgeldige handtekening:	
Datum:	

Combinant 3

Bedrijfsnaam:	
Naam:	
Functie:	
Rechtsgeldige handtekening:	
Datum:	

Bijlage 4 Programma van eisen en wensen

In deze Bijlage is het Programma van eisen opgenomen en daarnaast zijn een aantal wensen aan de eisen gekoppeld. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij de eisen accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving. Over de uitwerking van de wensen staat nadere informatie in hoofdstuk 8 van dit Beschrijvend document.

Nummer	Algemene eisen
A-1.	Leverancier is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Alle eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Leverancier worden vergoed aan de Gemeente. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Leverancier de boete welke de Gemeente wordt opgelegd vergoeden aan de Gemeente.
A-2.	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Leverancier zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is. Leverancier vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies hebben ingesteld.
A-3.	Inschrijver verklaart het volgende: Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne stabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Ik verklaar in het bijzonder dat: a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.

Uitvoeringseisen

1. Algemeen

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
1.	E	De aangeboden oplossing wordt aangeboden als een SaaS-dienst.
2.	E	De implementatie, beheer en beveiliging van uw oplossing is onderdeel van uw SaaS-oplossing en daarbij behorende dienstverlening.
3.	E	Monitoring van de werking en de performance van uw oplossing is via een webportaal en dashboard vanuit een webbrowser beschikbaar voor beheerders van Opdrachtgever.
4.	E	De aangeboden oplossing bestaat uit een acceptatie en productieomgeving
5.	E	Uw oplossing werkt naadloos samen met de gemeentelijke ICT-infrastructuur zoals genoemd in ICT-concern eisen van Opdrachtgever. Zie separate Bijlage.

2. Informatiebeveiliging

Processen

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
6.	E	Leverancier meldt, zowel eigen als die van onderaannemers, (informatiebeveiliging)incidenten, meldingen en storingen (zowel technisch als functioneel) en uitgevoerde installaties van beveiligingsupdates aan de functioneel beheerders van Opdrachtgever.
7.	E	Het is noodzakelijk inzicht te hebben in wie werkzaamheden verricht voor Opdrachtgever. Het kan voorkomen dat een partij hiervoor derden inschakelt die mogelijkwerwijs daarmee niet voldoen aan de andere beveiligingseisen die gesteld zijn. Hiervan moet Opdrachtgever op de hoogte zijn. Alle voorwaarden en eisen die gelden voor personeel van Leverancier zijn ook van toepassing op derden, die in opdracht van Leverancier diensten verrichten voor Opdrachtgever.
8.	E	Leverancier zal voor de prestaties voldoende personen inzetten met voldoende opleiding, vaardigheden en kennis van de bedrijfsvoering en organisatie van Opdrachtgever, om de prestaties te verrichten. Wanneer de hierboven genoemde personen zich bij Opdrachtgever bevinden, of in direct contact met Opdrachtgever staan, zal het personeel van Leverancier de gedragsvoorschriften van Opdrachtgever naleven.
9.	E	Opdrachtgever heeft controlerecht, Leverancier moet daarom altijd medewerking geven bij audits. Opdrachtgever kan een audit laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. Een TPM kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan de beveiligingseisen voldaan is.
10.	E	Leverancier zal het bestaan, de aard en de inhoud van de overeenkomst, evenals alle overige informatie van Opdrachtgever waarvan Leverancier bij de uitvoering van de overeenkomst kennisneemt geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van

		Opdrachtgever. Leverancier staat ervoor in dat personeel van Leverancier, overige personeelsleden en derden de bepalingen betreffende gedrag, vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens naleven.
11.	E	Medewerkers van Leverancier overleggen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Leverancier stemt voorafgaand aan de aanvraag de noodzaak, inhoud en aard hiervan af met Opdrachtgever.
12.	E	Op basis van de afgesloten contractperiode garandeert Leverancier dat de oplossing, gedurende de contractperiode doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief ook verstaan dat op de oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als Opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving.
13.	E	Leverancier draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat volgens een exit plan en -scenario, kosteloos over aan Opdrachtgever. Daarbij wordt rekening gehouden met afspraken over dataportabiliteit, waarborging continuïteit (data-escrow). Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van Leverancier vernietigd. Leverancier levert een verklaring van vernietiging.

Security

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
14.	W	De architectuur ondersteunt meerdere lagen van bescherming (defense in depth) passend gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. Beschrijf hoe u als Leverancier risico's mitigeert. Houd in de beschrijving rekening met onderwerpen zoals continuïteit en beschikbaarheid, beschrijf hoe u omgaat met fysieke en logische scheiding van gegevens van uw klanten en hoe u encryptie toepast op gegevens 'at-rest' en 'in-transit'. Beschrijf bijvoorbeeld hoe u logging en monitoring toepast en of het mogelijk is aanvullende maatregelen in te zetten zoals bijvoorbeeld het toepassen van multi-factor authenticatie (MFA).
15.	W	In de definitie van cloudcomputing staat onder andere dat meerdere afnemers kunnen werken met software die hetzelfde is waarbij de data wel gescheiden wordt. Door het isoleren van de omgeving van Opdrachtgever garandeert Leverancier dat de data van Opdrachtgever logisch en fysiek wordt gescheiden van andere afnemers. Beschrijf welke maatregelen u getroffen hebt om de data van Opdrachtgever logisch en fysiek te scheiden van andere afnemers.
16.	E	Voor verificatie en autorisatie van identiteiten maakt Opdrachtgever gebruik van Azure AD als centrale gebruikers database en als federatie mechanisme.
17.	E	Bij uitwisseling van informatie tussen systemen mogen niet-

		geautoriseerden geen toegang hebben tot de data. Leverancier heeft hiertoe een logging en monitoring strategie geïmplementeerd die hierop toeziet.
18.	W	Leverancier garandeert dat gegevens van Opdrachtgever bij het verwijderen daadwerkelijk volledig verwijderd worden en na verwijdering niet hersteld kunnen worden. Beschrijf de maatregelen die u als Leverancier neemt om het verwijderen van gegevens te garanderen.
19.	E	Leverancier neemt maatregelen om beschikbaarheid en continuïteit van de dienst te kunnen garanderen.
20.	E	Om voor de verwerking te kunnen spreken van een adequaat beveiligingsniveau, moeten de cloud- Leverancier en de eventuele subverwerkers de juiste beveiligingsmaatregelen treffen. Bij het gebruik van onderaannemers garandeert Leverancier dat het beveiligingsniveau van de onderaannemer minimaal gelijk is aan de eisen die worden gesteld aan Leverancier.
21.	E	Leverancier garandeert het beveiligen van de gegevens van Leverancier door het toepassen van encryptie bij data in motion en data at rest. De minimale encryptie dient volgens geldende normen passend te zijn voor de aard van de te beschermen gegevens.
22.	E	De infrastructuur van Leverancier voldoet aan de richtlijnen van de fabrikant en bestaat alleen uit ondersteunde hardware en software releases en wordt up-to-date gehouden met release en security updates. Maatregelen zoals hardening en automation worden toegepast om ongebruikte onderdelen uit te schakelen en een voorspelbare configuratie aan te bieden.
23.	W	Beschrijf hoe u als Leverancier standaarden of frameworks toepast, zoals bijvoorbeeld het OWASP-top 10 framework bij de ontwikkeling van uw applicatie of dienst.
24.	E	Wanneer er gebruik moet worden gemaakt van mail functionaliteit uit naam van @Zoetermeerpas.nl, dan wordt dit geregeld door dit via DKIM toe te staan.

Standaarden

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
25.	E	Leverancier werkt volgens de normen voor zover die van toepassing zijn qua beveiliging en privacy, namelijk: • ISAE 3402, ISO 27017 (Cloud beveiliging) • ISO 27018 (Privacy- en gegevensbescherming in de cloud) • De Baseline Informatiebeveiliging (BIO), deze is afgeleid van de NEN-ISO/IEC 27002:2017. • Cloud Controls Matrix (CCM) (in geval van een cloud applicatie) • CSA gedragscode AVG • CSA STAR programma Of andere gelijkwaardige normen.
26.	W	Beschrijf over welke normen (zie vorige EIS) Leverancier zelf en/of haar subverwerker(s) (voor zover van toepassing) beschikt of bezig is om te behalen.

27.	E	In het geval van af te nemen diensten met afgesproken serviceniveaus wordt tussen Leverancier en Opdrachtgever een Service Level Agreement (SLA) afgesloten. Opdrachtgever levert SLA aan in de aanbieding volgens het model van de IBD.
-----	---	--

3. Privacy (voor verwerkers)

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
28.	E	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte of in een land met een passend niveau van gegevensbescherming.
29.	E	De applicatie biedt de mogelijkheid om op aangeven van betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, controle te houden over de gegevens en de verwerking ervan, zodat de juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens kan worden gewaarborgd en de verwerking ervan kan worden gecorrigeerd, gestaakt of overgedragen.
30.	E	De organisatie heeft een proces ingericht, zodat bij de configuratie van (onderdelen van) serverplatforms de instellingen gebruikt worden, waarbij de scheiding van verwerkingen het uitgangspunt is.
31.	E	De organisatie heeft een proces ingericht, zodat bij de configuratie van (onderdelen van) het netwerk de instellingen gebruikt wordt, waarbij het verbergen van verwerkingen het uitgangspunt is.
32.	E	De organisatie behoort fysieke beveiliging van omgevingen waar persoonsgegevens worden verwerkt, op passende wijze ingericht te hebben, zodat enkel medewerkers met noodzakelijk belang toegang hebben tot en zich bevinden in deze omgevingen; de toegang wordt geregistreerd.
33.	E	Er is een procedure ingericht voor het transporteren van persoonsgegevens buiten een beschermde omgeving, waarbij door versleuteling de kans op een datalek is verkleind en door minimalisatie de omvang van een datalek wordt beperkt.
34.	E	De organisatie hanteert regels voor medewerkers en andere verwerkers, die buiten Nederland persoonsgegevens of authenticatiemiddelen (voor de toegang tot persoonsgegevens vanuit het buitenland) met zich meedragen of in hun bezit hebben, ongeacht of deze informatie versleuteld is.
35.	E	Waar mogelijk wordt als testdata gebruik gemaakt van kunstmatig gegenereerde persoonsgegevens of fictieve data, wanneer op basis van de resultaten van een risico-analyse gebruik gemaakt wordt van persoonsgegevens, worden passende maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens genomen.
36.	E	De organisatie heeft maatregelen getroffen die voorkomen dat de uitval van een dienst, of dit nu een eigen dienst is of van een derde is, leidt tot een datalek of andere gevolgen voor betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en heeft een procedure om de werking van de maatregel te evalueren.
37.	E	Leverancier heeft een proces ingericht inzake (potentiële) datalekken en meldt deze binnen 24 uur na ontdekking aan Opdrachtgever.
38.	E	Opdrachtgever en Leverancier leggen de verwerkersrelatie, in de zin van

		de AVG vast in een verwerkersovereenkomst conform het model van de VNG inzake de verwerking van persoonsgegevens. Zie bijlage Model verwerkingsovereenkomst.
39.	E	Bij het gebruik van diensten van onderaannemers zijn er toonbare verwerkersovereenkomsten afgesloten conform de AVG die minimaal dezelfde eisen stellen aan de gegevensverwerking als de verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier.
40.	E	Desgevraagd ondersteunt Leverancier Opdrachtgever bij de uitvoering van rechten van betrokkenen (recht op inzage, correctie, verwijdering en beperking van persoonsgegevens)
41.	E	Leverancier werkt na gunning mee aan een Dataprotection Impact Assessment (DPIA) en is bereid om eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.
42.	W	Opdrachtgever hecht grote waarde aan de privacy van onze inwoners. A. Beschrijf hoe u inwoners de mogelijkheid biedt om zelf de controle te houden over hun persoonsgegevens B. Beschrijf hoe u de mogelijkheid voor inwoners om hun rechten (recht op inzage, correctie, verwijdering en beperking van persoonsgegevens) uit te oefenen zoveel mogelijk in de geleverde oplossing inbouwt.

4. Architectuur van oplossing

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
43.	W	Beschrijf de architectuur van uw oplossing en beschrijf in een basisontwerp in maximaal twee A4's plus een tekening hoe uw oplossing invulling geeft aan de gevraagde functionaliteit.

5. Functioneel beheer

Algemeen

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
44.	E	Leverancier garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van Leverancier (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.
45.	E	Het Systeem voorziet in een goede scheiding tussen technisch en functioneel- applicatiebeheer, keyusers en gebruikers, zodat het duidelijk is waar de verantwoordelijkheid van het beheer ligt.
46.	E	De rechten en rollen moeten centraal door de functioneel beheerder kunnen worden aangemaakt, toebedeeld, gecontroleerd en gewijzigd.
47.	E	Het systeem beschikt over een importfunctie t.b.v. het inlezen van aanbieders en nieuwe rechthebbenden
48.	E	Conversie van huidige data. Beschrijf hoe de huidige data geschikt moet worden gemaakt om vervolgens in de nieuwe oplossing ingelezen te worden.

49.	E	De oplossing ondersteunt standaard karaktersets en het gebruik van diakrieten.
50.	E	Errormeldingen moeten duidelijk en betekenisvol beschreven worden in een pop-up zodat duidelijk is welk probleem zich voordoet en waar de oplossing moet worden gezocht.
51.	E	De oplossing logt over wie wat heeft gemuteerd, inloggegevens, errormeldingen/crashes, systeemfouten en overige beheerzaken.

Gebruiksvriendelijkheid

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
52.	E	De oplossing kan zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluit op de website van de gemeente Zoetermeer.
53.	E	De oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
54.	E	De oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en ander mobiele apparaten via aangepaste interface of responsive design.
55.	E	De oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge (Chromium), Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zero footprint).
56.	E	De externe gepubliceerde onderdelen van de oplossing voldoen aan de minimale eisen van de Europese standaard Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1).
57.	E	Indien er sprake is van formeel elektronisch berichtenverkeer (berichten met een rechtsgevolg) van/naar de gebruiker en het tonen van berichten in de oplossing, dan voldoet dit aan de eisen van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.
58.	E	Indien de (eind) gebruiker geen gebruik kan maken van de oplossing (bijvoorbeeld storing en onderhoud) dan moet hier een melding van kunnen getoond worden aan de gebruiker met verdere instructie, zie artikel 2.21 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.

Capaciteit functioneel beheer

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
59.	W	Beschrijf de functioneel beheer werkzaamheden en geef een inschatting in het aantal uren per week functioneel beheer uitgaande van de gevraagde oplossing. Ga daarbij minimaal in op de volgende beheeraspecten: 1. Gebruikersondersteuning 2. Inrichten en beheer gebruikers rollen en rechten 3. Inrichten formulieren 4. installatie van nieuwe releases (- testen)

Performance

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
60.	E	Waar nodig moeten er capaciteitsaanpassingen kunnen worden gedaan aan de cloud infrastructuur van de SaaS oplossing zodat de performance en beschikbaarheid gegarandeerd kunnen worden.

Opleiding en training

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
61.	E	Leverancier levert zowel een beheer- als gebruikerstraining voor de oplossing. Hierbij wordt gebruik gemaakt van documentatie en handleiding in het Nederlands en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden.

Autorisatie

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
62.	E	Gegevens die op meerdere locaties binnen het systeem weergegeven worden dienen uit één centraal punt gemuteerd en opgeslagen te kunnen worden.
63.	E	De oplossing biedt een autorisatie model voor verschillende rollen en bevoegdheden. Voeg een beschrijving van het autorisatiemodel toe.

Helpdesk

Nr.	Eis/wens	Omschrijving				
64.	E	Leverancier voorziet in een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft Leverancier inzicht in meldingen met bijbehorende oplossingen die voor andere klanten relevant kunnen zijn.				
65.	E	De helpdesk van Leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en via een webportaal.				
66.	E	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van Leverancier worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.				
67.	E	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van Opdrachtgever een Critical Problem)
Categorie	Omschrijving					
1	De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van Opdrachtgever een Critical Problem)					

2	De oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van Opdrachtgever een Major Problem).
3	Kleine verstoringen (naar mening van Opdrachtgever een Minor Problem)
4	Gebruikers / beheerdersvraag.

De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de oplossing. Leverancier maakt voor Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. Leverancier is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen
1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 5 werkdagen

N.B. Als incidenten niet binnen de hierboven genoemde termijnen worden hersteld treedt een boeteclausule in werking. Als uit drie opeenvolgende rapportages blijkt dat alle incidenten niet binnen minimaal 98% van de afgesproken termijnen zijn hersteld dan wordt er een bedrag in rekening gebracht ter grootte van 5% van de jaarlijkse kosten voor ondersteuning.

Onderhoud en releases

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
68.	E	Leverancier is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de oplossing. Leverancier is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. De releasementen worden minimaal een aantal weken van tevoren vastgesteld waarbij releasenotes worden opgeleverd. Daarbij wordt onderscheidt gemaakt in: • Major releases: 6 weken van tevoren vastgesteld plus releasenotes. • Minor releases: 2 weken van tevoren vastgesteld plus releasenotes. • Hot fixes of patches: 1 week plus toelichting.

		Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om Major of Minor releases uit te stellen of in een bepaalde release pool mee te gaan. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van Opdrachtgever. Let op: per applicatie aanbesteding bespreken en tijden afstemmen b.v. een kleine applicatie kan tijdens werktijd. Onderhoudswerkzaamheden die van invloed zijn op de dienstverlening worden, met uitzondering van feestdagen, niet uitgevoerd binnen de volgende tijdsvensters: • Maandag van 07:00 tot 0.00 • Dinsdag, woensdag en donderdag tussen 07:00 en 19:00 uur; • Vrijdag tussen 07:00 en 19:30 uur; • Zaterdag tussen 10:00 en 13:00 uur Met uitzondering van security patches o.i.d. Mocht er een andere noodzakelijke reden zijn, dan kan dit ter beoordeling voorgelegd worden aan Opdrachtgever.
--	--	--

Communicatie en rapportage

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
69.	E	De oplossing inclusief gebruikersinterface en helpfunctie dient in de Nederlandse taal aangeboden te worden. Tevens dienen opleidingen en handleidingen in het Nederlands te worden aangeboden.
70.	E	Leverancier levert vóór in gebruik name van de oplossing actuele documentatie (digitaal) en gebruikersinstructies; de gebruikersinstructies zijn afgestemd op de taken die een bepaalde gebruiker moet verrichten. De verstrekte documentatie is in het Nederlands.
71.	E	Leverancier levert maandelijks een rapportage aan met daarin aangegeven minimaal de gemelde incidenten, de reactietijd en de oplostijd.

6. Archief- en informatiebeheer

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
72.	E	De oplossing kent een centrale zoekingang waarmee integraal door de oplossing gezocht kan worden
73.	E	De oplossing ondersteunt het zoeken op metadata
74.	E	De oplossing is zelf archiefwaardig (zie eisen 74a) of kan koppelen met het zaakstelsel (zie eisen 74b).
74a	E	Indien de oplossing archiefwaardig is voldoet deze aan: 1. De oplossing voldoet aan (de laatst vastgestelde versie van) MDTO (of TMLO) (komt overeen of is te mappen met); 2. De oplossing ondersteunt het zaakgericht werken; 3. De oplossing biedt de mogelijkheid documenten zaaksgewijs op te

		slaan en te archiveren; - De oplossing staat alleen opslag van documenten toe die voldoen aan de voorkeursformaten gedefinieerd door het Nationaal Archief; - De oplossing ondersteunt het zaakgericht werken; - De oplossing gebruikt de selectielijst voor gemeentelijke en intergemeentelijke organen (2020) voor de waardering van gegevens; - De oplossing is in staat een resultaat toe te kennen aan zaken o.b.v. de selectielijst; - De oplossing kan een vernietigingsdatum berekenen o.b.v. resultaten; - De oplossing biedt de mogelijkheid een vernietigingslijst te creëren (deze bevat minstens de volgende gegevens: uniek kenmerk, zaaktype (proces), omschrijving, begindatum, einddatum, betrokkene, resultaat, vernietigingsdatum, vernietigingsgrondslag); - De oplossing is in staat gegevens waarvan de wettelijke bewaartermijn is verstreken daadwerkelijk onherstelbaar te vernietigen.
74b	E	Indien oplossing gekoppeld moet worden met ons zaakstelsel voldoet deze aan: - De oplossing kan koppelen (ZGW API of STuFZKN/DMS 1.1 / 1.2) met het zaakstelsel (RxEnterprise van Roxit) voor de opslag en archivering van documenten; - Wanneer vernietiging plaatsvindt in het zaakstelsel, kan ook de gerelateerde (meta)data uit de oplossing vernietigd worden.
75.	E	De oplossing kan koppelen (ZGW API of STuFZKN/DMS 1.1 / 1.2) met het zaakstelsel (RxEnterprise van Roxit) voor de opslag en archivering van documenten
76.	E	Wanneer vernietiging plaatsvindt in het zaakstelsel, kan ook de gerelateerde (meta)data uit de oplossing vernietigd worden

7. Business intelligence en gegevensmanagement

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
77.	E	Alle Zoetermeerse gegevens uit de SaaS-dienst moeten voor hergebruik in het Zoetermeerse datawarehouse en andere toepassingen te benaderen zijn via een geautomatiseerd pull-mechanisme aan Zoetermeerse kant. Dit kan via een database user, API (Rest API designrules, Open API) of via csv-exportbestanden (SFTP).
78.	E	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de frequentie van het verversen van de gegevens in te (laten) regelen. Ook is er een mogelijkheid dit later aan te (laten) passen. Minimale frequentie is dagelijks (uiterlijk 01:00 uur data vorige dag beschikbaar).
79.	E	Export datasets, die via API of SFTP ter beschikking worden gesteld, zijn full-loads.
80.	E	Export datasets zijn voldoende beschreven (minimaal kolomnaam en -volgorde, datatype, lengte, kolom beschrijving, functionele primary- en

		foreign-keys).
81.	E	Specifiek voor het beschikbaar stellen van de gegevens uit de SaaS-dienst gelden de volgende eisen: • Op basis van specificaties van Opdrachtgever worden gegevenssets d.m.v. de SaaS Leverancier geleverde koppelvlakken beschikbaar gesteld die door de BI tools kunnen worden verwerkt. • Verandert de SaaS- Leverancier iets aan de software dan kan dit de communicatie met de ETL- en BI-tools verstoren. Het BI-team van Opdrachtgever wordt hier tijdig over geïnformeerd. • Aanpassingen aan de applicatie leiden tot kosteloze wijzigingen aan de API of gegevensexport.
82.	E	De oplossing voorziet in een voorziening waarmee een complete datadump gemaakt kan worden waarmee een compleet nieuw systeem, eventueel van een andere leverancier kan worden opgebouwd. Naast de datadump dient een beschrijving van de geleverde datasets te worden meegeleverd.
83.	E	Leverancier geeft wijzigingen bij releases en of updates in de gegevensmodellen direct door aan Opdrachtgever.
84.	E	Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van Leverancier zelf managementrapportages vanuit de oplossing creëren.

Gegevensmanagement

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
85.	E	De authentieke gegevens uit de basisregistraties mogen alleen worden ingewonnen bij burgers en bedrijven ten behoeve van het beheer van de basisregistraties. Deze gegevens mogen niet via een ander proces worden ingewonnen. Voorbeeld: Als er behoefte is aan adresgegevens moeten deze via de BAG worden opgevraagd, i.p.v. dat deze opnieuw bij de burgers en bedrijven worden ingewonnen.
86.	E	Indien er gegevens worden gebruikt welke beschikbaar zijn als authentiek gegeven in een basisregistratie, dan moeten deze gegevens worden afgenomen uit de basisregistratie.
87.	E	Per database dient een overzicht en een beschrijving te worden gegeven van alle entiteiten, de relaties tussen de entiteiten (Entiteit Relatie Diagram) en de definities van de entiteiten.
88.	E	Alle gegevens die ten behoeve van een taak van Opdrachtgever worden ingewonnen zijn eigendom van Opdrachtgever. Deze gegevens dienen beschikbaar te worden gesteld in een format dat herbruikbaar is binnen Opdrachtgever. Gegevens die in een applicatie of proces worden gecreëerd dienen beschikbaar te zijn voor andere processen en applicaties.

8. Ontwikkel-roadmap

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
89.	W	Beschrijf in maximaal één A4 hoe de ontwikkel-roadmap voor uw producten en diensten voor de komende jaren er uit ziet. Geef hierin een beeld wat u voor de aangeboden oplossing als kansen en trends ziet en waar wij als klant voordelen uit kunnen halen.

9. Hybride Zoetermeerpas

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
90.	E	De Zoetermeerpas is beschikbaar als digitale én fysieke pas, waarbij het uitgangspunt van uitlevering een digitale pas is en aanvrager aanvullend een fysieke pas (optioneel tegen betaling) kan aanvragen.
91.	E	Leverancier levert een (fysieke) Zoetermeerpas met een uniek nummer en een QR code, barcode of chip.
92.	E	Leverancier garandeert dat via de onder vorig punt genoemde gegevensdrager geen gegevens zijn uit te lezen anders dan is overeengekomen.
93.	E	Leverancier dient een (fysieke) Zoetermeerpas te leveren die gegevens bevat waarmee de pashouder kan worden geïdentificeerd.
94.	E	De (fysieke) pas dient vijf jaar mee te gaan en naar behoren te blijven functioneren.
95.	E	Via de Zoetermeerpas kunnen verschillende budgetten voor verschillende soorten activiteiten worden besteed.
96.	E	De Zoetermeerpas wordt pas verstrekt na digitale goedkeuring van een geautoriseerde medewerker van Opdrachtgever.
97.	E	Leverancier verzorgt de verzending van de digitale en/of fysieke Zoetermeerpas en bijbehorende brieven op vertrouwelijke wijze naar de pashouder.
98.	E	Leverancier zorgt voor de vormgeving in overleg met Opdrachtgever. Deze vormgeving is eigendom van Opdrachtgever.
99.	E	Opdrachtgever kan jaarlijks de vormgeving wijzigen.
100.	E	Indien Leverancier een derde inschakelt voor het drukken van de passen dient Leverancier een verwerkersovereenkomst betreffende de verwerking van persoonsgegevens af te sluiten met deze derde.
101.	E	Leverancier zorgt dat een nieuwe digitale pas direct beschikbaar is na goedkeuring door geautoriseerde gemeentelijke medewerker en bij een fysieke Zoetermeerpas wordt deze binnen 10 werkdagen na aanvraag van de gemeente naar de pashouder verzonden.
102.	E	Leverancier garandeert dat bij het uitgeven van een fysieke duplicaatpas (vervanging originele of voorgaande duplicaatpas) dat de actuele geldende tegoeden en rechten van de te vervangen pas identiek zijn.
103.	E	Leverancier levert een 'Zoetermeerpas'-app voor zowel IOS als Android of een responsive website.
104.	E	In het geval van een app kan de burger van dezelfde functionaliteiten gebruikmaken als op de website. Denk hierbij aan inzien aanbod en status van de regelingen.

10. Systeem

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
105.	E	Het systeem registreert automatisch één hoofdklant (gezinshoofd) in het geval van meerdere gezinsleden op één adres (hoofdklant is standaard de oudste op hetzelfde adres.)
106.	E	Het aangeboden systeem bezit de volgende portals:

		Voor de pashouders, aanbieders, sociale partners en gemeente. Per gebruikersgroep moeten verschillende autorisatie mogelijkheden zijn.
107.	E	Op de Zoetermeerpas website moet beschikbaar zijn: Overzicht van het aanbod van aanbieders, mogelijkheid tot nieuwe aanmeldingen van pashouders en aanbieders.
108.	E	Het systeem is flexibel in te richten en te wijzigen. Bijvoorbeeld het beheren van meerdere budgetten (minimaal 5). Er zijn namelijk diverse budgetten voor diverse (leeftijds- en doel-) groepen.
109.	E	Er moet op elk gewenst moment extra budget via de (alle, individuele of bepaalde groepen) Zoetermeerpas beschikbaar kunnen worden gesteld.
110.	E	De inrichting/voorwaarden moeten op elk gewenst moment gemakkelijk en binnen een nader te overeengekomen periode gewijzigd kunnen worden.
111.	E	De back-end van het systeem is voor minimaal 95% van de tijd (24/7) volledig operationeel. En de front-end minimaal 98%.
112.	W	Beschrijf, in maximaal één A4 hoe Leverancier omgaat met fraudedetectie en -bestrijding.
113.	E	Opdrachtgever moet zelf een Hoofdklant kunnen aanmaken in het systeem, tbv inwoners die analoog de Zoetermeerpas aanvragen.
114.	E	Leverancier biedt een clusteraansluiting Digid aan waardoor Leverancier niet zelfstandig een DigiD-aansluiting hoeft te regelen
115.	E	Leverancier biedt een digitaal toegangsportaal aan t.b.v. het kunnen aanvragen van een Zoetermeerpas.
116.	E	Om een aanvraag in het toegangsportaal te kunnen indienen moet deze gebaseerd zijn op een inlog d.m.v. Digid.
117.	E	Ten behoeve van de aanvraag én (her)toetsing dienen de benodigde gegevens waar mogelijk te worden verkregen uit erkende digitale databronnen zoals bijv. Belastingdienst, UWV. Indien een gegeven niet digitaal te verkrijgen is, maar wel nodig t.b.v. toetsing dient aanvrager de mogelijkheid te hebben deze d.m.v. een upload toe te voegen.
118.	E	De aanvrager dient toegang te behouden tot zijn/haar aanvraag.
119.	E	Ten behoeve van de controle, toetsing en accordering dan wel afwijzing dient het aanvraagportaal te zijn voorzien van functionele benodigdheden voor de beoordelaar.
120.	E	Het systeem dient real time gekoppeld te zijn aan de (digitale) passen en visa versa.
121.	E	Bepaalde budgetten kunnen gekoppeld worden aan bepaalde aanbieders, zodat het gebruik van deze budgetten uitsluitend bij deze gekoppelde aanbieders zijn te besteden.
122.	E	Elk budget op basis van vooraf vast te leggen criteria (automatisch) gekoppeld kan worden aan een pashouder die voldoet aan de gestelde criteria.
123.	E	Leverancier richt het systeem zodanig in dat Opdrachtgever real time de volgende informatie kan raadplegen en/of downloaden: • Uitputting per budget • Declaraties per aanbieder • Transacties per aanbieder en pashouder • Mutaties Zoetermeerpassen • Inzage uitputting per pashouder/groep pashouders • Klachten en klachtenafhandeling (incidentmeldingen)

		• Eventueel nader te specificeren wensen
124.	E	De informatie genoemd in vorige eis moeten de gehele contractperiode beschikbaar zijn/blijven.
125.	E	Leverancier (de)blokkeert per direct op verzoek van Opdrachtgever een Zoetermeerpas. Of Opdrachtgever kan dit zelf.
126.	E	Leverancier werkt mee aan de mogelijkheid om bij aanbieders ter plaatse het systeem en/of onderdelen daarvan te testen.
127.	E	Leverancier moet ervoor zorgen dat Opdrachtgever de (persoons)gegevens bij het einde van de overeenkomst weer uit het systeem kan halen. De (persoons)gegevens moeten daarna worden verwijderd uit de systemen van aanbieder.
128.	E	Indien Leverancier door een autoriteit wordt verzocht om (persoons)gegevens van Opdrachtgever te verstrekken, dan moet hij Opdrachtgever onmiddellijk informeren, Opdrachtgever in staat stellen om haar rechten te verdedigen en alle medewerking verlenen om de toegang zo beperkt mogelijk te houden.
129.	E	Meewerken aan inzageverzoeken: aanbieder moet meewerken aan verzoeken van betrokkenen (bijv. medewerkers Opdrachtgever) om inzage en correctie van hun (persoons)gegevens.
130.	E	Het systeem biedt een importmogelijkheid t.b.v. het jaarwerk waarbij nieuwe rechthebbenden worden geïmporteerd en waarbij het systeem zelf deze groep opsplitst in drie groepen: 1. personen die al een pas hebben en die komend jaar weer recht hebben op een pas (krijgen brief automatisch verlengen); 2. personen die al een pas hebben waarvan het recht op de pas niet kon worden vastgesteld (krijgen brief handmatig verlengen, inkomenstoets); 3. personen die nog geen pas hebben maar die komend jaar wel recht op een pas hebben.
131.	W	Beschrijf hoe het jaarwerk verloopt (in bulk inlezen nieuwe rechthebbenden en detecteren 'handmatige verlengingen' en 'automatische verlengingen'). Maximaal 1 A4.
132.	E	Leverancier biedt een export aan ten behoeve van uitbetalingen aan de aanbieders, waarbij de export bestaat uit een SEPA, Geleideformulier en een Journaalpost.

11. Pashouderportaal

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
133.	E	Een pashouder kan een account registreren via een persoonlijke omgeving
134.	E	Een pashouder moet in een persoonlijke omgeving inzicht hebben in; - Digitale pas t.b.v. gebruik - Persoonsgegevens, - Pas- en tegoed gebruik - Passen kunnen (de)blokkeren - Vervangende passen kunnen bestellen (tegen betaling) - Betaalde passen kunnen verlengen.
135.	E	Ten aanzien van deblokken van een pas kan een pashouder dit alleen doen in het portaal indien de blokkering ook door de pashouder zelf is

	uitgevoerd. Indien dit door een backoffice medewerker is uitgevoerd dan moet dit niet mogelijk zijn.
--	--

12. Aanbiedersportaal

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
136.	E	Na akkoord van de inschrijving krijgt aanbieder door middel van een account, 24/7 toegang tot een online aanbiedersportaal via een website en/of app.
137.	E	Aanbieder kan in het portaal de eigen gegevens inzien m.b.t. : - Actuele omzet via de stadspas; - Gemaakte transacties (aantallen, hoogte, data); - Uitbetalingen van transacties
138.	E	Aanbieder kan in het portaal nooit de gegevens inzien m.b.t. : - Persoonsgegevens van de pashouder - Ander gebruik van passen bij andere aanbieders
139.	E	Aanbieder kan zijn eigen gegevens muteren m.u.v. actief aanbod en genoemde gegevens onder eis 134.
140.	E	Aanbieder heeft de mogelijkheid om nieuw aanbod te initiëren i.c.m. validatie- en ondersteuningsproces door aanbodmanagement.
141.	E	Aanbieder heeft de mogelijkheid om bij een aangeboden Zoetermeerpas gegevens in te zien. Zij kunnen daarbij alleen de volgende gegevens inzien: - Het beschikbare saldo op de stadspas van budget(ten) te gebruiken bij de desbetreffende aanbieder; - Beschikbare kortingsacties te gebruiken bij de desbetreffende aanbieder.
142.	E	Een backoffice medewerker heeft de mogelijkheid om in het systeem de aanvraag te beoordelen als ook het aanbod, incl. het muteren van het aanbod t.a.v. de content (tekst / afbeeldingen).

13. Brede stadspas en verkoopproces (deze eisen hebben betrekking op de optie: doorontwikkeling brede stadspas)

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
143.	E	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het mogelijk dat Opdrachtgever met de Zoetermeerpas van een minimapas overgaat naar een brede stadspas. Dit moet het systeem kunnen ondersteunen.
144.	E	Het systeem is in staat verkoopcategorieën te registreren ten einde verschillende tarieven voor verschillende doelgroepen te kunnen hanteren.
145.	E	Via het openbare deel van de website kunnen een of meerdere passen worden besteld en betaald.
146.	E	Het systeem registreert de pas-verkoop. De datum verkoop bepaalt het pasjaar van de stadspas.
147.	E	Het systeem berekent de totaalprijs van de verkoop.
148.	E	Het systeem biedt de mogelijkheid om meerdere klanten op één adres te registreren en daarmee in 1 aankoop meerdere passen te bestellen.
149.	E	Het systeem biedt de mogelijkheid om de bestelling van 1 of meerdere passen te betalen.
150.	E	De gehele registratie van de verkoop kan door een backoffice medewerker

		geannuleerd worden zolang er nog geen gebruik is gemaakt van de digitale pas i.c.m. het moment dat indien er een fysieke pas is besteld deze nog niet is geproduceerd.
151.	E	In verlengde van voorgaande eis (162) dienen in het kader van de AVG regels alle gegevens van pashouder én eventuele gezinsleden te worden verwijderd uit het systeem.
152.	E	Een bestaande pashouder kan een pas online verlengen voor een nieuw pasjaar d.m.v. het verkoopproces. Dit geldt uitsluitend voor bepaalde van te voren afgesproken verkoopcategorieën met Opdrachtgever.
153.	E	Het systeem biedt de mogelijkheid om een bepaalde periode voor de daadwerkelijke ingangsdatum al passen voor het nieuwe pasjaar te verkopen.
154.	E	Het systeem levert inzicht d.m.v. rapportage of inlogfunctionaliteit ten aanzien van alle verkopen.
155.	E	Indien er sprake is van een FYSIEK VERKOOPPUNT dient inschrijver dit te faciliteren d.m.v. verkoopapplicatie. Dit vereist nagenoeg dezelfde functionaliteiten als in het online verkoopproces, waarbij inwoners en bezoekers dit zelf doen.
156.	E	Er dient een koppeling te zijn met het BRP, zodat het opvoeren en/of toevoegen van gezinsleden snel kan worden uitgevoerd.
157.	E	Een frontoffice moet een potentiële pashouder kunnen opzoeken op naam, adres, postcode + huisnummer of BSN.
158.	E	Een verkoop aan bezoekers dient ook op anonieme basis te kunnen worden uitgevoerd inclusief betaling.

14. Aanbodmanagement

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
159.	E	Leverancier is verantwoordelijk voor het realiseren van het aanbod aan bestedingsmogelijkheden voor alle gemeentelijke regelingen op de Zoetermeerpas.
160.	E	Leverancier houdt het aanbod actueel en draagt zorg voor een kwalitatieve uitstraling van het aanbod op de website conform overeengekomen merkbild van de Zoetermeerpas.
161.	E	Leverancier zorgt ervoor dat als er geen passende aanbieder is voor een gemeentelijke regeling dat deze buiten de gemeentelijke grenzen wordt gezocht en in afstemming met Opdrachtgever (& aanbieder) wordt toegevoegd in het aanbod.
162.	E	Leverancier neemt de beleidsregels in acht t.a.v. aanbieders die niet aangesloten mogen worden op de Zoetermeerpas in relatie tot voorzieningen.
163.	E	Leverancier is niet gerechtigd om aanvullende kosten of elke vorm van fee in rekening te brengen bij aanbieders.
164.	E	Leverancier biedt de mogelijkheid voor aanbieders dat zij zich zelfstandig digitaal kunnen aanmelden.
165.	E	Leverancier biedt t.b.v. aanmelden de mogelijkheid voor de aanbieder om een voorstel in te dienen qua aanbod, incl. content (tekst en afbeelding).
166.	E	Leverancier zorgt voor specifieke helpdesk voor aanbieders.

167.	E	Leverancier ondersteunt de aanbieder proactief waar nodig m.b.t. aan aanmelden en na toelating voor technische aansluiting.
168.	E	Leverancier ontwikkelt een plan voor aanbodmanagement in afstemming met Opdrachtgever ten behoeve van verdere ontwikkeling brede stadspas.

15. Marketing en communicatie brede stadspas (deze eisen hebben betrekking op de optie: doorontwikkeling brede stadspas)

Nr.	Eis/wens	Omschrijving
169.	E	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle communicatie met betrekking tot beleid, recht en hoogte van de gemeentelijke voorzieningen.
170.	E	Leverancier is verantwoordelijk voor alle communicatie over de werking van het systeem, portalen en de Zoetermeerpas.
171.	E	Leverancier ontwikkelt een communicatiestrategie en communicatieplan in afstemming met Opdrachtgever.
172.	E	Leverancier ontwikkelt teksten, mailingen en nieuwsbrieven en levert deze aan Opdrachtgever ter akkoord.
173.	E	Het platform (website en portalen) voldoet aan de huidige geldende toegankelijkheidseisen.
174.	E	Pashouders en geïnteresseerden moeten via het openbare deel van de Zoetermeerpas website alle relevante informatie kunnen opzoeken m.b.t. de Zoetermeerpas ten aanzien van aanvragen, gebruik en aanbod.
175.	E	Alle communicatie is in de Nederlandse taal op taalniveau B1.
176.	E	Voor niet-digitaalvaardigen moet er offline informatiemateriaal beschikbaar zijn op relevante plakken in de gemeente.

Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met bovenstaande eisen.

Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Rechtsgeldige ondertekening:	
Datum:	

Bijlage 5 Kwalitatieve subgunningscriteria

Criterium	Omschrijving	Beoordeling
B1: Wensen vanuit het programma van eisen en wensen	In Bijlage 4 zijn naast eisen ook wensen genoemd. Deze zijn in de tweede kolom aangeduid met een 'W'. Elke wens weegt even zwaar mee.	Uw uitwerking wordt beoordeeld op: - De mate van concreetheid; - De mate van ontzorging van de Gemeente.
B2: Implementatieplan	Gemeente Zoetermeer wenst een soepele implementatie voor de Zoetermeerpas 2025-2032 en vraagt Inschrijver een implementatieplan in te dienen. Inschrijver geeft hierbij ten minste aan: 1. Gebruikte methodiek en waarom is gekozen voor deze methodiek; 2. Aanpak van de implementatie inclusief op te leveren producten; 3. Planning inclusief mijlpalen en inschatting in uren, gekoppeld aan productoplevering; 4. Inspanningen te leveren door Inschrijver en welke inspanning wordt verwacht van de Gemeente. Graag inzet van functionarissen specificeren in een gemiddelde inschatting van aantal betrokken medewerkers en uren per week (voor gehele periode) alsmede de taken en verantwoordelijkheden van de Gemeente; 5. Communicatiematrix met aantal overlegmomenten. Communicatie en in het bijzonder draagvlak is een belangrijk onderdeel. Dit project heeft voor een groot deel invloed op de werkwijze van de betrokken medewerkers van de Gemeente; 6. Inschatting van risico's. Inschrijver geeft aan welke risico's op voorhand worden voorzien (zowel in als extern) en welke beheersmaatregelen Inschrijver treft. De Gemeente zal hierbij letten op:	Uw uitwerking wordt beoordeeld op: - De mate waarin de methodiek en aanpak naar verwachting leidt tot een soepele implementatie; - De mate waarin de planning concreet en de doorlooptijd realistisch is; - De mate van een heldere taakverdeling tussen Leverancier en gemeente Zoetermeer in de verschillende projectfasen incl. beschrijving van verantwoordelijkheden. - De mate waarin de communicatiestromen leiden tot een heldere communicatie, waardoor maximaal draagvlak wordt gecreëerd onder medewerkers van de Gemeente en de mate waarin de eindgebruiker wordt begeleid, waarbij het uitgangspunt is dat de eindgebruiker zo min mogelijk hinder ondervindt; - Mate waarin risico's in beeld zijn en beheersmaatregelen worden genomen; - De mate waarin de gebruikers en

	• De kwaliteit van de beheersmaatregelen; • De concreetheid en relevantie waarmee de risico's zijn beschreven in triggers waardoor het risico kan optreden en impact die het optreden van een risico kan hebben op de kwaliteit, doorlooptijd (voor het project) en kosten; • De mate waarin Inschrijver bereid is om risico's te dragen en verantwoordelijkheid te nemen; • De mate waarin Inschrijver waarborgt dat gedurende de implementatie risico's worden geïdentificeerd en gemitigeerd. 7. Opleidingen. De wijze waarop zowel gebruikers als beheerders (alsmede nog overige door Inschrijver gesignaleerde functionarissen) van de Gemeente worden voorbereid en getraind op het gebruik met en van het door Inschrijver aangeboden systeem. Ga hierbij ook in op wat de te verwachte belasting in tijd is alsmede welke (eventuele) documentatie de Gemeente ontvangt. 8. Beschrijving van het proces voor kwaliteitsmanagement: hoe geborgd wordt dat de op te leveren producten voldoen aan de door de Gemeente gestelde eisen. 9. Beschrijving van het proces voor testen, acceptatie en overdracht naar productie. Met inachtneming van wat er in de GIBIT (artikel 7.2) en Overeenkomst is opgenomen inzake de Acceptatieprocedure; 10. Ervaring medewerkers. Welke garanties kan Inschrijver geven voor de daadwerkelijke inzet van de medewerkers van de back-office	beheerders worden opgeleid zodat zij het systeem kunnen gebruiken en de mate waarin de belasting voor gebruikers en beheerders is uitgewerkt en deze laag is; - Kwaliteitsmanagement: de mate waarin de op te leveren producten en diensten voldoen aan de gemeentelijke eisen; - De mate waarin testmomenten zijn ingebouwd in het proces inclusief acceptatietests voor de gemeentelijke medewerkers, de aanbieders en de tussenpersonen (ketenpartners); - De mate waarin uw medewerkers ervaring hebben met implementeren, uitvoeren van de werkprocessen, beheer en handelen in geval van ICT gerelateerde calamiteiten. Beantwoording max. 10 A4.
--	---	---

	gedurende het implementatietraject?	
B3: Aanbod-management	De gemeente Zoetermeer wenst voor de Zoetermeerpas 2025-2032 de onboarding, de werving en de helpdeskfunctie richting aanbieders (sport, cultuur en educatie) volledig uit te besteden. Dit houdt in dat wij verwachten dat onze (lokale) aanbieders worden gefaciliteerd met: - Een eigen platform; - Het aansluiten van aanbieders bij de pas door middel van werving; - Relatiebeheer; - Helpdeskfunctie. Inschrijver geeft aan hoe hier invulling aan wordt gegeven.	Het subgunningscriterium wordt als volgt beoordeeld: - De mate waarin aanbieders in het eigen platform kunnen beschikken over hun eigen gegevens, hun gegevens kunnen beheren, activiteiten kunnen activeren en transacties kunnen inzien; - De mate waarin aanbieders worden geholpen met het aanbieden van interessante acties en kortingen en met het publiceren van aantrekkelijke content op de website en de mate waarin Inschrijver de content die aanbieders op hun pagina zetten reviewt; - De mate waarin aanbieders worden ondersteund bij vragen en problemen/fouten in het systeem en de facturering. Beantwoording max. 10 A4.
B4: Marketing en communicatie in het kader van de doorontwikkeling naar de brede stadspas	Als wordt besloten om de optie voor de doorontwikkeling naar een brede stadspas te lichten, wenst de Gemeente dat er zoveel mogelijk inwoners/bezoekers gebruik maken van de Zoetermeerpas. De Gemeente vraagt Inschrijvers een marketing- en communicatieplan in te dienen. Inschrijver geeft hierbij ten minste aan: - De visie op het positioneren van de Zoetermeerpas, waardoor de	Uw uitwerking wordt beoordeeld op: - De mate waarin de visie naar verwachting leidt tot een optimaal gebruik van de pas. - De mate waarin de marketing- en communicatiestrategieën naar verwachting leiden tot een brede bekendheid

	verkoop en het gebruik optimaal worden gestimuleerd; - Marketing- en communicatiestrategie (o.a. het benoemen van instrumenten, doelstelling, doelgroep) om de brede stadspas tijdens de introductie te promoten bij aanbieders en gebruikers; - Marketing- en communicatiestrategie (o.a. het benoemen van instrumenten, doelstelling, doelgroep) in de jaren nadat de brede stadspas is geïntroduceerd en hoe de verkoop en het gebruik door aanbieders en gebruikers op peil worden gehouden.	en breed gebruik van de pas. Beantwoording max. 5 A4.
B5: Demonstratie	De gemeente wenst een Leverancier die voor alle gebruikers een gebruiksvriendelijke website en portaal kan bouwen. De Inschrijvers die na de beoordeling van gunningscriteria A en B1 t/m B4 de aanbesteding kunnen winnen demonstreren in een tijdsduur van 60 minuten (inclusief het stellen van vragen) de volgende functionaliteiten: 1. Het invoeren van een aanvraag voor een Zoetermeerpas; 2. Het opvragen van pashouder gegevens; 3. Het inloggen op de persoonlijke pagina door een gebruiker en bekijken van o.a. het aanbod, de tegoeden en de transacties; 4. Het invoeren van een aanbieder en inzichtelijk maken hoe de persoonlijke pagina voor de aanbieder eruit ziet en hoe informatie kan worden geüpload; 5. Het invoeren en wijzigen van een actie van een aanbieder; 6. De uitvoering van betalingen van uitgevoerde transacties; 7. Het opstellen van een managementrapportage.	Uw uitwerking wordt beoordeeld op: - Overzichtelijkheid; - Gebruiksvriendelijkheid (effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid waarmee gebruikers specifieke doelen bereiken).

	De demonstratie vindt plaats via Teams en zal worden opgenomen. Indien gewenst kan de camera uitgezet worden.	
--	---	--

Bijlage 6 Prijsopgave

In de separate Bijlage in Excel kunt u uw aanbieding uitwerken voor beantwoording van Gunningscriterium A: Prijs. U dient de witte velden in te vullen.

Bijlage 7 Checklist

De Inschrijving dient de volgende documenten te bevatten. Onderstaande tabel kan worden gebruikt als checklist en dient de Inschrijver niet in bij de Inschrijving.

Omschrijving	Toegevoegd
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (eventueel ook van combinanten en/of Derden)	
Uittreksel handelsregister (eventueel ook van combinanten en/of Derden) en indien nodig aangevuld met een machtiging	
Referentielijst	
Akkoordverklaring Programma van eisen	
Invulling kwalitatieve subgunningscriteria	
Invulling prijsopgave	
Verklaring gezamenlijke & hoofdelijke aansprakelijkheid (in geval van Combinatie)	

De volgende bewijsstukken dienen door de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding aan wie de Gemeente voornemens is de Opdracht te gunnen ingediend te worden indien de Gemeente dit verlangt uiterlijk op 4 maart 2024.

Paragraaf	Omschrijving
§ 6.2	Bewijsstukken betreffende Uitsluitingsgronden: - Gedragsverklaring aanbesteden - Verklaring Belastingdienst inzake het betalingsgedrag van belastingen en sociale zekerheidspremies
§ 6.3.1	Bewijsstukken verzekering: - Geldige polis van de relevante aansprakelijkheidsverzekering of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij
§ 5.9	In geval van Combinatie wordt van alle combinanten verlangd: - Gedragsverklaring aanbesteden - Verklaring Belastingdienst inzake het betalingsgedrag van belastingen en sociale zekerheidspremies - Geldige polis van de relevante aansprakelijkheidsverzekering of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij
§ 5.10	In geval van Onderaannemers met beroep op draagkracht: - Bewijsmiddelen Geschiktheidseisen van de Derde(n)