Inschrijvingsleidraad

ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding
met betrekking tot

Vervanging website met webformulieren provincie Noord-Holland

Provincie Noord-Holland

TN kenmerk: TN 432255
PNH kenmerk: 1974761

Versie : definitief
Datum : 23 november 2023

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1 DE AANBESTEDING IN VOGELVLUCHT 7
1.1 Inleiding 7
1.2 Voorgeschiedenis 7
1.3 Keuze aanbestedingsprocedure 7
1.4 Digitaal aanbesteden via TenderNed 8
1.5 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure 9
1.6 Planning (indicatief) 9
1.7 Demonstratie: duur, locatie, voorwaarden deelname en wijze van uitnodigen 10
1.8 Leeswijzer 10
HOOFDSTUK 2 OVER DE OPDRACHT 12
2.1 De Opdrachtgever 12
2.2 Aanleiding voor de aanbesteding 13
2.3 Doelstelling van de aanbesteding 13
2.4 Opdrachtwaarde raming 13
2.5 Vorm en duur Overeenkomst 14
2.6 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen 14
2.7 Inkoopeisen op het gebied van informatiebeveiliging en 15
2.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid 15
2.9 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social return 15
HOOFDSTUK 3 PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORSCHRIFTEN 16
3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding 16
3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit 17
3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen 17
3.3.1 Het stellen van individuele vragen 18
3.3.2 Klachtenregeling 18
3.4 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving 18
3.4.1 Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie) 21
3.4.2 Het doen van een beroep op een Derde 21
3.4.3 Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding 23
3.4.4 Opmaak en indeling van de Inschrijving 23
3.5 Openingsprocedure 23
3.6 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming 23
HOOFDSTUK 4 AARD EN OMVANG VAN DE OPDRACHT 25
4.1 Achtergrond 25
4.2 Aard en omvang van de opdracht 25
4.2.1 Huidige situatie architectuur 26
4.2.2 Gewenste situatie architectuur 28
4.2.3 Toekomstige situatie architectuur 29
4.2.4 Huidige situatie website 29
4.2.5 Gewenste situatie website 30
4.2.6 Gewenste nieuw design 31
4.2.7 Huidige situatie webformulieren 33
4.2.8 Ontwikkelingen rondom de webformulieren 34
4.2.9 Gewenste situatie webformulieren 35
HOOFDSTUK 5 TOETSING VAN DE INSCHRIJVING 36
5.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften 36
5.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn 36
5.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan 37
5.3.1 Financiële en economische draagkracht 37
5.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid 38
5.3.3 Beroepsbevoegdheid 41
5.4 Stap 4: Toetsen of aan de opdracht specifieke eisen is voldaan 41
HOOFDSTUK 6 EMVI: BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN 46
6.1 Gunningscriteria 46
6.2 Beoordelingsprocedure 48

6.3 Subgunningscriterium Kwaliteit 49
6.3.1 Onderdeel G1: Kwaliteit van de implementatie 49
6.3.2 Onderdeel G2: Flexibiliteit van de oplossing 50
6.3.3 Onderdeel G3: Ontwerp en gebruikersvriendelijkheid 52
6.3.4 Onderdeel G4: Mate van invulling van extra functionaliteiten (Wensen) 53
6.3.5 Onderdeel G5: Demonstratie 53
6.4 G.6 Subgunningscriterium Prijs 55

BIJLAGEN

DEFINITIES

In deze Inschrijvingsleidraad wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

Aanbestedende dienst
Provincie Noord-Holland (in de Aanbestedingsstukken ook genoemd: 'Provincie' of: 'PNH').

Aanbestedingsstukken
Alle stukken die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure. Dit betreft niet-uitsluitend deze Aanbestedingsleidraad, de Bijlagen en de Nota('s) van inlichtingen.

ARBIT 2022
Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022

Bijlagen
Aanhangsels behorende bij deze Inschrijvingsleidraad.

Derde
Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van de Opdracht.

EMVI
Economisch meest voordelige inschrijving.

Geschiktheidseis
Een eis waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Een Geschiktheidseis ziet toe op een eis aan de organisatie van Inschrijver.

Gunningsbeslissing
De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Inschrijver(s) met wie hij voornemens is de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Gunningscriterium
Criterium op basis waarvan de ontvangen Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke Inschrijving voor gunning in aanmerking komt.

Herzien document
Een document dat door de Aanbestedende dienst is bijgevoegd bij een Nota van inlichtingen en voorzien is van het opschrift: "Herziene ..". Bijvoorbeeld Concept Dienstenovereenkomst, of Programma van eisen.

Inschrijver
Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband (combinatie).

Inschrijving
Offerte uitgebracht door Inschrijver binnen de kaders van deze aanbesteding.

Inschrijvingsleidraad
Het voorliggende Aanbestedingsstuk waarmee Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen.

Nota van inlichtingen

Schriftelijke reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen. De Nota van Inlichtingen kan ook mededelingen en kleine wijzigingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van de beantwoording van vragen in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

Ondernemer
Een aannemer, leverancier of dienstverlener.

Opdracht
De leveringen en of diensten die door de winnende Inschrijver(s) conform de Overeenkomst uitgevoerd worden. De Opdracht is toegelicht in Hoofdstuk 2 van de Inschrijvingsleidraad en bijbehorende Bijlagen.

Opdrachtgever
De Aanbestedende dienst zal ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst als Opdrachtgever optreden.

Opdrachtnemer
De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst
De wederkerige raamovereenkomst, dienstverleningsovereenkomst en/of overeenkomst tot leveringen op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd en op de totstandkoming waarvan deze aanbestedingsprocedure ziet.

Programma van Eisen
Omschrijving van de opdracht specifieke eisen aan de uitvoering van deze Opdracht. In paragraaf 5.4. van deze leidraad staan de algemene commerciële en contractuele eisen. Het eisenpakket voor de gevraagde oplossing is nader uitgewerkt in de bij deze leidraad bijgesloten bijlagen 6 en 7, zie onderaan hoofdstuk 1 overzicht bijlagen.

Samenwerkingsverband (combinatie)
Een combinatie van Ondernemers in de hoedanigheid van Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.

Schriftelijk(e)
Elk uit woorden of cijfers bestaand geheel dat kan worden gelezen, gereproduceerd en vervolgens medegedeeld, daaronder begrepen met elektronische middelen overgebrachte of opgeslagen informatie.

SR
Social Return

TenderNed
Het elektronische systeem voor aanbestedingen als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie www.TenderNed.nl

Opdrachtspecifieke begrippen

Woord	Omschrijving
API	Een API (Application Programming Interface) is een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar kunnen communiceren.
Beheerder	Een medewerker van PNH welke Admin. rechten heeft in het CMS. (geen technisch (platform)beheer/ systeembeheer)
PDC	Producten- en Diensten Catalogus. Hierin staat de informatie over de producten die via de website worden aangeboden aan de bezoekers. Aan deze producten of diensten kunnen digitale webformulieren gekoppeld zijn.
Gebruiker	Iemand met toegangsrechten tot het CMS

Redacteur	Een medewerker van PNH welke in staat is om content te beheren in het CMS van de website. Dit omvat bijvoorbeeld het maken, wijzigen, verwijderen, publiceren en de-publiceren van contentitems in het CMS)
Schrijver	Een medewerker van PNH welke in staat is om content te maken of te wijzigen, maar niet verwijderen en publiceren. Via een workflow kan een schrijver content ter publicatie aanbieden aan redacteuren.
Bezoeker	Iemand die de website bezoekt en gebruikt. Een bezoeker heeft geen toegang tot het CMS.
PNH	Afkorting voor provincie Noord-Holland (of: Provincie).
Single Sign On	Single sign-on (SSO) is een authenticatietool die gebruikers met slechts één set inloggegevens veilig toegang tot meerdere applicaties en services geeft.
"Oplossing" of "Systeem" voor website en webformulieren en CMS	Met Oplossing of Systeem wordt zowel de hardware, de software, alsook de website en de webformulieren bedoeld die daarmee gebouwd worden.
Workflow	Een CMS gebruiker die geen rechten heeft om content te publiceren kan in het CMS de content aanbieden aan de groep gebruikers die wel rechten hebben om te publiceren. De gebruikers die wel kunnen publiceren kunnen de content publiceren of terug te sturen.

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Inschrijvingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor het leveren van dienstverlening voor de vervanging van de website en webformulieren (digitaal loket) van de provincie Noord-Holland, zoals is omschreven in de voorliggende Aanbestedingsstukken.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.TenderNed.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (T.E.D.). Alle Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen worden van harte uitgenodigd een Inschrijving te doen, zelfstandig, in Samenwerkingsverband (combinatie) en eventueel door een beroep te doen op Derden.

In deze Inschrijvingsleidraad en bijbehorende Bijlagen worden de Opdracht, de aanbestedingsprocedure de eisen waaraan Inschrijvers en hun Inschrijvingen moeten voldoen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt gekozen toegelicht.

Sancties EU tegen Rusland
Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de Inschrijver dat (i) de inschrijving en (ii) de uitvoering van de opdracht niet strijdig is of zal zijn met de door de Europese Unie opgelegde sancties tegen Rusland.

In het bijzonder geldt op grond van artikel 5 duodecies van Verordening (EU) 2022/576 van de Raad van 8 april 2022 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 833/2014 betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, dat de Provincie deze opdracht niet kan gunnen aan:

a) een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigde natuurlijke persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
b) een rechtspersoon, entiteit of lichaam waarvan de eigendomsrechten voor meer dan 50 % direct of indirect in handen zijn van een entiteit als bedoeld in punt a) van dit lid, of;
c) een natuurlijke persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam handelend namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld punt a) of b) van dit lid, met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen in de zin van de richtlijnen inzake overheidsopdrachten, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

Bij het voornemen tot gunning kan de Provincie aan de inschrijver wie zij voornemens is de opdracht te gunnen om passende bewijsmiddelen vragen.

1.2 Voorgeschiedenis

Het bestaande systeem voor website en de webformulieren van de Provincie is inmiddels alweer bijna 8 jaren actief. Het voldoet niet (meer) volledig aan de behoeften vanuit de organisatie en is toe aan vervanging. De overeenkomst met de huidige leverancier expireert per 1-1-2025.

In het voorjaar van 2023 is door Opdrachtgever een marktverkenning uitgevoerd naar passende oplossingen voor de vervanging van het huidige systeem website en webformulieren. In de bijlagen bij deze leidraad treft u een (geanonimiseerd) verslag van de uitkomsten van deze marktverkenning.

1.3 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Omdat de zogenaamde Europese drempelbedragen voor decentrale overheden en leveringen en diensten (in 2022: € 215.000 excl. BTW), gemeten over de totale duur van de opdracht inclusief verlengingen, wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn dient een Europese aanbesteding gehouden te worden. Daarbij bestaat in beginsel de keuze tussen twee procedures: een openbare of een zogenaamde niet-openbare procedure.

Gekozen is om deze Opdracht Europees aan te besteden via een zogenaamde openbare aanbestedingsprocedure. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op:

- de aard en omvang van de opdracht, met het gewenst kwaliteitsniveau en resultaat van de implementatiefase en tijdens het contract;
- de kenmerken van de markt. Er is een relatief beperkt aantal potentiële Inschrijvers dat uitvoering kan geven aan de Opdracht.

1.4 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

a) Alle Aanbestedingsstukken kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
b) Het stellen van vragen plaatsvindt via de berichtenfunctie van TenderNed (er wordt geen gebruik gemaakt van de vraag en antwoordfunctie) conform de in deze Inschrijvingsleidraad opgenomen planning en voorschriften.
c) Inschrijvingen digitaal dienen te worden ingediend conform de in deze Inschrijvingsleidraad opgenomen planning en voorschriften.
d) Ook alle verdere correspondentie vindt in beginsel plaats via de berichtenmodule van TenderNed.

Hierbij enkele tips met betrekking tot het gebruik van TenderNed:

- ✓ Om gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het noodzakelijk dat de onderneming juist geregistreerd is en binnen de organisatie-account voldoende personen een passend autorisatieniveau wordt toegekend, ook met het oog op vakantieperiodes, ziekte et cetera. Indien sprake is van een samenwerkingsverband is het raadzaam dat alle deelnemers hierin afzonderlijk geregistreerd zijn.
- ✓ Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen alleen inloggen op TenderNed via eHerkenning. Zonder eHerkenning kunnen Ondernemers niet deelnemen aan deze aanbesteding. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningsmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 aan en koppel dit aan het TenderNed-account.
- ✓ Alleen als een Ondernemer in TenderNed op de groene knop "Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding" heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat Aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de Aanbestedende dienst. Het sec downloaden van de Aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.
- ✓ Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt Ondernemers aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de Inschrijving.
- ✓ Ten tijde van het indienen van een Inschrijving dienen Ondernemers rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd documenten te uploaden dienen deze geüpload te worden op de daarvoor bestemde plaats in TenderNed.
- ✓ Het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Dit vereist een separate handeling die bevestigd wordt met een SMS-code.

Via www.TenderNed.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien Ondernemers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed zelf en niet met de Aanbestedende dienst. De servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-TenderNed (0800-8363376) of servicedesk@TenderNed.nl.

In geval van een storing op TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, zal Aanbesteder ervoor kiezen de kluis tot 24 uur na de uiterste inschrijftijd gesloten te houden. Indien de storing langer aanhoudt dan 24 uur zal de uiterste inschrijftijd nogmaals met 24 uur worden opgeschort.

Van deze mogelijkheid kan de Aanbesteder alleen gebruik maken indien partijen tijdig, dus voor sluitingstijd (het tijdstip van openen van de kluis is nog niet gepasseerd) schriftelijk hebben laten weten met technische problemen te kampen te hebben, die te wijten zijn aan TenderNed.
De technische storing dient door TenderNed zelf bevestigd te worden door berichtgeving op de site of anderszins.

Aanbesteder zal alle partijen zo snel als mogelijk aangeven dat van een dergelijke situatie sprake is.
Voor het overige blijft u te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van uw inschrijving.

1.5 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure

Tot op het moment van de definitieve gunning is mw Anne-Marie Weijers, inkoopadviseur CZ/SI, of diens waarnemer, voor Ondernemers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbestedingsprocedure. Alle correspondentie vindt in beginsel dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins daadwerkelijk noodzakelijk zijn, dan kunnen Ondernemers contact opnemen met de Aanbestedende dienst via mailbox Aanbestedingen@noord-Holland.nl onder vermelding van het onderwerp van de aanbesteding met TenderNed referentienummer dat u vindt op het voorblad van deze leidraad.

1.6 Planning (indicatief)

Binnen een aanbestedingsprocedure dienen Ondernemers op verschillende momenten tijdig acties te nemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht, in de vorm van een Nota van inlichtingen, dienen Ondernemers hiervan uit te gaan.

Activiteit	Actiehouder	Datum gereed	Tijd (CET)
Publiceren aankondiging op TenderNed door AD	AD	14-11-2023	
Uiterste datum voor het stellen van vragen 1	Ondernemers, geïnteresseerd in de opdracht	**27-11-2023**	
Datum van beantwoording Nota van inlichtingen 1	AD	6-12-2023	
Uiterste datum voor het stellen van vragen 2	Ondernemers, geïnteresseerd in de opdracht	**19-12-2023**	
Datum van beantwoording Nota van inlichtingen 2	AD	11-01-2024	
Sluiting termijn voor het indienen van een Inschrijving	Inschrijvers	**23-1-2024**	**14u**
Verzenden uitnodiging aan de gekwalificeerde inschrijvers voor de demonstratie, zie hierna par. 1.7	AD	15-2-2024	
Bijeenkomst demonstratie (wordt door AD ingepland individueel per gekwalificeerde inschrijver)	AD/ inschrijvers	week van 26 feb (26e,28e OF 29e)	
Mededeling Gunningsbeslissing	AD	**27 – 3- 2024**	
Validatiegesprek EMVI	AD/ EMVI	1e helft april, PM	
Bezwaartermijn einddatum	Inschrijvers	19-4-2024	
Definitieve gunning	AD	19-4-2024	
Ingangsdatum Overeenkomst (Opdrachtuitvoering, begint met de start van de implementatiefase)	AD/ opdrachtnemer	**1 mei 2024**	

Deze planning is indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning tussentijds te wijzigen. De **vet** weergegeven data zijn voor de geïnteresseerde Ondernemers fatale data, tenzij de Aanbestedende dienst tussentijds in een Nota van Inlichtingen of een mededeling op TenderNed anders heeft bericht.
Op alle termijnen in de Aanbestedingsstukken is de Algemene termijnenwet van toepassing.

1.7 Demonstratie: duur, locatie, voorwaarden deelname en wijze van uitnodigen

Per individuele inschrijving die voldoet aan de onderstaande twee voorwaarden wordt een bijeenkomst georganiseerd van maximaal 1,5 uur (90 minuten), als onderdeel van de gunningscriteria, als volgt:

Maxm. 10 min	Welkom, beknopte introductie van Inschrijver en de medewerker(s) die Inschrijver tijdens deze bijeenkomst vertegenwoordigen.
Maxm. 80 min	Dit onderdeel omvat 2 onderdelen. Wat aan Inschrijver inhoudelijk gevraagd wordt voor dit onderdeel is beschreven in gunningscriterium Demonstratie in paragraaf 6.3.5. Globale indeling: 1. (interactieve) Demonstratie onderdeel website/ CMS (maxm. 40 minuten) 2. (interactieve) Demonstratie onderdeel webformulieren (maxm. 40 minuten)

Locatie: de bijeenkomst vindt plaats op het kantoor van provincie Noord-Holland in Haarlem-centrum. Concrete informatie over locatie, tijd en bereikbaarheid wordt verstrekt in de uitnodiging die verstuurd zal zijn op de datum als genoemd in het schema in paragraaf. 1.6.

Voorwaarden deelname aan het onderdeel demonstratie G.5:

- De inschrijving die is ontvangen in de TenderNed kluis is door de Aanbestedende dienst vastgesteld als rechtsgeldig. Voor volledigheid van inhoud zie de Checklist onderaan deze leidraad.
- De Aanbestedende dienst verstuurt de uitnodiging voor deelname aan de demo-omgeving via TenderNed aan de contactpersoon van inschrijver, zoals deze vermeld staat in de Aanbiedingsbrief van Inschrijver. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor tijdige follow up van het gevraagde in de uitnodiging.

Als een inschrijving als niet rechtsgeldig wordt vastgesteld en/of bij no show op het tijdstip van de geplande bijeenkomst, staat het de Aanbestedende dienst vrij de Inschrijving ter zijde te leggen en uit te sluiten van (verdere) deelname.

1.8 Leeswijzer

Het vervolg van deze Inschrijvingsleidraad bestaat uit vijf hoofdstukken, een checklist en verschillende Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard en de context waarbinnen deze plaats vindt;
- Hoofdstuk 3 beschrijft de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de aard en omvang van de Opdracht en de huidige en gewenste situatie;
- Hoofdstuk 5 beschrijft de minimumeisen waaraan Ondernemers moeten voldoen om een Inschrijving in te kunnen dienen in termen van uitsluitingsgronden, financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
- Hoofdstuk 6 beschrijft de eisen waaraan de Inschrijving moet voldoen, de gunningscriteria en wijze waarop de Inschrijvingen worden beoordeeld.
- Checklist: geeft een overzicht van alle documenten die bij de Inschrijving moeten worden overlegd aan de Aanbestedende dienst.

Bijlagen: totaal maken 17 Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Inschrijvingsleidraad:

- Bijlage 1: invulformulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, separaat toegevoegd)
- Bijlage 2: Concept Dienstenovereenkomst (DOV, separaat toegevoegd)
- Bijlage 3 :ARBIT 2022 https://www.noord-holland.nl/Zoekresultaten?searchbase=0&searchrange=10&searchpage=1&nodelocation=bff41197-a135-4362-baff-7e78a2161138&freetext=ARBIT en bijbehorend Addendum
- Bijlage 4 Social return (separaat toegevoegd)
- Bijlage 5 Verslag marktverkenning (geanonimiseerd, separaat toegevoegd)
- Bijlage 6 Programma van Eisen gevraagde oplossing website&webformulieren PNH (separaat toegevoegd)

- Bijlage 7 BIO Verificatie – BBN2 (separaat toegevoegd)
- Bijlage 8 model Verwerkersovereenkomst (separaat toegevoegd)
- Bijlage 9 model Exitplan (separaat toegevoegd)
- Bijlage 10: Invulformulier voor het stellen van vragen (separaat toegevoegd)
- Bijlage 11 Invulformulier kerncompetenties (separaat toegevoegd)
- Bijlage 12 Invulformulier prijzenblad (separaat toegevoegd)
- Bijlage 13 Invulformulier G.4 extra functionaliteiten (Wensen, separaat toegevoegd)
- Bijlage 14 Huisstijlhandboek PNH (separaat toegevoegd)
- Bijlage 15 Contextbeschrijving van de website (separaat toegevoegd)
- Bijlage 16 Richtlijn bestandsformaten (separaat toegevoegd)
- Bijlage 17 Richtlijn metagegevens (separaat toegevoegd)

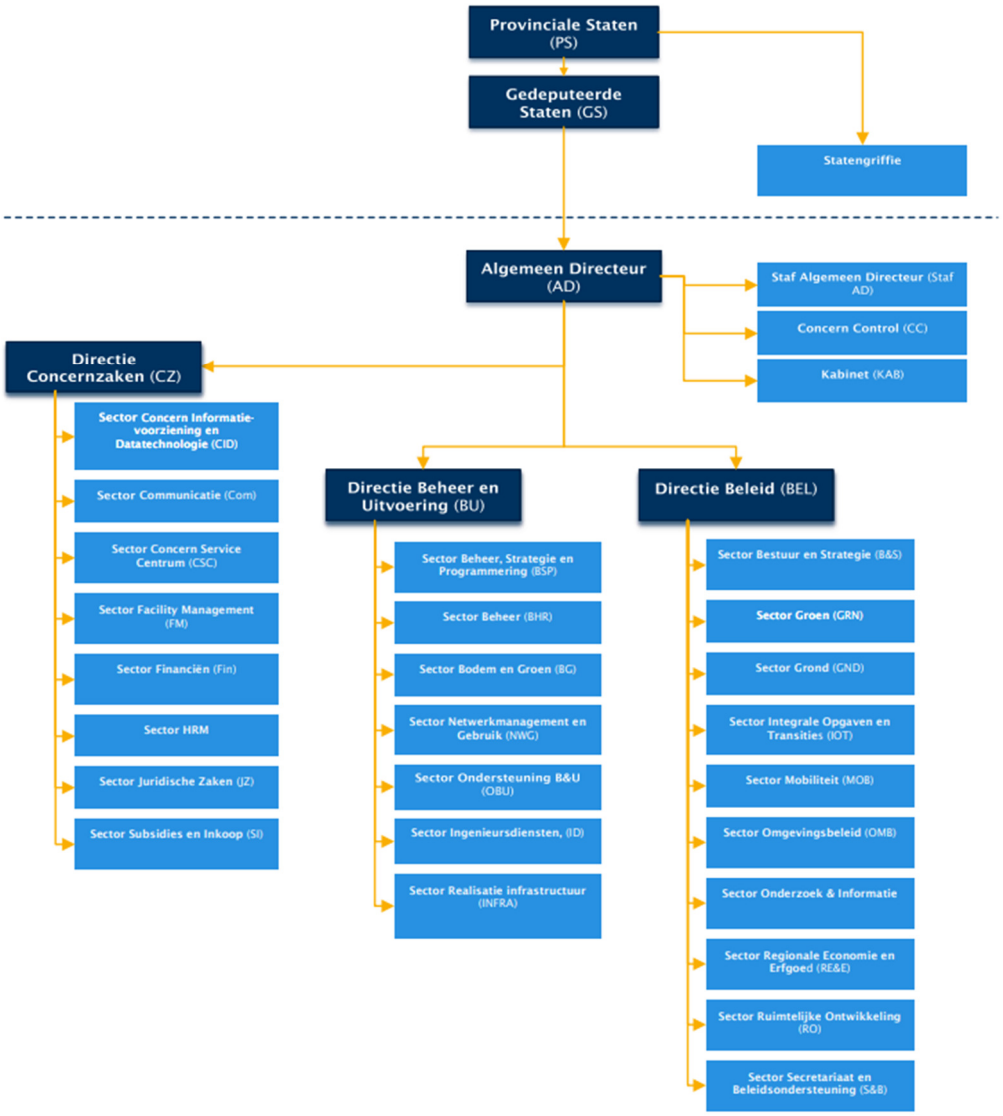
Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

Dit hoofdstuk omschrijft de Opdracht, de achtergrond van de aanbesteding, de doelstellingen die de Aanbestedende dienst nastreeft en de belangrijkste kenmerken van de Overeenkomst op basis waarvan de Opdracht zal worden uitgevoerd. Meer informatie over de aard en omvang van de Opdracht en een beschrijving van de huidige en gewenste situatie treft u aan in hoofdstuk 4 van deze leidraad.

2.1 De Opdrachtgever

De provincie Noord-Holland bestuurt de gelijknamige provincie. Een provincie met ruim 2,7 miljoen inwoners, verdeeld over 48 gemeenten. Voor meer informatie over de provincie kunt u ook de provinciale website bezoeken: www.noord-holland.nl

De organisatie is verdeeld in drie directies, de directie Concernzaken, de directie Beleid en de directie Beheer & Uitvoering. Elke directie bestaat uit verschillende sectoren (afdelingen). Daarnaast bestaan er vier organisatieonderdelen; de Statengriffie, het Kabinet, de Staf Algemeen Directeur en Concern Control. Bij de Provincie zijn totaal circa 1090 medewerkers werkzaam in loondienst.



Figuur 1 Organogram provincie Noord-Holland

Het opdrachtgeverschap voor deze opdracht 'Vervanging PNH website en webformulieren' is een samenwerking tussen de sectoren Concern Informatievoorziening en Datatechnologie (CID), Communicatie (COM) en Concern Service Centrum (CSC) van de directie Concernzaken (CZ). De sectormanager COM vervult de rol van (gedelegeerd) Opdrachtgever.

2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

De directe aanleiding voor de aanbesteding is de naderende einddatum van de bestaande overeenkomst. Dit punt grijpt de Provincie graag aan om haar wensen voor de nieuwe contractperiode te realiseren, zoals hierna beschreven. De digitale wereld is constant in beweging. Overheden hebben de verantwoordelijkheid om in deze veranderende omgeving transparant, bereikbaar en efficiënt te blijven voor hun inwoners. De provincie Noord-Holland ziet de noodzaak in van het moderniseren van haar digitale middelen, met name de website en webformulieren. Het streven is om de digitale dienstverlening verder te optimaliseren en de gebruiksvriendelijkheid te verhogen.

2.3 Doelstelling van de aanbesteding

Planning: uitgaande van de voorziene expiratiedatum eind 2024 van het huidig contract wenst de Provincie medio april 2024 een Overeenkomst voor ten minste vier jaar te hebben kunnen afsluiten met één Opdrachtnemer, die in staat is om de voorliggende Opdracht te kunnen realiseren en leveren conform de eisen en wensen die hierna beschreven zijn. De implementatiefase (de realisatie van een werkende nieuwe website en webformulieren functionaliteiten) is voorzien vanaf mei tot en met uiterlijk 20 december 2024.

De website is voor de provincie Noord-Holland haar belangrijkste externe communicatiemiddel. Wij streven ernaar om onze doelgroepen steeds beter en gerichter op de hoogte te houden van ons werk en onze invloed te tonen op het dagelijkse leven in Noord-Holland. Ook willen we onder andere via de site de dialoog aangaan met de burger en deze actief betrekken;

De Provincie wil 'as is' over met https://www.noord-holland.nl/. Dit betekent dat de Provincie wenst dat aan de voorkant de site voor 85-90% herbouwd moet kunnen worden, inclusief de structuur van de site en de opmaak van artikelen. De huidige URL's moeten blijven werken en de vindbaarheid van noord-holland.nl in Google moet minimaal op hetzelfde niveau blijven. De gewenste oplossing is een SaaS-oplossing.

De aanbesteding levert de Provincie een nieuwe contractsituatie op met minimaal de volgende gerealiseerde voordelen:

- Het verkrijgen van een websitedesign dat niet alleen visueel aantrekkelijk en eigentijds is, maar ook voldoet aan de hoogste normen van toegankelijkheid, in lijn met de WCAG-richtlijnen en integratie van interactieve en meertalige elementen;
- Klantvriendelijke ervaring voor bezoekers (zakelijke en particuliere bezoekers);
- Stabiel en betrouwbaar platform;
- Makkelijk en efficiënt beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de verschillende sites, waarbij de nadruk ligt op https://www.noord-holland.nl/;
- Gebruiksvriendelijk voor contentbeheerders;
- Gedurende het contract wordt bewaakt dat wordt voldaan aan alle relevante wetgeving op het gebied van websites en webformulieren;
- Het kunnen ontwikkelen en aanbieden van de webformulieren ter ondersteuning van het digitale loket.
- Reducering van kosten ten opzichte van de huidige situatie (licentie en (door-)ontwikkelen, total costs of ownership).

2.4 Opdrachtwaarde raming

Bij aanvang van de Overeenkomst is het volume zoals gepresenteerd in de Aanbestedingsstukken, in de behoeften die beschreven zijn in met name de hoofdstukken 4 en 6 in deze leidraad, inclusief het gehele Programma van Eisen leidend. In het bij deze leidraad bijgesloten Prijzenblad wordt de inschrijver uitgenodigd zijn financiële aanbieding in te dienen, zie paragraaf 6.4 voor uitgangspunten en instructies.

Voor de eenmalige vergoeding van de kosten voor de implementatiefase is een opdrachtwaarde geraamd van maximaal € 200.000,00 ex btw.
Na een goedgekeurde implementatie start de beheerfase. De jaarlijkse opdrachtwaarde over totaal maximaal 8 jaar (inclusief alle verlengingen) wordt geraamd op gemiddeld € 62.500,00 ex btw jaarlijks. De fictieve maximale opdrachtwaarde raming over 4 jaar bedraagt opgeteld dan € 500.000,00- ex btw. Deze raming is exclusief de tijdens de beheerfase te plaatsen nadere opdracht(en) voor doorontwikkeling.
Voor elke doorontwikkel opdracht sluiten Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Nadere overeenkomst af (NOK). Daarbij wordt uitgegaan van een op te leveren product (resultaatverplichting) waarna verrekening van de overeengekomen kosten volgt op nacalculatie op basis van het strippenkaart concept, zie Eis 13 in de lijst eisen in paragraaf 5.4 in deze leidraad.

De gestelde eisen, wensen en vragen in de aanbestedingsdocumenten zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie bij de Aanbesteder. Ondernemers kunnen aan deze historie geen rechten ontlenen ten aanzien van de in dit document genoemde omvang, planning, aantallen, oplossingen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de dienstverlening en als basis voor de vergelijking tussen de offertes van de verschillende Ondernemers. Gedurende de looptijd van het contract kunnen externe omgevingsfactoren van invloed zijn op de ontwikkeling van de opdrachtomvang. Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

2.5 Vorm en duur Overeenkomst

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst (DOV) met een initiële looptijd van 48 maanden. Na het verstrijken van deze periode heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid de Opdracht 4 maal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 12 maanden.

Contractvorm	Initiële contractduur	Verlengingsoptie
Dienstenovereenkomst	48 maanden (4 jaar)	4 x 12 maanden, totaal maximaal 96 maanden (8 jaar)

Motivering contractduur: zoals is te lezen in hoofdstukken 2, 4 en 6 van deze leidraad zoekt de Aanbestedende dienst voor deze Opdracht een samenwerkingspartner om professioneel en efficiënt invulling te geven aan het gevraagde. Partijen hebben daarbij voldoende slagkracht en ruimte nodig voor het bereiken van de gestelde ambitieuze doelstellingen, zie paragraaf 2.3.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de Overeenkomst te kunnen besluiten de Overeenkomst op te zeggen, met inachtname van een opzegtermijn van 6 maanden. Grondslag voor dit besluit is dat is vastgesteld, dat Opdrachtnemer de gevraagde kwaliteit van diensten als beschreven in de Aanbestedingsstukken niet kan nakomen.

De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor de Overeenkomst na afloop van de overeengekomen duur te verlengen met de periode die noodzakelijk is om een nieuwe aanbesteding, volgend op de onderhavige, succesvol af te ronden en een nieuwe overeenkomst te sluiten. Een en ander onverminderd de verplichting van de Aanbestedende dienst om tijdig met de nieuwe aanbestedingsprocedure te starten en deze voortvarend te doorlopen.

2.6 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht geen sprake van het samenvoegen van Opdrachten.
Binnen de Opdracht is geen onderscheid gemaakt in percelen. De Aanbestedende dienst heeft rekening gehouden met proportionaliteit. Binnen de scope van deze Opdracht is een hoge mate van samenhang tussen de te verrichten diensten en de te leveren prestaties, om te komen tot de door opdrachtgever gewenste resultaten van de opdracht. Daarnaast heeft de Aanbestedende dienst evenwicht willen vinden ten aanzien van de gevraagde diensten en de administratieve lastendruk gedurende de aanbestedingsfase en tijdens de contractperiode.

2.7 Inkoopeisen op het gebied van informatiebeveiliging en

De provincie is verantwoordelijk om inkoopeisen op het gebied van informatiebeveiliging mee te sturen met de opdracht/ de overeenkomst richting de opdrachtnemer. Dit is in lijn met de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), waaraan de provincie Noord-Holland juridisch gebonden is.

Voor de voorliggende Opdracht vormt de BIO op niveau 2 het uitgangspunt (BIO BBN2 en Eisen BBN2+), zie de website https://www.bio-overheid.nl/. Op niveau 2 ligt de nadruk op de bescherming van de meest voorkomende categorieën informatie volgens het principe 'valt de maatregel onder goed huisvaderschap; toont deze beveiliging de betrouwbare overheid?'.

U dient daarom de bijlage 7 BIO Verificatie versie 1.4 - BBN2 dienstverlening (tabblad Eisen BBN2 en Eisen BBN2+) met de specifiek voor deze opdracht geldende eisen te beoordelen, bij het indienen van uw inschrijving gaat u akkoord met de gestelde eisen in de bijlage[1]

2.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid

De provincie heeft de wens om opdrachtnemers te contracteren die duurzaamheid hoog in het vaandel hebben staan én die dit niet alleen op papier/ in theorie doen, maar ook in de praktijk tijdens de uitvoering van de (raam)overeenkomst toepassen. Dit sluit aan op het provinciale beleid in brede zin, waarbij ondermeer aandacht is dat ook datacenters zich volop inzetten voor verduurzaming en innovatie, zie het volgende nieuwsbericht Richtlijnen voor verduurzaming en innovatie datacenters - Provincie Noord-Holland.

Passend binnen de scope van de voorliggende opdracht, toegespitst op het onderdeel hosting, wenst de Aanbestedende dienst dat de opdrachtnemer (of diens onderaannemer/ derde partij ingezet voor dit deel van de Opdracht) ten minste voldoet aan het MVI criterium voor energie-efficiëntie (Basis) als voorwaarde voor de uitvoering van de Opdracht. Zie https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool#//7/1//nl
Door inschrijving verklaart Inschrijver dat aan dit uitgangspunt is voldaan.

2.9 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social return

Beleid social return provincie Noord-Holland
De provincie investeert in social return omdat dit de kans op werk vergroot voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en bijdraagt aan de economie en werkgelegenheid in deze provincie. Social return sluit aan bij de doelstellingen van de provincie Noord-Holland op het gebied van arbeidsmarkt, onderwijs en economie.

Social return wordt als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde toegepast bij aanbestedingen van Diensten boven het bedrag van € 215.000, -.

Voor aanbestedingen betekent dit dat van opdrachtnemers wordt verwacht dat zij een bijdrage leveren aan het creëren van kansen op werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten). Dit kan bijvoorbeeld door kandidaten in dienst te nemen, maar ook door mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Te denken valt aan opleidingen, trainingen of stages. Daarnaast behoort sociaal inkopen tot de mogelijkheden en zijn sociale activiteiten toegestaan die ten goede komen aan kandidaten uit de doelgroep.

De social return verplichting in deze Opdracht
In deze aanbesteding wordt de Inschrijver verplicht om als social return tenminste 5% van de opdrachtsom[1] van de Dienst aan te wenden voor social return. Deze waarde dient te worden ingezet om de afstand die mensen uit de social return doelgroep hebben tot de arbeidsmarkt weg te nemen of te reduceren. Voor meer informatie, zie de 'Bijlage social return', bijlage 4.

[1] Onder opdrachtsom wordt verstaan het bedrag van de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtsom (inschrijvingssom + contractwijzigingen) exclusief omzetbelasting op basis van nacalculatie, welke door opdrachtnemer periodiek wordt doorgegeven aan socialreturn@noord-holland.nl.

[1] *Voor meer informatie zie de factsheet en invulinstructie op ICO producten - bio-overheid*

Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften

In dit hoofdstuk worden de procedurele aspecten rondom de aanbesteding besproken en de aanbestedingsvoorschriften uiteengezet. Ondernemers dienen hieraan te voldoen. Indien dit niet het geval is kan de Aanbestedende dienst besluiten de Ondernemer uit te sluiten van deelname.

3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen.

2. Door de Aanbestedende dienst worden op geen enkele wijze kosten vergoed die door Ondernemers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de aanbestedingsprocedure succesvol af te ronden. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om onder opgaaf van redenen het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet te gunnen. In geval van laattijdige intrekking van de aanbesteding overweegt de Aanbestedende dienst of een vergoeding van de inschrijfkosten proportioneel is als bedoeld in voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit.

3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

4. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding wordt beslecht door de Rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem.

5. **Integriteitsonderzoek conform de Wet Bibob**

   Om te voorkomen dat door deze aanbesteding de provincie onbedoeld criminele activiteiten faciliteert, maakt de provincie gebruik van de Wet Bibob (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur). De provincie heeft op grond van deze wet de mogelijkheid om onderzoek te doen naar de integriteit van betrokkenen bij een aanbestedingsprocedure zoals omschreven in artikel 9 van de Wet Bibob. Daarbij wordt ook onderzocht of er sprake is van aanwezigheid van de uitsluitingsgronden zoals omschreven in artikel 2:86 en 2:87 van de Aanbestedingswet. Voor het integriteitsonderzoek wordt gebruik gemaakt van verschillende openbare en gesloten bronnen en van de informatie die door betrokkene zelf is aangeleverd via onder andere het Bibob-vragenformulier. Het onderzoek wordt door de Eenheid SBA (Screenings en Bewakings Aanpak) uitgevoerd. Indien er na het eigen onderzoek van de Eenheid SBA nog vragen blijven bestaan die een eenduidige advisering niet mogelijk maken dan kan de Eenheid SBA een advies vragen aan het Landelijk Bureau Bibob (LBB) van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

   Voor het uitvoeren van dit onderzoek wordt Inschrijver in de mededeling van het gunningsbesluit door de provincie gevraagd om het Bibob-vragenformulier in te vullen. De inschrijver aan wie het voornemen van gunning is uitgesproken kan het formulier downloaden op de website van de provincie Noord-Holland via: **www.noord-holland.nl/loket/Wet_Bibob**. Het formulier kan worden ondertekend d.m.v. e-herkenning, of u kunt het printen, ondertekenen en per post verzenden aan de Eenheid SBA.

   Mocht u vragen hebben over het invullen van het formulier, dan kunt u deze ook via de Berichtenmodule indienen.

   Op eerste verzoek van de provincie dient Inschrijver het Bibob-vragenformulier uiterlijk binnen **2 werkdagen na bekendmaking van het voorgenomen gunningsbesluit** op voornoemde wijze bij ons in te dienen.

   De provincie besluit op grond van het advies van de Eenheid SBA al dan niet aangevuld met een advies van het LBB of een opdracht, eventueel onder voorwaarden, kan worden gegund.

We willen u erop wijzen dat u krachtens artikel 4 van de Wet Bibob verplicht bent om de aan u gevraagde informatie te leveren. Het niet of te laat indienen van de vereiste bescheiden kan leiden tot uitsluiting.

3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

1. De Ondernemer mag de gegevens die de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: (mogelijke) deelname aan de aanbesteding.

2. De Ondernemer is gehouden de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen. Een Ondernemer zal deze verplichting eveneens opleggen aan de door hem in te schakelen Derden, bijvoorbeeld een adviesbureau dat Ondernemer begeleidt bij het doen van de Inschrijving of een Derde waar mogelijk een beroep op wordt gedaan. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding ook na afloop van de aanbestedingsprocedure van kracht.

3. Publiciteit of reclame met betrekking tot, naar aanleiding van of onder verwijzing naar deze aanbesteding door of namens de Ondernemer, lopende of na afloop van de aanbestedingsprocedure, is slechts toegestaan na voorafgaande Schriftelijk toestemming van de Aanbestedende dienst.

4. Het is de Ondernemer niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbestedingsprocedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door de Ondernemer binnen deze aanbestedingsprocedure gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid voor de Opdracht aan te tonen. Indien een Ondernemer hiermee in strijd handelt en de Aanbestedende dienst van oordeel is dat de Ondernemer getracht heeft haar besluitvormingsproces onrechtmatig te beïnvloeden of om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, wordt de Ondernemer uitgesloten van deelname.

5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken mogen in het kader van deze aanbesteding niet worden gedaan en hebben geen rechtskracht. Dit geldt ook in het kader van tijdens een eventuele schouw c.q. voorlichtingsbijeenkomst mondeling gestelde vragen, deze dienen alsnog Schriftelijk te worden gesteld en door de Aanbestedende dienst in een Nota van inlichtingen te zijn beantwoord alvorens sprake is van rechtskracht.

6. Alle gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie (inclusief de inschrijving) tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de Opdracht zullen in de Nederlandse taal plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Een inschrijving die niet in de Nederlandse taal is opgesteld, is ongeldig en dit gebrek kan niet worden hersteld. De uitsluitingssanctie geldt niet als in de inschrijving sporadisch (dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst) een voor deze branche gebruikelijke niet-Nederlandse term of zin voorkomt.

3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

De Aanbestedende dienst nodigt Ondernemers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, plaatsen van opmerkingen et cetera. Hierbij dienen de volgende voorschriften in acht te worden genomen:

1. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, zijn de Ondernemers gehouden de Aanbestedende dienst **uiterlijk voor de laatste sluitingsdatum voor het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning** ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Het moment van ontvangst van de vragen is maatgevend. Op vragen die na de termijn zijn ontvangen is de Aanbestedende dienst niet verplicht te antwoorden.

2. Indien een Ondernemer verzuimt de Aanbestedende dienst tijdig te waarschuwen voor kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken dan wel om opheldering te vragen, verwerkt hij zijn rechten dienaangaande en zijn de mogelijke gevolgen voor rekening en risico van de Ondernemer. In dat geval kan een Ondernemer op een later moment tijdens of na de aanbesteding dus niet meer met succes klagen, zowel bij de Aanbestedende dienst als in rechte, over deze onderwerpen.

3. Vragen dienen gesteld te worden middels het FORMAT VOOR HET STELLEN VAN VRAGEN dat als Bijlage 10 bij deze Inschrijvingsleidraad is gevoegd. Deze ingevulde Bijlage kan tot uiterlijk het in de planning genoemde moment toegezonden worden via een TenderNed-bericht o.v.v. 'Vragen aanbesteding'. Hiervoor dient de aanbesteding in TenderNed toegevoegd te zijn aan 'Mijn aanbestedingen', waarna op het dashboard geklikt kan worden op "Verstuur een bericht..".

4. Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.

5. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen.

3.3.1 Het stellen van individuele vragen

1. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Ondernemers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij de Ondernemer naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Ondernemer van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dient hij de gronden hiervoor te motiveren in zijn vraag. Als motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.

2. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde individuele vragen die naar haar oordeel individueel beantwoord kunnen worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen.

3.3.2 Klachtenregeling

1. Klachten over deze aanbesteding dienen door Ondernemers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Ook bij het indienen van een klacht dient de Ondernemer zich proactief op te stellen en de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium op de juiste wijze in te dienen. Indien de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, kan een klacht worden ingediend bij aanbestedingklachten@noord-holland.nl. Voor de procedure bij eventuele klachten verwijst de Aanbestedende dienst u naar [http://www.noord-holland.nl/Loket/Bezwaar_en_klachten/Documenten/Klachtenregeling_aanbestedingen]

2. Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op.

3.4 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

1. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.

2. De Inschrijver doet zijn inschrijving gestand gedurende ten minste 90 dagen na de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding of een eventuele Bibob-toets aanleiding is tot nader onderzoek door Bureau Bibob, eindigt de termijn van gestanddoening dertig dagen na uitspraak in kort geding respectievelijk nadat in eerste aanleg is beslist of Gedeputeerde Staten op grond van het advies met betrekking tot de Wet Bibob al dan niet besluit tot gunnen

over te gaan. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Na het aflopen van de gestanddoeningstermijn vervalt de Inschrijving en komt Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking.

3. Varianten worden niet geaccepteerd.

4. Een Ondernemer mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie en maatschap) wordt hierbij beschouwd als één Ondernemer. Hetzelfde geldt voor afzonderlijke werkmaatschappijen binnen een holding; binnen een holding is dus sprake van meerdere Ondernemers.

   Een Derde mag als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers tegelijk acteren met betrekking tot deze aanbesteding en Opdracht. Een Derde mag voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

5. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.

6. De complete Inschrijving dient vóór de in de recentste planning genoemde sluitingsdatum en tijd te zijn ingediend. Na de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Ondernemers.

7. In geval van een storing op TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, zal Aanbesteder ervoor kiezen de kluis tot 24 uur na de uiterste inschrijftijd gesloten te houden. Indien de storing langer aanhoudt dan 24 uur zal de uiterste inschrijftijd nogmaals met 24 uur worden opgeschort.

   Van deze mogelijkheid kan de Aanbesteder alleen gebruik maken indien partijen tijdig, dus voor sluitingstijd (het tijdstip van openen van de kluis is nog niet gepasseerd) schriftelijk hebben laten weten met technische problemen te kampen te hebben, die te wijten zijn aan TenderNed.
   De technische storing dient door TenderNed zelf bevestigd te worden door berichtgeving op de site of anderszins.

   Aanbesteder zal alle partijen zo snel als mogelijk aangeven dat van een dergelijke situatie sprake is.
   Voor het overige blijft u te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van uw inschrijving.

8. Indien de Inschrijving niet compleet is of niet met volledige inachtneming van de voorschriften is opgemaakt en/of ingediend, kan de Aanbestedende dienst besluiten de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De betreffende Inschrijver komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

9. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overgelegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing, dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats zoals die bij de aanbesteding beschikbaar zijn gesteld.

10. De Inschrijving wordt ingeleid door een rechtsgeldig ondertekende **aanbiedingsbrief** die bij de Inschrijving is gevoegd. Hierin dient Inschrijver ten minste de naam en (contact)gegevens van de persoon te geven die gedurende de looptijd van de af te sluiten Overeenkomst fungeert als contactpersoon. Ook dient Inschrijver aan te geven in welke vorm hij inschrijft: zelfstandig, als Samenwerkingsverband (combinatie) en of een beroep wordt gedaan op een Derde en voor welke werkzaamheden deze Derde eventueel ingezet.

11. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn geldt ten aanzien van de Overeenkomst de navolgende rangorde:

a) Nota's van inlichtingen, waarbij het gestelde in de meest recente Nota van inlichtingen prevaleert;
b) Concept Dienstenovereenkomst;
c) Deze Inschrijvingsleidraad, inclusief Bijlagen;
d) ARBIT 2022 en bijbehorend Addendum
e) De Inschrijving van Inschrijver.

Inschrijvers moeten terdege inhoudelijk kennisnemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van al de voorwaarden als gesteld in de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver. Algemene voorwaarden van de Inschrijver of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Suggesties ten aanzien van de contractuele voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan conform de wijze waarop vragen kunnen worden gesteld binnen de termijn als gesteld in de planning. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

12. Inschrijvers dienen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen.[2] De Aanbesteder heeft een interactieve versie van dit formulier UEA bijgevoegd. Bij de onderdelen Deel III A; Deel III B en Deel III C heeft het formulier automatisch de voor de Ondernemer positieve antwoorden ingevuld. Het blijft nadrukkelijk de verantwoordelijkheid van de Ondernemer om te verifiëren of dit automatisch ingevulde antwoord klopt met zijn situatie en om het antwoord in overeenstemming te brengen met de situatie van de Ondernemer.

13. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen namens de als Inschrijver optredende Ondernemer(s) dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient Inschrijver bij zijn Inschrijving een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te overleggen. Indien Inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen, of bestuurders moeten gezamenlijk tekenen.

14. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt voorts verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de betreffende documenten zijn ingescand.

15. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat, kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver om verduidelijking verzoeken. De Inschrijver dient dergelijke verzoeken proactief en zo spoedig mogelijk te behandelen. Deze toelichting dient Schriftelijk en zo volledig mogelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting mag niet leiden tot een inhoudelijk nieuwe Inschrijving.

16. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zonder nadere toestemming alle door de Ondernemer verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.

17. Inschrijvingen zullen na afloop van deze aanbestedingsprocedure niet worden geretourneerd.

[2] *Indien u de aanbiedingsbrief reeds rechtsgeldig heeft ondertekend hoeft u de Eigen verklaring niet nogmaals te ondertekenen (zie artikel 2 lid 2 aanbestedingsbesluit).*

3.4.1 Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie)

Een Samenwerkingsverband van Ondernemers (combinatie) kan deelnemen als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband (combinatie) gelden onderstaande aanvullende bepalingen.

1. Indien Inschrijver gevormd wordt door een Samenwerkingsverband (combinatie), dan dient Inschrijver de vorm en de samenstelling aan te geven in de **aanbiedingsbrief** die onderdeel van de Inschrijving uitmaakt, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht over deze entiteiten.

2. Alle Ondernemers die deelnemen in het Samenwerkingsverband (combinatie) (ook wel combinanten genoemd) dienen individueel een zelfstandig **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** in te vullen en bij de Inschrijving te voegen. **Derhalve geldt een handtekening onder de inschrijving ook als een ondertekening van het UEA.**

3. Alle combinanten dienen in het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument (deel II A, bij 'Wijze van deelneming', punten a en b)** de namen van de overige combinanten op te geven. Tevens dient opgegeven te worden welke Ondernemer de leiding van het Samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband (combinatie) jegens de Aanbestedende dienst, althans Opdrachtgever, zal optreden. De penvoerder is dus de Ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Onder II A, 'Wijze van deelneming', punten a en b dienen combinanten op te geven voor welke geschiktheidseisen binnen het Samenwerkingsverband (combinatie) een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.

4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** verklaart elke combinant dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst. Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er 1 is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).

5. Een Samenwerkingsverband (combinatie) in oprichting of een Samenwerkingsverband (combinatie) dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband (combinatie) geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen. De afzonderlijke combinanten dienen dit in dat geval wel te doen.

6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband (combinatie) als geheel én voor de individuele combinanten. Indien een uitsluitingsgrond op één van de combinanten van toepassing is leidt dit tot uitsluiting van het gehele Samenwerkingsverband (combinatie).

7. Bij de toetsing van de Inschrijving zal het Samenwerkingsverband (combinatie) met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband (combinatie) alleen zijn samenstelling wijzigen na Schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.

3.4.2 Het doen van een beroep op een Derde

Inschrijvers kunnen zich om twee redenen beroepen op een Derde:

I. om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, en/of
II. (uitsluitend) rondom de uitvoering van de Opdracht.

Onder een Derde wordt onder andere verstaan: een onderaannemer, een onderneming uit dezelfde holding als waartoe de Inschrijver behoort en een andere Ondernemer waarmee de Inschrijver een overeenkomst heeft. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden, onderstaande aanvullende bepalingen:

1. Indien Inschrijver een beroep doet op Derden, dan dient Inschrijver de Derden in zijn **aanbiedingsbrief** te introduceren en aan te geven om welke reden een beroep op deze Derden wordt gedaan, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht.

2. De Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient in zijn **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** bij II C op te geven op welke Derde hij een beroep doet voor welke geschiktheidseis(en).

3. Derden waarop een beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen (conform I), dienen zelfstandig het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en door de Inschrijver in te laten dienen. Andere Derden, die dus uitsluitend bij de uitvoering van de opdracht worden ingezet (II), hoeven bij Inschrijving niet individueel en zelfstandig het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** te voegen.

4. Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde dan dient deze op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf dagen een Schriftelijke en rechtsgeldig ondertekende verklaring van deze Derde te overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver over de noodzakelijke middelen van deze Derde kan beschikken voor de uitvoering van de Opdracht, en dat tevens geen uitsluitingsgronden op de Derde van toepassing zijn, onverlet het recht van de Aanbestedende dienst nadere bewijsstukken op te vragen.

5. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor Derden.

6. Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde Derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan, als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

7. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financiële en economische draagkracht hoeft de Derde niet daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.

8. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe Inschrijver behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, worden overlegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern/ de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn.

9. Indien de Inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde, dient deze Derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende geschiktheidseis ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

10. Bij gunning van de Overeenkomst aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.

11. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

12. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.

13. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver.

14. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derden dan tijdens de Inschrijving worden gedaan na Schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

3.4.3 Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding

1. Vanuit een holding mogen meerdere Ondernemers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig, als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie) of als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken entiteiten op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat de Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

3.4.4 Opmaak en indeling van de Inschrijving

Met betrekking tot opmaak en indeling van de Inschrijving gelden de volgende voorschriften:

1. Alle documenten van het gunningscriterium Kwaliteit dienen te worden ingediend met de volgende opmaak: lettertype Verdana, lettergrootte 9 pt, regelafstand 1.2 pt en binnen standaard marges (2,5 cm boven/ onder/ links/ rechts).

2. Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximaal aantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" die de Opdracht doorziet weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.

3. Elk onderdeel van de Inschrijving dient conform de Checklist die onderaan deze leidraad is weergegeven in TenderNed bijgevoegd te worden als separaat bestand. Alle documenten dienen te worden geüpload als pdf-bestand. Het Format Prijzenblad daarentegen dient geüpload te worden in zowel pdf- als .xls(x)-formaat.

3.5 Openingsprocedure

De volgende procedure zal worden gevolgd voor het openen van de kluis met Inschrijvingen:

1. De (digitale) kluis met Inschrijvingen wordt na de in de planning genoemde sluitingsdatum geopend door de Aanbestedende dienst.

2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt.

3. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet inhoudelijk behandeld.

4. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is slechts een formaliteit.

3.6 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

Na opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing, waartegen Inschrijvers bezwaar kunnen maken. Hierop zien de volgende voorschriften:

1. De Aanbestedende dienst zal Inschrijvers de Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en Schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.

2. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.

3. Getracht wordt de Gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald, zal de Aanbestedende dienst Inschrijvers hierover informeren.

4. Inschrijvers die een voorziening in rechte willen vragen tegen de Gunningsbeslissing zoals hiervoor bedoeld dienen dit tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn van twintig dagen, Schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter in kort geding de zaak zal behandelen.

5. Indien door een Inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kan deze Inschrijver geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten ter zake verwerkt.

6. De overige Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om een (bodem)procedure in te stellen, bijvoorbeeld tot een vordering tot schadevergoeding. De Aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing, mits hiertegen geen (overige) belemmeringen bestaan, zoals het niet succesvol geverifieerd zijn van de winnende Inschrijving.

7. In geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, voegen andere betrokken Gegadigden of Inschrijvers zich – op straffe van verval van elke aanspraak op de uitvoering van de opdracht – op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst in het geding.

8. De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver(s) hier Schriftelijk over heeft geïnformeerd.

9. Met de Gunningsbeslissing, alsmede de definitieve gunning, komt nog geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek. De Overeenkomst komt pas tot stand ten tijde van de ontvangst van de schriftelijke opdrachtbevestiging van de Opdrachtgever door opdrachtnemer.

10. ‘Indien wordt vastgesteld door de Aanbestedende dienst dat de gegunde inschrijver niet voldoet aan een of meer minimumeisen (gunningsvoorbehouden) en geen definitieve gunning tot stand komt, behoudt de Aanbestedende dienst het recht om met de nummer 2 van de ranking uit deze aanbesteding de Opdracht te gunnen, zonder dat hiervoor een (nieuwe) aanbesteding wordt doorlopen. Aan de inschrijving nr. 2 worden gelijke voorwaarden gesteld om over te kunnen gaan tot de definitieve gunning’, enz nr 3.

Hoofdstuk 4 Aard en omvang van de Opdracht

4.1 Achtergrond

Met de opkomst van nieuwe technologieën en grotere verwachtingen van burgers en andere stakeholders van de provincie Noord-Holland staat de provincie voor de uitdaging haar digitale communicatiemiddelen te actualiseren. Bovendien zijn de huidige website en bijbehorende webformulieren van de provincie enigszins verouderd. In 8 jaar tijd is er het nodige veranderd in de wet- en regelgeving over digitale toegankelijkheid van websites en apps. Wij zijn als overheid verplicht om aan deze regels te voldoen, zodat iedereen -ook mensen met een beperking- onze website kan lezen en gebruiken.

Een vernieuwde website en geavanceerde webformulieren verbeteren niet alleen de communicatie met de inwoners en overige stakeholders van de provincie (bedrijven, mede-overheden enz.). Hetgeen zal worden opgeleverd aan functionaliteiten ondersteunt ook een belangrijk deel van de interne efficiëntie en werkprocessen binnen de provincie.

De provincie hecht veel waarde aan het succesvol doorlopen van deze vernieuwing als onderdeel van een toekomstbestendige en gebruiksvriendelijke digitale omgeving van de provincie. Dit initiatief onderstreept het commitment van de provincie aan haar inwoners en overige stakeholders, waarbij het belang van transparantie, efficiëntie en modernisering in het digitale tijdperk wordt benadrukt.

4.2 Aard en omvang van de opdracht

Zoals in paragraaf 1 beschreven staat de provincie aan de vooravond van een belangrijk digitaal vernieuwingstraject. Onderdeel daarvan is dat wij wensen te komen tot een langetermijn partnership voor het realiseren van een vernieuwde website inclusief webformulieren. De provincie Noord-Holland streeft ernaar om voorop te lopen in digitale innovatie en serviceverlening.
Wij zijn op zoek naar een strategische samenwerking met een aanbieder die begrijpt hoe overheidsinstanties werken. Door samen te werken met een specialist op dit gebied verwachten wij de veranderingen in wetgeving en technische ontwikkelingen ten aanzien van de website en webformulieren te blijven volgen. Dit helpt ons om aan te blijven sluiten bij de specifieke behoeften en verwachtingen van de inwoners en stakeholders van de provincie Noord-Holland.

De Opdracht omvat de volgende 4 componenten:

1. Ontwerp van de website.
Wij zoeken een partner die heel goed begrijpt hoe overheidswebsites functioneren en die een modern, fris en toegankelijk ontwerp kan opstellen en bieden, volledig in lijn met de waarden en identiteit van de provincie Noord-Holland.

2. Implementatie en migratie van de website:
Naast het visuele aspect is technische deskundigheid van de beoogde samenwerkingspartner van essentieel belang. De Opdrachtnemer zal gedurende de implementatiefase verantwoordelijk zijn voor:

- De technische implementatie van het nieuwe design en inrichting van de website.
- De technische implementatie van een oplossing voor het hosten van grote bestanden / statische sites (zie paragraaf 4.2.1 / 4.2.2)
- Het zorgvuldig migreren van bestaande content.
- Het bieden van grondige ondersteuning en kennisoverdracht, waarbij ons interne team volledig wordt opgeleid om met het nieuwe platform te werken.

3. Implementatie van webformulieren en koppelingen:

Gezien het belang van digitale interactie met onze burgers en overige stakeholders, is het essentieel dat in de nieuwe contractperiode de website is voorzien van geavanceerde, gebruiksvriendelijke webformulieren, die naadloos integreren met (een deel van) onze bestaande systemen. Gevraagd is een moderne oplossing die voldoet aan de laatste wet- en regelgeving rondom digitale dienstverlening, zoals bijvoorbeeld digitale toegankelijkheid, AVG, Wdo, Wmebv en SDG, zonder daarbij de gebruikersvriendelijkheid van de oplossing, voor gebruiker en beheerder, uit het oog te verliezen.

Op dit punt zal de Opdrachtnemer verantwoordelijk zijn voor:

- De technische implementatie van de oplossing voor de webformulieren inclusief benodigde koppelingen.
- Het bieden van grondige ondersteuning en kennisoverdracht aan de Provincie, waarbij ons team volledig wordt opgeleid om met de geboden oplossing te werken.

Het kernteam van Opdrachtgever tijdens de implementatie bevat verschillende disciplines, waaronder een technisch architect, een informatiemanager, functioneel beheer, contentredactie, communicatieadviseurs en processpecialisten op het gebied van de webformulieren.
Voor de kennisoverdracht ligt de nadruk op functioneel beheer en contentredactie met betrekking tot de website en het functioneel beheer met betrekking tot de webformulieren.

Als onderdeel van de implementatie wordt tevens verwacht dat de Opdrachtnemer (kort) voor livegang een WCAG-audit uit laat voeren op de gerealiseerde oplossing. Eventueel vereiste aanpassingen kunnen gedurende de contractfase doorgevoerd worden (Zie PvE 7.1.2).

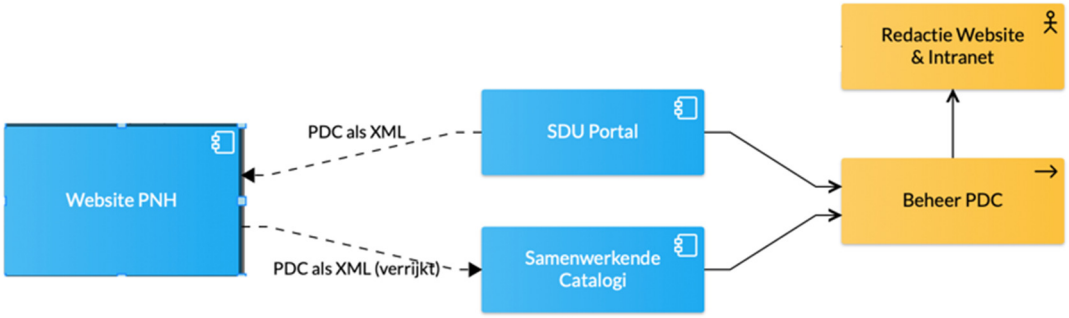
4. Doorontwikkeling:

De opdracht eindigt niet na de initiële oplevering. We wensen het partnerschap verder vorm te geven. Allereerst door de Opdrachtnemer de geïmplementeerde oplossing als standaarddienst door te laten ontwikkelen gedurende de looptijd van het contract. Daarenboven wensen wij op basis van een strippenkaartconcept de mogelijkheid te krijgen om te kunnen blijven innoveren en optimaliseren op basis van toekomstige behoeften en veranderingen specifiek voor de Provincie. Bijvoorbeeld op basis van veranderingen in te koppelen systemen of processen.

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, onvoorwaardelijk aan te conformeren hetgeen zij doen door het indienen van een Inschrijving.

4.2.1 Huidige situatie architectuur

De content van de website wordt beheerd in een CMS, met één uitzondering: de **producten en diensten catalogus** (PDC) wordt op een extern platform beheerd (SDU Portal) en vandaar 2 keer per dag geïmporteerd en gepubliceerd op de website. Deze PDC wordt vervolgens verrijkt met de URL's waar deze content op gepubliceerd is, en geëxporteerd naar de Samenwerkende Catalogi.

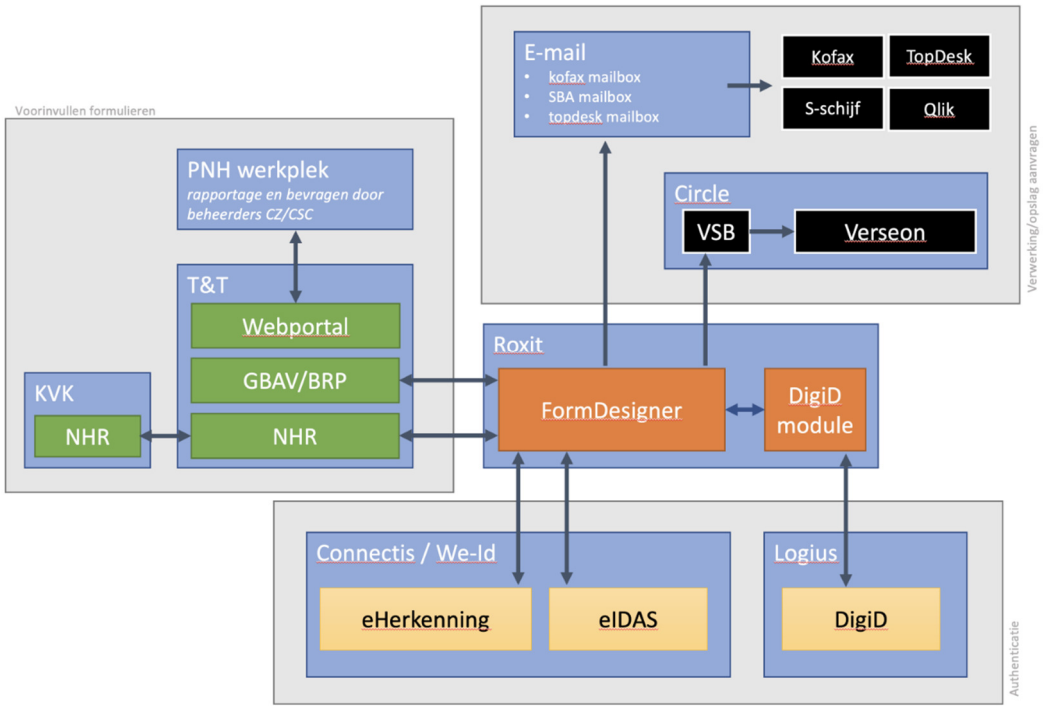


Figuur 2 Proces en koppelingen Producten en Diensten Catalogus (PDC)

De website van de provincie Noord-Holland omvat ook het **Digitaal Loket**: de plek waar burgers, bedrijven, en bijvoorbeeld andere overheidsorganen digitaal webformulieren kunnen invullen en verzenden. Het betreft o.a. subsidie- en vergunningsaanvragen, WOO-verzoeken, indienen van klachten en bezwaren.

Binnen het CMS wordt voor een aantal van deze webformulieren gebruik gemaakt van de geïntegreerde formulierenmodule (Formdesigner). Functioneel omvat Formdesigner: (1) webformulieren, (2) authenticatie middels digitale authenticatiemiddelen (DigiD, eHerkenning, eIDAS), (3) voorinvullen van reeds bij de overheid bekende gegevens uit basisregistraties, (4) versturen van een ontvangstbevestiging, en (5) verwerken van de aanvraag (opslag en/of notificaties).

De huidige situatie wordt weergegeven in onderstaand model. De huidige leverancier Visma Roxit levert middels de FormDesigner module functionaliteit om webformulieren te maken binnen de website. Authenticatie via DigiD is onderdeel van FormDesigner (directe koppeling Logius) en authenticatie via eHerkenning/eIDAS verloopt via We-ID. Het voorinvullen van gegevens verloopt via T&T Vertrouwd Verbonden (inmiddels xxllnc). Tot slot worden de aanvragen na indienen óf per e-mail naar een functionele mailbox verstuurd, óf opgeslagen in het huidige zaak- en archiefsysteem van de Provincie: Verseon (via de VSB-adapter).



Figuur 3 Architectuurplaat huidige situatie Formdesigner

Naast de website faciliteert het huidige CMS de beschikbaarheid van twee andere "mini-sites "met dezelfde templates en vormgeving:

- De openbare site voor de Personeelsvereniging **PVKontakt**: https://pvkontakt.noord-holland.nl
- De **Statensite** met informatie voor Statenleden. Deze website is besloten. Authenticatie vindt plaats via een inlogserver van PNH. Na de inlog wordt de Bezoeker doorgestuurd naar het systeem van de leverancier.

Ook wordt er een gecombineerde **SFTP- en webserver** bij de huidige leverancier afgenomen. Hierop kan de redactie grote bestanden plaatsen en verwijderen die door hun grootte niet in het CMS geplaatst kunnen worden. Ook biedt deze server de mogelijkheid om statistische sites te hosten (zoals bijvoorbeeld https://bestanden.noord-holland.nl/internet/Onderwerpen/Natuur/nnn-wijzer/index.html)

4.2.2 Gewenste situatie architectuur

De informatiestroom en koppelingen van de **PDC** zoals hierboven geschetst in de huidige situatie, blijft in stand, en dient in de nieuwe situatie op overeenkomstige manier geïmplementeerd te worden.

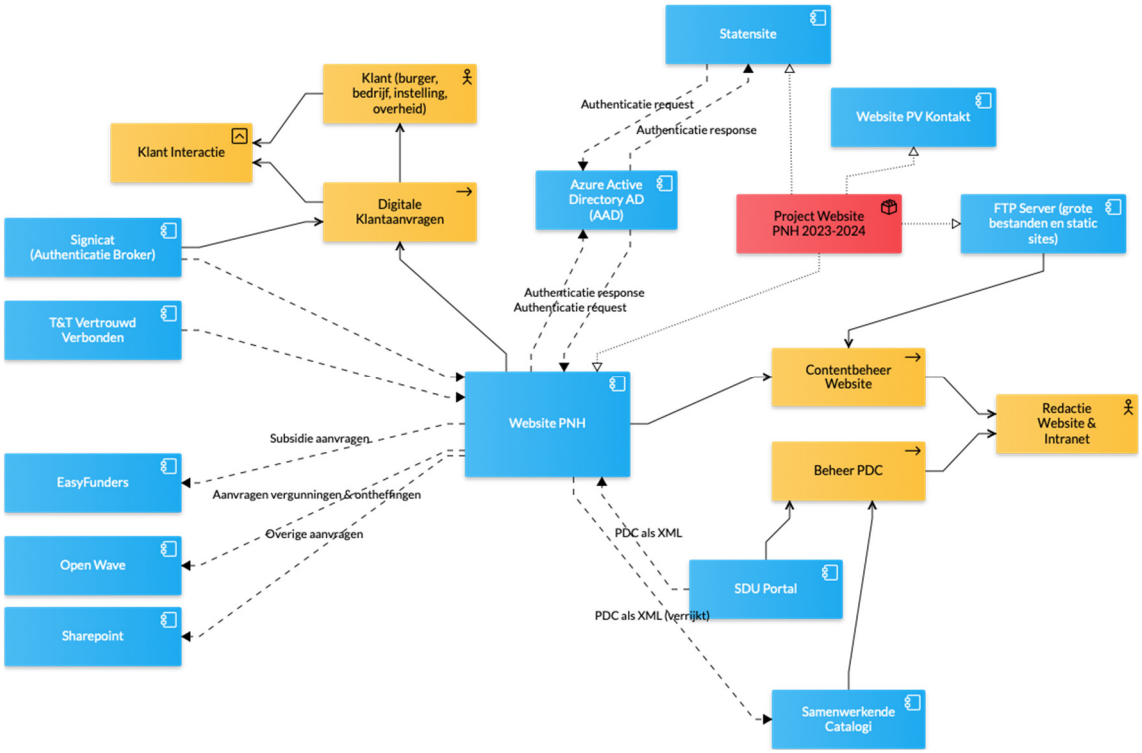
De mini-sites (PV Kontakt en Statensite) dienen ook in de nieuwe situatie als losse sites gerealiseerd te worden. Authenticatie voor de besloten Statensite zal plaatsvinden o.b.v. de Azure AD van PNH. Het inloggen is daarmee straks eenvoudiger en veiliger.

De huidige oplossing voor hosting van grote bestanden en statische sites (de **SFTP-/webserver**) kan in de nieuwe situatie overbodig zijn, afhankelijk van de mogelijkheden van het CMS van de nieuwe oplossing. Realisatie van een SFTP-/webserver is geen vereiste, zolang de functionele behoefte van het kunnen publiceren van grote bestanden en statische sites wordt ingevuld. (Zie PvE 3.9)

In het nieuwe formulierenpakket dient authenticatie mogelijk te zijn; wanneer hiervoor een externe broker (derde partij) nodig is, wenst de Provincie te koppelen met Signicat. Ook het voorinvullen van reeds bij de overheid bekende gegevens is een eis voor de nieuwe situatie; wanneer hiervoor een externe broker nodig is wenst de Provincie te koppelen met T&T. Het pakket dient ontvangstbevestigingen te sturen per e-mail, waarbij de Provincie kan inzien welke ontvangstbevestigingen goed zijn afgeleverd, en welke niet (bijvoorbeeld n.a.v. tikfouten in e-mailadres, hard- en softbounces, etc.).

Bij het verwerken van de aanvraag zijn er in de nieuwe situatie meerdere "output"-kanalen. Uitgangspunt is dat de Provincie per webformulier kan instellen hoe de aanvraag wordt weggeschreven:

- Vergunningsaanvragen dienen middels een StUF ZKN koppeling te worden afgeleverd in OpenWave;
- Aanvragen dienen per e-mail verstuurd te kunnen worden naar PNH-mailboxen;



Figuur 4 Architectuurplaat gewenste situatie

Subsidieaanvragen worden in de nieuwe situatie volledig afgehandeld in een externe portal (EasyFunders). Deze zijn in het model functioneel ingetekend, maar geen onderdeel van de scope van de voorliggende Opdracht.

Daarnaast is het de bedoeling dat de redactie van PNH in de nieuwe situatie op het CMS (beheerkant) kan inloggen via het bij PNH in gebruik zijnde Azure AD, zodat:

- Er geen losse gebruikersnamen/wachtwoorden nodig zijn,
- De gebruikers seamless sign-on ervaren,
- En PNH centraal toegang kan beheren via haar eigen AD.

Tot slot is het noodzakelijk om de authenticatie voor de Statensite te laten verlopen middels Azure AD authenticatie op basis van te selecteren groepen.

4.2.3 Toekomstige situatie architectuur

In de toekomst zal het proces van afhandelen van aanvragen bij de Provincie gaan veranderen. Aanvragen (of in ieder geval een deel hiervan) die in de hierboven geschetste gewenste situatie nog via e-mail verstuurd worden, zullen dan direct afgeleverd moeten worden in een proces-ondersteunende applicatie. In de huidige plannen zijn dat waarschijnlijk SharePoint en/of een nieuw Zaaksysteem.

Gezien deze ontwikkelingen en de gewenste duur van de Overeenkomst is voor het aangaan van het partnership voor de Provincie uitgangspunt, dat gedurende de looptijd van het contract de geboden oplossing dusdanig flexibel is, dat deze nieuwe "output"-kanalen relatief eenvoudig kunnen worden toegevoegd.

4.2.4 Huidige situatie website

De website faciliteert alle burgers en overige stakeholders van Noord-Holland. Naast het informatieve doel van de website is er een toegangsportaal tot een afgeschermde omgeving voor Statenleden (Statensite) en is er een Digitale Loket om contact te hebben met de provincie (voor aanvraag subsidie, WOO-verzoek, vergunningen, etc.). Ten behoeve van overzicht subsidies en vergunningen, wordt gebruik gemaakt van een koppeling met SDU en Samenwerkende Catalogi (maatwerk koppeling via XML)
De volgende content is op de website te vinden:

- **Home**: Nieuwsberichten, veel bekeken onderwerpen, prominent zoek-veld, uitgelichte onderwerpen, belangrijke publicaties, sociale media en aanmelden NH Weekbericht.
- **Actueel**: Informatie over recente gebeurtenissen, projecten, en initiatieven die in de provincie plaatsvinden. Hier staan ook terinzageleggingen en bekendmakingen die de provincie moet doen. En er wordt verwezen naar verschillende andere communicatiemiddelen, als podcast en magazine.
- **Bestuur:** Hier staat informatie over de bestuurlijke organisatie binnen de provincie. Bijvoorbeeld informatie over de leden binnen de bestuurlijke eenheden en uitleg over de verschillende bestuurlijke instrumenten.
- **Loket**: Informatie over de verschillende diensten die de provincie biedt, zoals vergunningen, subsidies, of WOO-verzoeken.
- **Onderwerpen**: Hier staat informatie over thema's en projecten zoals duurzame economie, ruimtelijk ontwikkeling en waterbeheer, een vitaal platteland, behoud van de natuur en ontwikkeling van nieuwe natuurgebieden, regionale bereikbaarheid en openbaar vervoer, voldoende werkgelegenheid, behoud en beheer van cultureel erfgoed en monumentenzorg. Dit zijn kerntaken van de provincie waarvoor ze beleid maakt en subsidies en vergunningen verstrekt.
- **Regio's**: Hier staat informatie over actualiteiten en projecten uit de regio.
- **Over de provincie**: Hier staan feiten en cijfers over de provincie en informatie die scholieren kunnen gebruiken voor een werkstuk over Noord-Holland. Ook vindt u hier informatie over de ambtelijke organisatie die het bestuur ondersteunt, het provinciaal inkoop- en aanbestedingsbeleid, de positie van de provincie ten opzichte van Europa en de manier waarop de provincie de veiligheid borgt.

De hoofdstructuur van onze website wordt gemaakt met de homepage, landingspagina's, contentpagina's en projectpagina's. De projectpagina's kunnen in de boomstructuur onder landingspagina's hangen. Projectpagina's met de onderliggende contentpagina hebben een eigen subnavigatie. Een voorbeeld hiervan is de pagina https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Verkeer_vervoer/Projecten_Verkeer_en_Vervoer/N243_Herinrichting_

De verschillende soorten pagina's binnen de website kunnen modulair opgezet worden. Zo kunnen op een pagina 1, 2 en 3 koloms-indelingen gebruikt worden. Er wordt gebruik gemaakt van diverse contentblokken. Bijvoorbeeld voor een overzicht met nieuwsberichten, een overzicht met documenten of links, of een vrij contentblok. Deze contentblokken kunnen op verschillende pagina's en in verschillende kolomindelingen gebruikt worden.

Naast de website faciliteert het huidige CMS de beschikbaarheid van twee andere sites met dezelfde templates en vormgeving. Ten eerste de site voor de Personeelsvereniging PVKontakt (https://pvkontakt.noord-holland.nl). Deze site is openbaar. Ten tweede is dat een site met informatie voor Statenleden. Deze website is besloten.

Een nadere omschrijving van de inrichting van de verschillende websites is te vinden in bijlage 15 Context van de website.

4.2.5 Gewenste situatie website

Qua werking voldoet de huidige website grotendeels aan onze behoeften. Voor de nieuwe contractperiode streven wij naar een website die meer flexibel, innovatief en toekomstbestendig is.

Vanuit het bezoekersperspectief is de gewenste situatie als volgt te omschrijven:

Intuïtieve navigatie:
Onze bezoekers verwachten een website waar ze gemakkelijk hun weg kunnen vinden. Een logische, gestroomlijnde menustructuur en duidelijke call-to-action-knoppen zijn essentieel om hen snel naar de gewenste informatie of dienst te leiden. En overal op de site is het voor de bezoekers duidelijk waar ze zijn.
(Zie PvE onderdeel 2.6)

Toegankelijkheid voor allen:
Elke bezoeker verdient een gelijkwaardige ervaring. De website moet daarom voldoen aan internationale toegankelijkheidsnormen, zoals goed contrast, leesbare lettertypes en eenvoudige navigatie voor allen, ongeacht hun fysieke of technologische capaciteiten. (Zie PvE onderdeel 2.1)

Responsiviteit op alle apparaten:
Of onze bezoekers nu via een desktop, tablet of smartphone browsen, de website moet soepel en efficiënt functioneren. Dit houdt in dat media en tekst zich automatisch aanpassen aan het scherm waarop ze worden bekeken. (Zie PvE onderdeel 2.1)

Directe en eenvoudige communicatie & Sociale media:
Bezoekers moeten snel en zonder hindernissen vragen kunnen stellen of feedback kunnen geven. Een direct zichtbare link naar een snel vindbare en overzichtelijke contactpagina, is hierbij cruciaal.
Bezoekers kunnen reageren op nieuwsberichten. Bezoekers kunnen eenvoudig nieuwsberichten delen via de sociale mediakanalen van provincie Noord-Holland. (Zie PvE onderdeel 3.4)

Zoekfunctie die werkt:
Wanneer bezoekers iets specifieks zoeken, moet de zoekfunctie snel en nauwkeurig resultaten leveren. Een krachtige zoekfunctie vermindert de frustratie en verhoogt de tevredenheid van de gebruiker. (Zie PvE onderdeel 2.5)

Relevante en begrijpelijke inhoud:
De content op de website moet niet alleen informatief zijn, maar ook makkelijk te begrijpen. Heldere teksten, ondersteund door visuele elementen zoals infographics of video's, zijn essentieel voor een effectieve communicatie.

Vanuit het perspectief van Communicatie als Opdrachtgever is de gewenste situatie als volgt te omschrijven:

Innovatie vanuit de Inschrijver:

We staan open voor vernieuwende ideeën vanuit de inschrijver. Het potentieel van de nieuwste technologieën en methoden dient verkend en mogelijk geïntegreerd te worden, om zo een stap voor te blijven in de digitale wereld.

eDienstverlening:
Met de voortdurende verschuiving naar online dienstverlening als kerncomponent van onze service, moeten onze website en de webformulieren in staat zijn om mee te bewegen en zich aan te passen aan nieuwe behoeften en eisen en wetten vanuit regelgeving vanuit de Rijksoverheid. Dit houdt in dat de oplossing ontworpen moet zijn om naadloos nieuwe koppelingen te realiseren, bijvoorbeeld op basis van het ontsluiten van XML en andere databronnen.

Volwassen CMS:
De ruggengraat van onze nieuwe website moet een robuust en volwassen CMS zijn. Dit CMS dient uitgebreide functionaliteiten te hebben zoals:

- Audit trails: Om wijzigingen nauwkeurig te kunnen volgen en de integriteit van onze content te waarborgen.
- Link-controle: Om geen content te verwijderen die nog in gebruik is.
- Workflow management: Om de contentcreatie en -publicatieprocessen te stroomlijnen en te automatiseren.
- SEO-optimalisatietools: Zodat onze content organisch bereik heeft en optimaal presteert in zoekmachines.
- Uitgebreid mediamanagement: Geavanceerde tools voor het beheren van video's, afbeeldingen en andere media.
- Analytics en rapportage: voor het monitoren van websiteverkeer, gebruikersgedrag en andere belangrijke statistieken.

Boven alles moet het CMS gebruikersvriendelijk zijn, zodat ons team efficiënt en effectief kan werken zonder onnodige technische hindernissen.

Koppelingen:
Een essentieel onderdeel van de Opdracht is de noodzakelijke integratie met SDU en de samenwerkende catalogi. Deze koppelingen moet ook binnen de nieuwe website naadloos en betrouwbaar functioneren om de consistentie en kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen.

4.2.6 Gewenste nieuw design

De lay-out van de bestaande website is inmiddels alweer zo'n 8 jaar oud. De provincie Noord-Holland streeft ernaar haar digitale platformen continu te verbeteren om de inwoners en belanghebbenden van de provincie beter te dienen. In lijn met deze visie heeft de provincie de behoefte om voor de nieuwe contractperiode een vernieuwd, fris en eigentijds design voor onze officiële website te realiseren.

Doelstelling:
In acht jaar tijd is er het nodige veranderd wat betreft de regels met betrekking tot digitale toegankelijkheid van websites en apps. Wij zijn als overheid verplicht om aan deze regels te voldoen zodat iedereen, ook mensen met een beperking, onze website kan lezen en gebruiken. Het nieuwe design dient aan deze regels te voldoen. Zowel op een groot scherm als op mobiele apparaten.

Een belangrijke doelstelling van de Opdracht is het verkrijgen van een websitedesign dat niet alleen visueel aantrekkelijk en eigentijds is, maar ook voldoet aan de hoogste normen van toegankelijkheid, in lijn met de WCAG-richtlijnen en integratie van interactieve en meertalige elementen.

Algemeen:
De nieuwe vormgeving voor de website is gebaseerd op de huisstijl van de provincie Noord-Holland (zie bijlage 14 voor de PNH huis stijlgids). Zie ook het Programma van Eisen onder 2.1 'Look en feel' waar ook onderstaande vereisten op zijn gebaseerd.

Belangrijkste vereisten:

- **Fris en eigentijds design:**

Het design van de aan Opdrachtgever op te leveren oplossing moet modern, fris en in lijn zijn met de identiteit en waarden van de provincie Noord-Holland. Het ontwerp dient responsive te zijn voor diverse apparaten zoals desktops, tablets en mobiele telefoons. De vormgeving focust op de kern en het doel van de pagina's, keuzes worden consequent doorgevoerd.

- **Huisstijl**

Er moet gebruik worden gemaakt van moderne platte vormgeving en typografie, kleurenschema's conform de huisstijl en beeldmateriaal (van Opdrachtgever) dat de essentie van Noord-Holland weerspiegelt en de informatie maximaal ondersteunt. Belangrijk in de huisstijl zijn veel beeld, zoveel witruimte als kan en zo weinig als de informatie vereist.

Zie bijlage 14 Huisstijl.pdf
Het logo van PNH is te vinden op de volgende locatie: https://www.noord-holland.nl/Logo

- **WCAG-richtlijnen:**

Het ontwerp dient volledig te voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 niveau AA om te zorgen dat de website toegankelijk is voor iedereen, inclusief mensen met beperkingen.

- **Interactieve elementen:**

Het ontwerp moet interactieve elementen bevatten, zoals (foto) sliders, fotogalerijen, video's, feedbackformulieren en geëmbedde interactieve kaarten, die de gebruikerservaring verrijken en engagement bevorderen.

- **Integratie met sociale media en nieuwsbrieven:**

De mogelijkheid voor bezoekers om content te delen op hun sociale media, en integratie van feeds van officiële sociale mediakanalen van de provincie Noord-Holland.
Een duidelijke optie voor bezoekers om zich in te schrijven voor nieuwsbrieven en updates.

- **Compatibiliteit:**

Het ontwerp moet getest en geoptimaliseerd zijn voor diverse schermformaten en diverse browsers zoals Chrome, Firefox, Safari en Edge, en rekening houden met oudere versies van browsers en besturingssystemen.

- **Mogelijkheid tot meertaligheid:**

Gezien de diversiteit van bezoekers en wetgeving zoals de Single Digital Gateway verordening (SDG), dient het design de optie te hebben voor het presenteren van content in meerdere talen, zoals Nederlands, Engels en eventueel andere relevante talen.

- **Stijlgids**

Als onderdeel van de Opdracht wordt Opdrachtnemer gevraagd een Stijlgids voor de website op te leveren, die in ieder geval bestaat uit de volgende onderdelen:

  - Grid/ Stramien
  - Resultaat van het ontwerp bij responsive design op tablet en smartphone
  - Kleurendefinitie
  - Typografie/ fonts
  - Beeldgebruik

- Gebruik digitale kaarten
- Tekststijlen
- Pictogrammen (en bijbehorende koppen) uit de Entypo-set
- Hyperlinks
- Buttons/ knoppen
- Zoeken
- Uitgebreid zoeken
- Zoekresultaat
- Navigatie
- Dropdowns
- Voorbeelden van contenttypes (home, contentpagina, landingspagina/themapagina)
- Contentblokken
- Formulier
- Footer

4.2.7 Huidige situatie webformulieren

De huidige website van de provincie Noord-Holland bevat een zogenaamd Digitaal Loket. Hierin worden producten en diensten (ongeveer 150-200) van de provincie digitaal aangeboden aan burgers en bedrijven. Een deel van deze producten wordt ondersteund door een webformulier voor het doen van een aanvraag/melding. Bijvoorbeeld het aanvragen van een subsidie of vergunning, het indienen van een klacht, zienswijze of bewaarschrift, maar ook het op verzoek van de Provincie indienen van een Bibob-vragenformulier.

Hiervoor worden 2 applicaties voor webformulieren gebruikt, Formdesk en de formulierenmodule (Formdesigner) geïntegreerd in het huidige CMS. De voorliggende Opdracht richt zich in de eerste plaats op het vervangen van de formulierenmodule van het huidige CMS. Hierin bevinden zich ongeveer 40 webformulieren. Via deze webformulieren worden per maand enkele honderden formulieren ingediend. Het is echter mogelijk dat (op termijn) ook webformulieren uit Formdesk overgehaald worden naar de nieuw aan te besteden formulierenapplicatie.

Formdesigner bevat een authenticatiefunctionaliteit waarbij men eerst moet inloggen met DigiD (voor Nederlandse burgers), eHerkenning (voor Nederlandse bedrijven) of Eidas (Europese burgers en bedrijven) voordat men toegang krijgt tot het webformulier. Daarbij is ingeregeld dat Nederlandse bedrijven die een ander Nederlands bedrijf willen vertegenwoordigen en inloggen met eHerkenning dit moeten doen met een zogenaamde ketenmachtiging. Hierbij wordt niet alleen het KVK-nummer van de daadwerkelijke aanvrager/melder ontvangen, maar ook het KVK-nummer van de gemachtigde. Vertegenwoordiging van burgers is op dit moment digitaal nog niet goed ingeregeld; dit wordt gedaan door het uploaden van een machtigingsverklaring met daarop een fysieke handtekening.

De authenticatiefunctionaliteit van Formdesigner is momenteel onderdeel van de applicatie van de huidige leverancier. Voor een andere applicatie is onlangs door de opdrachtgever een koppeling afgesloten met authenticatiebroker Signicat. Op korte termijn gaat de aansluiting op de inlogmiddelen vanuit Formdesigner ook lopen via deze authenticatiebroker.

Formdesigner bevat ook koppelingen met de Basisregistratie Personen (BRP) en het Handelsregister (HR). Deze koppelingen lopen via de applicatie CompeT&T die de opdrachtgever afneemt van Xxllnc (voorheen T&T Vertrouwd Verbonden). Op basis van via inlog ontvangen BSN of KVK-nummer(s) kunnen de webformulieren via deze koppelingen vooraf ingevuld worden met de (persoons)gegevens van de burger, dan wel het bedrijf.

Daarnaast heeft Formdesigner een koppeling met het huidige DMS van de provincie, Verseon (via de Verseon Service Bus) ten behoeve van de afhandeling van de webformulieren. Een aantal webformulieren maakt geen gebruik van deze koppeling en wordt via een e-mailfunctionaliteit verzonden naar een bepaald organisatieonderdeel voor verdere afhandeling. Via deze e-mailfunctionaliteit wordt voor elk ingediend webformulier ook een ontvangstbevestiging met overzicht van de ingediende gegevens retour gestuurd naar de indiener van het webformulier.

4.2.8 Ontwikkelingen rondom de webformulieren

Binnen de provinciale organisatie vindt een aantal ontwikkelingen plaats. Zo is de provincie bezig met de overstap naar SharePoint als Document Management System (DMS). Een ontwikkeling die naar verwachting maart 2024 afgerond is. Voor de Opdracht geldt, dat een koppeling vanuit de geboden formulierenapplicatie met het oude DMS Verseon niet meer gewenst is. Een koppeling met SharePoint juist wel, echter hoe deze oplossing eruit moet zien is nog niet geheel uitgekristalliseerd. Binnen SharePoint wordt in de organisatie per team/project een site ingericht en is een eigen documentenbibliotheek met archieffunctie gedefinieerd. Idealiter wordt per ingediend formulier metadata meegegeven, zodat op de juiste Sharepointsite een nieuwe documentenset (map) wordt gegenereerd en het formulier inclusief bijlagen hierin belandt.

Ook is er onlangs door de provincie een subsidieapplicatie aangeschaft die vanaf 1 april 2024 het gehele subsidietraject van aanvraag tot afhandeling gaat verzorgen. De subsidieformulieren zullen, op mogelijk een enkele na, dan ook geen onderdeel zijn van de scope van deze Opdracht.

Daarnaast zijn er externe ontwikkelingen waar de provincie rekening mee moet of wil houden die invloed hebben op de digitale dienstverlening, onder meer:

De overheid levert steeds meer diensten voor burgers en bedrijven via digitale kanalen. Als gevolg daarvan komt vanuit zowel Nederland als Europa nieuwe wetgeving op ons af. Bijvoorbeeld op het gebied van digitalisering, toegankelijkheid, inclusiviteit en veiligheid.

Zo is er de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) die burgers en bedrijven het recht geeft om digitaal zaken te doen met de overheid. Uit deze wet komt o.a. de verplichting voort om de ontvangst van ingediende formulieren te bevestigen en de ingediende gegevens op een veilige manier terug te tonen aan de indiener. Ook is het mogelijk dat het aantal webformulieren zal toenemen als gevolg van deze wet.

De Single Digital Gateway verordening (SDG) bepaalt dat een aantal diensten van de overheid in Europa volledig digitaal beschikbaar en vindbaar moet zijn. Voor de provincie moet dit naast het Nederlands minimaal in het Engels worden aangeboden, waardoor webformulieren die voor deze producten worden gebruikt meertalige ondersteuning nodig hebben.

De Wet digitale overheid (Wdo) is een kaderwet die (in lagere regelgeving) het gebruik van generieke voorzieningen voor toegang tot digitale diensten voorschrijft en eisen stelt aan de inhoudelijke vormgeving van deze digitale diensten, zodat ook mensen met een beperking deze kunnen gebruiken. En die tevens kaders stelt voor informatieveiligheid en persoonsgegevensverwerking. Het verplichte gebruik van wettelijk erkende inlogmiddelen en daaraan gekoppelde betrouwbaarheidsniveaus, het beveiligen van publiek toegankelijke overheidswebsites en -applicaties, en het voldoen aan de eisen uit de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) worden onder meer onder deze wet geregeld.

Daarnaast zorgt de Omgevingswet ervoor dat aantal van de huidige vergunningsformulieren per 1 januari 2024 via het Omgevingsloket gaat lopen. De interne afhandeling van deze formulieren vindt plaats in de vergunningenapplicatie Open Wave. Om afhandeling centraal te houden en ook de vergunningsformulieren die via de provincie blijven lopen af te kunnen handelen in deze applicatie moet er een koppeling worden gerealiseerd vanuit de door de Opdrachtnemer van deze Opdracht geboden formulierenapplicatie naar Open Wave.

Voor deze Opdracht relevante partijen in de keten van de Provincie:

- Fujitsu (interne ICT beheerpartij van de provincie)
- Signicat (authenticatiebroker inlogmiddelen)
- Logius (beheerder DigiD)
- Xxllnc (beheerder CompeT&T voor bevraging basisregisters)
- SharePoint (DMS provincie)
- Open Wave (vergunningenapplicatie provincie)

4.2.9 Gewenste situatie webformulieren

De Provincie wenst een overeenkomst te sluiten met een partij die in staat is om een applicatie te implementeren en beheren voor het ontwikkelen en aanbieden van webformulieren ter ondersteuning van het digitale loket, waardoor de huidige dienstverlening op minimaal eenzelfde niveau wordt voortgezet. Het migreren van de webformulieren uit de formulierenmodule (Formdesigner) van het huidige CMS is hier ook onderdeel van, alsmede het trainen en ondersteunen van enkele provinciemedewerkers in het gebruik van de applicatie.

De Provincie wenst dat een deel van de huidige functionaliteit/koppelingen behouden blijft, zoals inlog met DigiD, eHerkenning, Eidas en koppeling met basisregistraties. Ook is er aanvullende functionaliteit/koppelingen nodig, zoals DigiD Machtigen en koppelingen met Sharepoint en Open Wave. De Provincie is op zoek naar een partner die ervaring heeft met dergelijke koppelingen en Opdrachtgever kan begeleiden bij de uitdagingen die de realisatie van de nieuwe koppelingen met zich meebrengt. Ook na implementatie wenst Opdrachtgever in samenwerking met de Opdrachtnemer doorontwikkeling van de oplossing te behouden, om zo gedurende de looptijd van de Overeenkomst flexibel in te kunnen springen op de wensen vanuit de organisatie, burgers en stakeholders overig.

Een toekomstige samenwerkingspartner is dan ook goed op de hoogte van de vigerende en aanstaande wetgeving op het gebied van digitale dienstverlening en neemt Opdrachtgever mee in deze ontwikkelingen. Continue ontwikkeling om te blijven voldoen aan wet- en regelgeving zodat de applicatie toekomstbestendig is, is iets waar Opdrachtgever veel waarde aan hecht.

De bovenstaande wensen zijn vertaald in de doelstellingen die de Provincie voor het aanbestedingsresultaat nastreeft, zie paragraaf 2.3.

Hoofdstuk 5 Toetsing van de Inschrijving

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving ter zijde moet worden gelegd en de Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

5.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan de in deze Inschrijvingsleidraad neergelegde voorschriften. Indien een Inschrijving hier niet aan voldoet kan de Inschrijver worden uitgesloten van deelname.

5.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de persoon van Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deelneming aan deze aanbestedingsprocedure rechtvaardigen. Indien één van de uitsluitingsgronden van toepassing is zal Inschrijver worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure, met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012.

Alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en facultatieve uitsluitingsgronden (onderdeel 3) voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding, uitgezonderd past performance en ernstige beroepsfout (facultatief). De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een Ondernemer op wie één van deze omstandigheden van toepassing is. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel III van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument.**

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** en dat de Aanbestedende dienst na de Gunningsbeslissing de bewijsstukken opvraagt bij de winnende Inschrijver(s). In voorkomende gevallen vraagt de Aanbestedende dienst de bewijsstukken ook op bij de tweede in de rangorde. Aan het opvragen van de bewijsstukken kan een Inschrijver geen rechten ontlenen. Dit neemt niet weg dat Aanbestedende dienst hier op elk moment eerder in de procedure aan Inschrijvers om kan verzoeken teneinde vast te stellen of Inschrijvers niet moeten worden uitgesloten, indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure.

Een Inschrijver dient op eerste verzoek van de Aanbestedende binnen 5 dagen nadere bewijsstukken te kunnen overleggen om het verklaarde voor wat betreft de uitsluitingsgronden te staven. Indien blijkt dat Inschrijver niet voldoet of de benodigde bewijsstukken niet tijdig kan overleggen, kan Inschrijver alsnog worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. Indien dit na de Gunningsbeslissing plaatsvindt, komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand. Als Inschrijver op de hoogte is van feiten en/of omstandigheden die zich hebben voorgedaan in de periode nadat het ten bewijze dienende schriftelijke stuk is afgegeven die eventueel tot het toepassen van de uitsluitingsgrond zouden kunnen leiden, dient hij dit aan de Aanbestedende dienst te melden.

BIBOB: De Aanbestedende dienst verzoekt Ondernemers de 'gedragsverklaring aanbesteden' reeds bij Inschrijving bij te voegen, om voor de mogelijke toetsing in het kader van de Wet Bibob zo snel mogelijk de beschikking te hebben over de verklaring om het gunningsproces niet te vertragen.]

Uitsluitingsgrond	#	Nadere bewijsstukken

Crimineel verleden	III A	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012[3], die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
Faillissement	III C	Uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.
Gerechtelijke uitspraak beroepsgedragsregel	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
Ernstige beroepsfout	III C	Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven.
Betalingen belastingen en premies niet voldaan	III B	Verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.
Valse verklaringen	III C	Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven
Schending verplichtingen obv milieu, - sociaal of arbeidsrecht	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
Vervalsing van de mededinging	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.

5.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van een aantal eisen die gesteld worden aan zijn financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische capaciteiten, financiële capaciteiten en de technische en beroepsbekwaamheid beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving ter zijde worden gelegd. Voor wat betreft de bewijsvoering rondom het voldoen aan de geschiktheidseisen wordt aangesloten bij het regime dat is beschreven in de vorige paragraaf ten aanzien van de uitsluitingsgronden. Dit betekent dat het uitgangspunt is dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. In de volgende subparagrafen worden de nadere bewijsstukken per geschiktheidseis uiteengezet.

5.3.1 Financiële en economische draagkracht

[3] Een gedragsverklaring aanbesteden is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken of prijsvragen. De gedragsverklaring moet aangevraagd worden Centraal Orgaan Verklaring Omtrent Gedrag (COVOG). Zie verder: http://www.justis.nl/Producten/gedragsverklaring-aanbesteden/. De beslistermijn is 4 weken voor een natuurlijk persoon en 8 weken voor een rechtspersoon.

Gezien de aard van de Opdracht en de gewenste (maximale) duur van de samenwerking (8 jaar) is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de continuïteit van Opdrachtnemer niet in het geding is, en waar van belang zij voldoende verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid.

De Aanbestedende dienst stelt daarom de volgende eisen (gunningsvoorbehouden):

Minimumeis 4.3.1: Continuïteit: er is geen signaal dat de continuïteit van Inschrijver in het geding is. Dit laatste betekent dat er in ieder geval geen continuïteitsparagraaf mag zijn opgenomen in zijn meest recente jaarrekening (2022, of 2021).

Gevraagd: de Inschrijver aan wie het voornemen tot gunning wordt geuit (EMVI), overlegt binnen vijf (5) werkdagen na het voornemen tot gunning de meest recente jaarrekening, die aantoont dat aan de eis wordt voldaan.

Minimumeis 4.3.2: bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver dient aan te tonen te beschikken over een adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering dient voor de duur van de opdracht een minimale dekking van EUR € 1.250.000, - per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis, zie Artikel 26.2 ARBIT. De hoogte van het eigen risico is aan Inschrijver zelf.

Indien Inschrijver niet een dergelijke verzekering heeft, dient Inschrijver bij zijn Inschrijving een door een verzekeringsmaatschappij afgelegde verklaring te overleggen, waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat met Inschrijver, voorafgaande aan de gunning van de opdracht, een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met de minimale dekking als hiervoor omschreven kan worden gesloten.

De Inschrijver, aan wie het voornemen van gunning van de Opdracht wordt geuit (EMVI), dient binnen vijf (5) werkdagen na het voornemen tot gunning ter onderbouwing van bovengenoemde eis de volgende bewijsstukken over te leggen:

1. Kopie verzekeringscertificaat. Indien een concernpolis wordt overgelegd, dient daaruit duidelijk te blijken dat de onderneming waarmee wordt ingeschreven meeverzekerd is.
2. Een afschrift van de meest recente premiebetaling (niet ouder dan één jaar).

Voor minimumeis 4.3.1 respectievelijk 4.3.2. geldt:

Bij de Inschrijving volstaat het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (zie par. 5.1). Het bewijsdocument voor het voldoen aan het gevraagde per minimumeis hoeft niet te worden bijgevoegd in de Inschrijving.

De EMVI-inschrijver dient binnen 5 (werk-)dagen nadat de Aanbestedende dienst het voornemen tot gunnen bekend heeft gemaakt de gevraagde bewijsdocumenten te overhandigen, waaruit blijkt dat de verklaring naar waarheid is afgegeven (in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012).

Indien wordt vastgesteld dat EMVI-inschrijver niet voldoet aan een of beide Minimumeisen wordt hij (alsnog) uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Inschrijven als combinatie of met onderaannemer(s)
In het geval van een hoofd/onderaannemer constructie dient minimaal de hoofdaannemer aan de bovenstaande Minimumeisen te voldoen. In het geval van een Samenwerkingsverband dient minimaal één van de Combinanten aan bovenstaande Minimumeisen te voldoen.

5.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de uiteindelijk gecontracteerde Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden de volgende Geschiktheidseisen gesteld:

5.3.2.1 Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft de onderstaande kerncompetenties geïdentificeerd waarover de Inschrijver naar haar oordeel moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties waarover Inschrijver moet beschikken, en waartoe hij maximaal het aantal gevraagde referentie-opdrachten moet overleggen (één per kerncompetentie, zie voorwaarden onder de tabel):

Nr.	Kerncompetenties
A	**Generieke ervaring met overheidsorganisaties**
K1	Inschrijver kan aantonen in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van ten minste één overheidsorganisatie vergelijkbaar aan de Aanbestedende dienst, technisch en functioneel beheer en onderhoud van de door hem voor deze Opdracht geboden websiteoplossing te hebben uitgevoerd gedurende minimaal 12 maanden. Daarbij is het systeem ook door de organisatie in gebruik genomen. Onder website wordt verstaan wat is beschreven in deze leidraad hoofdstuk 4. 'Aard en omvang van de Opdracht gegeven huidige en gewenste situatie'.
K2	Inschrijver kan aantonen in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van ten minste één overheidsorganisatie vergelijkbaar aan de Aanbestedende dienst, technisch en functioneel beheer en onderhoud van de door hem voor deze Opdracht geboden webformulieren oplossing te hebben uitgevoerd gedurende minimaal 12 maanden. Daarbij is het systeem ook door de organisatie in gebruik genomen. Onder webformulieren wordt verstaan wat is beschreven in deze leidraad hoofdstuk 4. 'Aard en omvang van de Opdracht gegeven huidige en gewenste situatie'.
B	**Ervaring met doorontwikkelen**
K3	Inschrijver kan aantonen voor ten minste één opdrachtgever klantspecifieke behoeften te hebben ontwikkeld en geïmplementeerd gedurende de looptijd van het contract binnen het aan de referent-organisatie beschikbaar gestelde CMS-systeem of webformulieren. Daarbij is de doorontwikkelde functionaliteit ook door de organisatie in gebruik genomen. Onder doorontwikkelen wordt verstaan wat is beschreven in deze leidraad hoofdstuk 4. 'Aard en omvang van de Opdracht gegeven huidige en gewenste situatie'.
C	**Ervaring met het realiseren van koppelingen**
K4	Inschrijver heeft met ten minste één opdrachtgever ervaring met het koppelen met authenticatiemiddelen van haar voor deze Opdracht aangeboden oplossing. Daarbij is de geïmplementeerde koppeling ook door de organisatie in gebruik genomen. Onder authenticatiemiddelen wordt verstaan wat is beschreven in deze leidraad hoofdstuk 4. ('Aard en omvang van de Opdracht gegeven huidige en gewenste situatie'), ten aanzien van DigiD, eHerkenning en/of eIDAS, of vergelijkbaar. Het oordeel van vergelijkbaar is aan de Aanbestedende dienst.

Behalve het invullen van **het Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (deel IV) dient Inschrijver één referentie per kerncompentie te overleggen waaruit blijkt dat de gevraagde werkzaamheden conform opdracht van de referentie-organisatie zijn uitgevoerd. Het gaat dus om maximaal 4 referenties – het overleggen van meer referenties dan noodzakelijk om aan te tonen dat aan het geeiste is voldaan, kan tot uitsluiting leiden.

Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van het bij deze leidraad bijgesloten FORMAT KERNCOMPETENTIES, bijlage 11. NB. Indien Inschrijver een referentie-opdracht gebruikt om aan

te tonen dat hij meerdere kerncompetenties voldoet, dan dient hij dit helder aan te geven in de beschrijving en de referentieopdracht in relatie tot alle gevraagde competenties afzonderlijk te overleggen.

Voor de te overleggen referentie-opdrachten gelden, naast de inhoudelijke aspecten die terug moeten keren, de volgende minimumvereisten. Als niet aan deze vereisten is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetenties zijn conform opdracht van de referentie-organisatie verricht in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetenties betrekking op hebben moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdrachten de actuele contactgegevens van de contactpersonen volledig en correct te worden opgegeven. Deze controle kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersonen van de referentieorganisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd;
3. Indien de verklaring van de referentieorganisatie niet overeenstemt met de verklaring van Inschrijver of de referentieorganisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldoen, kan de referentie als ongeldig beschouwd worden met uitsluiting tot gevolg.
4. Referenties worden alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband (combinatie) is dit een der combinanten waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde. Zie in deze leidraad paragrafen 3.4.1 en 3.4.2. voor omschrijvingen van Samenwerkingsverband en Derde.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor nadere bewijsstukken te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld. Zij is daartoe niet verplicht.

*5.3.2.2 **Certificeringen***

	Gevraagde certificaten	
C.1	NEN ISO ISO 27001:2022	Informatiebeveiliging, zie toelichting.

Inschrijver dient aan te tonen dat hij voldoende maatregelen met betrekking tot kwaliteitsborging van zijn werkzaamheden heeft genomen, waaronder informatiebeveiliging. Om dit aan te tonen dient de inschrijver te voldoen aan de minimumeis in de bovenstaande tabel met de volgende omschrijving:

Minimumeis C.1 Informatiebeveiliging
Aan de Opdrachtnemer wordt gevraagd te borgen, dat de processen en werkwijzen van content invoeren, uitwisselen en het toezicht in de door hem geboden oplossing zo zijn ingericht, dat de bescherming van de vertrouwelijkheid wordt gegarandeerd overeenkomstig de richtlijnen van ISO SO27001.

Inschrijver dient aan te tonen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen met betrekking tot informatiebeveiliging. Indien Inschrijver de dienstverlening van hosting, beheer en onderhoud van zijn dit systeem heeft uitbesteed aan een derde dan geldt, dat het voldoen aan de gevraagde certificering op dit punt door deze Derde kan worden aangetoond. Aandachtspunt in het bewijsdocument is dat in de scope de toepasselijkheid is omschreven, dan wel een separate Verklaring van Toepasselijkheid (VvT) is bijgevoegd. Uit de omschreven toepasselijkheid moet de relatie met de voorliggende Opdracht voldoende herleidbaar zijn.

Minimumeis: de inschrijver (inbegrepen dienst eventuele onderaannemer) die aan Opdrachtgever software ter beschikking stelt voor de uitvoering van de Opdracht dient te beschikken over ten minste een ISO 27001: 2022 gecertificeerd systeem of gelijkwaardig (voor het onderdeel dat de gevraagde diensten uitvoert).

Indien geen certificaat conform de Minimumeis beschikbaar, dient voor dit onderdeel een rechtsgeldige vertegenwoordiger van Inschrijver schriftelijk (met originele handtekening) te verklaren, dat Inschrijver aan de uitgangspunten zoals verwoord in de hiervoor genoemde ISO-norm voldoet en waaruit de Aanbestedende dienst kan

afleiden dat inderdaad sprake is van een vergelijkbaar managementsysteem informatiebeveiliging. Daarbij graag opgave van de voorziene datum van certificering indien uw organisatie zich bevindt in een lopend certificeringstraject. Het oordeel van gelijkwaardig en voldoet aan de Minimumeis C.1 is aan de Aanbestedende dienst.

Voor de minimumeis C.1 geldt, dat om het voldoen aan de bovenstaande minimumeisen aan te tonen volstaat het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (zie deel IV) bij te voegen in zijn inschrijving. Het bewijsdocument voor het voldoen aan deze minimumeis hoeft niet te worden bijgevoegd in de Inschrijving.

De inschrijver aan wie het voornemen tot gunning wordt uitgesproken dient binnen 5 werkdagen nadat de Aanbestedende dienst het voornemen tot gunnen bekend heeft gemaakt de bewijsdocumenten te overhandigen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven, of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan. Inschrijver overlegt hiervoor een kopie de bewijsstukken inclusief korte toelichting.

Indien wordt vastgesteld dat Inschrijver niet voldoet aan eis C.1 wordt hij (alsnog) uitgesloten van deelname.

Inschrijven als combinatie of met onderaannemer(s)
In het geval van een Samenwerkingsverband dient minimaal één van de Combinanten aan bovenstaande minimumeisen te voldoen. Ingeval van onderaanneming dient de partij die de borging bij de uitvoering van de opdracht voor haar rekening neemt over het certificaat te beschikken. Indien Inschrijver de dienstverlening van hosting, beheer en onderhoud van dit systeem heeft uitbesteed aan een derde dan geldt, dat het voldoen aan de gevraagde certificering op dit punt door deze derde kan worden aangetoond.

5.3.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband (combinatie) en tevens de Derde(n) waarop een beroep wordt gedaan dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister.

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Dat Inschrijver voldoet aan deze eisen rondom Beroepsbevoegdheid dient bij Inschrijving verklaard te worden bij deel IV van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**.

In verband met de toetsing van de Bibob eis wordt Inschrijver verzocht zijn inschrijving in het nationale handelsregister bij te voegen bij zijn inschrijving, zie Checklist inhoud aanbieding. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver nadere bewijsstukken te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.

5.4 Stap 4: Toetsen of aan de opdracht specifieke eisen is voldaan

Door inschrijving verklaart de Inschrijver kennis genomen te hebben van de inhoud en in te stemmen met de onderstaande lijst met eisen aan de opdrachtuitvoering (minimumeis voor inschrijving op de Opdracht).
Indien u over de inhoud van de vraag of aanbestedingsdocument(en) vragen heeft dient u deze te stellen in de nota van inlichtingenronde, zie planning paragraaf 1.6 en instructie in par 3.3.
Aanbesteder neemt de vragen in overweging en behoudt zich het recht voor een document aan te passen, en als herziene documentatie met de nota van inlichtingen beschikbaar te stellen aan alle gegadigden ('Herziene documentatie'). Aanbesteder is hiertoe niet verplicht.

De Aanbestedende dienst wijst inschrijver erop dat het 'programma van eisen' bij deze aanbesteding drie onderdelen omvat:

1. de onderstaande lijst met commerciële, juridische en administratieve eisen aan de opdrachtuitvoering.
2. de functioneel-technische eisen en Wensen aan de gevraagde oplossing website en webformulieren, zie bijlage 6 PvE gevraagde oplossing website en webformulieren PNH (ms excell bestand).;
3. BIO-BBN2 eisen, zie bijlage 7.

Inschrijver gaat door Inschrijving akkoord met alle onderdelen programma van eisen conform de laatste Nota van Inlichtingen.

PvE - lijst met commerciële, juridische en administratieve eisen aan de opdrachtuitvoering

	Blok 1 Algemeen	
1	**Akkoord concept Dienstenovereenkomst (DOV)** Tussen Ondernemer en Aanbesteder komt na definitieve gunning een DOV tot stand. De concept DOV bijgesloten bij deze Inschrijvingsleidraad is bedoeld als het model waar u in uw Inschrijving van uit dient te gaan, op basis van de laatste nota van inlichtingen.	Zie overzicht bijlagen onderaan hoofdstuk 1 van deze leidraad
2	**Akkoord ARBIT** De relatie tussen de ARBIT en de Concept Overeenkomst is, dat in geval van een tegenstrijdigheid tussen een bepaling over hetzelfde onderwerp de inhoud van de Concept DOV prevaleert boven de bepaling in de ARBIT.	
3	**Akkoord Programma van Eisen** Dit omvat alle opdrachtuitvoering specifieke eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan de inschrijving voor deze Opdracht en in deze paragraaf heeft opgenomen, en daarnaast de eisen in de bij deze leidraad separaat bijgesloten documenten: • Akkoord PvE gevraagde oplossing website en webformulieren PNH. • Akkoord BIO verificatie - BBN2	
4	**Akkoord Verwerkersovereenkomst**	
5	**Akkoord Model Exitplan**	
6	**Akkoord Social return voorwaarden**	
7	**Gestanddoeningstermijn** De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 90 kalenderdagen, gerekend vanaf de datum van inschrijving.	
8	**Inzet Accountmanager** Opdrachtnemer zal gedurende de Overeenkomst één medewerker aanstellen die voor Opdrachtgever acteert in de rol van uitvoering verantwoordelijke manager voor de Opdracht. Afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer zodanig vastgelegd, dat zij geraadpleegd kunnen worden door de betrokken medewerkers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In de rol accountmanager beschikt deze medewerker over voldoende mandaat om een eventuele escalatie per direct op te kunnen lossen.	
9	**Borging continuïteit inzet Personeel (projectmanagement en accountmanager)** Opdrachtnemer borgt de overeengekomen inzetbaarheid van het voor de opdrachtuitvoering aangeboden Personeel (projectmanagement en accountmanager) voor de totale duur van de overeenkomst. Indien gedurende de overeenkomst de medewerker vervangen moet worden, dan borgt Opdrachtnemer dat deze vervanger beschikt over een gelijke capaciteit en kennis- en competentieniveau als de medewerker die hij/zij vervangt. Alvorens de vervanger met zijn werkzaamheden kan aanvangen wordt van Opdrachtnemer gevraagd om met Opdrachtgever een kennismakingsgesprek in te plannen.	
10	**Ingezet Personeel vakkennis, competenties en voorschriften** Opdrachtnemer zet voor de operationele uitvoering van de Opdracht personeel in dat: - beschikt over vakkennis ten aanzien van het implementeren en realiseren van de geboden oplossing (website resp. Webformulieren); - goed geïnstrueerd en voorbereid is op de uit te voeren werkzaamheden; - voldoende kennis heeft van hetgeen aan Opdrachtnemer is gevraagd ten aanzien van het bewaken van voldoen aan de laatste wet- en regelgeving rondom digitale dienstverlening, zoals is beschreven in hoofdstuk 4 'Aard en omvang van de opdracht '.	

	- de Nederlandse taal in woord en geschrift voldoende machtig is; - alert en klantgericht is.
11	**Ketenverantwoordelijkheid** Opdrachtnemer borgt voor de duur van de opdracht, dat het Personeel dat ingezet wordt voor de Opdracht in loondienst is van Opdrachtnemer (of diens onderaannemer). Opdrachtnemer is zich bewust van haar ketenverantwoordelijkheid, indien zij voor de opdrachtuitvoering een beroep doet op een medewerker in loondienst bij een onderaannemer (subcontractor).
12	**Prijs en wijziging** De door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht geoffreerde prijs is in euro exclusief BTW, vast voor de duur van de overeenkomst. De vergoeding is inclusief reiskosten en alle overige kosten welke in verband met de uitvoering van de opdracht redelijkerwijs dienen te worden gemaakt. Zie Concept DOV artikel(en) Hoofdstuk B Vergoeding.
13	**Uitvoering van Nadere opdracht(-en) op basis van strippenkaart-concept.** Het Tarief dat Opdrachtnemer hanteert voor deze Diensten is door opdrachtgever geoffreerd in het Prijzenblad post C. Uitgangspunt is het bepaalde in de Concept DOV, onderdeel E.2 Facturatie en betaling. Strippenkaart concept: Opdrachtgever wenst gedurende de beheerfase van Opdrachtnemer resources op afroep te kunnen afnemen ten behoeve van de doorontwikkeling van de website en webformulieren. Een voor dit doel tussen partijen afgesloten Nadere overeenkomst (NOK) wordt op nacalculatie verrekend.
14	**Facturatie geboden oplossing (systeem)** De prijs die Opdrachtnemer hanteert voor deze Diensten is door hem geoffreerd in het Prijzenblad post B. Uitgangspunt is het bepaalde in de Concept DOV, onderdeel E.2 Facturatie en betaling. De uitvoering van deze eis wordt met Opdrachtnemer nader uitgewerkt na gunning in het DAP/SLA, binnen de kaders van deze Overeenkomst.
15	**Facturatie Nadere opdracht(-en)** Elke factuur voor verrichte Diensten op afroep (NOK) als omschreven in Eis 13 bevat een opgave van de opdrachtomschrijving, het aantal werkelijk en noodzakelijk bestede uren, de data waarop een en ander is opgeleverd (naar tevredenheid van Opdrachtgever) en het pnh opdrachtnummer van de Nadere opdracht. De uitvoering van deze eis wordt met Opdrachtnemer nader uitgewerkt na gunning in het DAP/SLA, binnen de kaders van deze Overeenkomst.
16	**Prestatieverklaring** Opdrachtnemer overlegt aan Opdrachtgever ten behoeve van goedkeuring van (tussentijds) geleverde (mijlpaal) producten een prestatieverklaring waaruit blijkt, dat hetgeen waarvoor betaald wordt, is geleverd. De per (mijlpaal) product passende prestatieverklaring bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer na gunning in het DAP/SLA, binnen de kaders van deze Overeenkomst.
17	**Social return bijdrage** Bijzondere contractvoorwaarde Social return (maatschappelijk verantwoord ondernemen). Opdrachtnemer stemt in met de minimumeis die de Aanbestedende dienst voor deze opdracht hanteert op het gebied van Social return, zie bijlage 4 Social return. Voor de context van het provinciaal beleid zie par. 2.9 van deze leidraad.
18	**Geheimhouding algemeen** Opdrachtnemer committeert zich tot geheimhouding van alle informatie van Opdrachtgever die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden, zie artikel 17 van de ARBIT.
19	**Klachtenprocedure**

	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure waarmee een Opdrachtgever de gelegenheid wordt geboden een klacht in te dienen over een element van de uitvoering van de opdracht, en Opdrachtnemer de afhandeling van de klacht registreert en monitort.

BLOK 2 Eisen managementinformatie en rapportage en prestatie-indicatoren (kpi's)		
1	Overlegstructuur	Gedurende de Overeenkomst wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op regelmatige basis inzicht gegeven in de tussenresultaten, transparantie op inhoud, planning, proces en (gefactureerde) kosten. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer de volgende overlegstructuur opzet voor de duur van de Overeenkomst: - strategisch overleg (minimaal 1x per jaar) met Opdrachtgever (sectormanager/contractmanager) van Opdrachtgever en de Accountmanager van Opdrachtnemer voor deze Opdracht (zie Eis 8); - tactisch/operationeel overleg (minimaal 2x per jaar) met de webmaster en contractbeheerder van Opdrachtgever en de verantwoordelijk manager voor de uitvoering van deze Opdracht bij Opdrachtnemer.
2	Prestatie indicator(en)	Gedurende het contract meet Opdrachtgever de prestaties van Opdrachtnemer door middel van de Kritieke prestatie indicatoren (**Kpi**). In bijlage 6 (ms excell) PvE geboden oplossing website en webformulieren is bij een paar Eisen een aantal Kpi's bedoeld, te weten: • PvE eis 6.1 met betrekking tot de beschikbaarheid. • PvE eis/ wens 6.2.5 t/m 6.2.7 met betrekking tot de restoretijd van de backup. • PvE eis 6.3.5 met betrekking tot de gewenste 7x24 beschikbaarheid. • PvE eis 6.3.6 met betrekking tot de werkzaamheden met downtime kunnen buiten kantoortijden. Het eerste contractjaar worden de overeengekomen prestaties halfjaarlijks gemeten, daarna jaarlijks. Opdrachtgever en Opdrachtnemer nemen de overeengekomen Kpi's na gunning op in het DAP/SLA, inclusief de Kpi rapportage (zie Eis 3 hierna). Waar in een contractjaar de overeengekomen Kpi's niet (allen) worden gehaald, krijgt Opdrachtnemer de kans deze te herstellen binnen een redelijke termijn. Deze termijn is afhankelijk van de soort en mate van overtreden en de hersteltijd die dat met zich meebrengt. Partijen treden in overleg op welke termijn herstel plaats dient te vinden. Daarnaast kan Opdrachtgever Opdrachtnemer vragen om een plan van aanpak hoe dit in de toekomst te voorkomen. Indien wordt vastgesteld dat ook na de voornoemde interventies geen verbetering naar tevredenheid van Opdrachtgever optreedt, en Opdrachtnemer daarmee niet of onvoldoende de nakoming van deze indicatoren kan aantonen voor de restant duur van de Overeenkomst, kan dit voor Opdrachtgever een reden zijn van ontbinding van de Overeenkomst. Zie ook artikel <@IA check> van de Overeenkomst.
3	Kpi rapportage	**Kpi 100% Tijdige en volledige rapportage**s:

		Maandelijks levert de Opdrachtnemer op eigen initiatief een overzicht over voorgaande periode, waarin minimaal de volgende informatie wordt verstrekt: – Een overzicht van de voorgenomen en lopende Nadere opdracht(en) en de daarbij behorende kostenraming. De kosten zijn per Nadere opdracht gespecificeerd naar aantal ingezette uren, de gelende tarieven en productiekosten; – Beschikbaarheid van de website en webformulieren. Norm: zowel de website als webformulieren zijn benaderbaar en volledig operationeel; – Het aantal incidenten gemeld voor deze Opdracht in deze periode, aangevuld met reactietijd en oplostijd.

Hoofdstuk 6 EMVI: beoordeling van de Inschrijvingen

Indien een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van Inschrijver, boven op de minimumeisen.

6.1 Gunningscriteria

Er wordt gegund op basis van het criterium 'economisch meest voordelige inschrijving', waarbij de Inschrijver(s) met de Inschrijving die naar het oordeel van de Aanbestedende dienst de beste prijs-kwaliteitverhouding kent de Opdracht gegund krijgt.

In totaal zijn er **1000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria Kwaliteit en Prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. Het subgunningscriterium Kwaliteit bestaat uit een Schriftelijk en een Mondeling deel.

Het mondelinge deel van Kwaliteit bestaat uit een demonstratie van de gevraagde oplossing, waarbij de invulling van de demonstratie is toegelicht in paragraaf 6.3.5. Voor deelname aan het Mondelinge deel komen alleen de Inschrijvingen in aanmerking waarvan de Aanbestedende dienst heeft vastgesteld dat deze rechtsgeldig zijn. Rechtsgeldig betekent dat de Inschrijving voldoet aan alle gestelde eisen en voorwaarden conform de (laatste) nota van inlichtingen.

Wat aan Inschrijver gevraagd wordt per gunningscriterium wordt hierna beschreven in paragraaf 6.3 (kwaliteit) respectievelijk 6.4 (prijs).

In de onderstaande tabel is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend per Inschrijving.

Tabel 6.1.1: overzicht gunningscriteria

Subgunningscriterium	Onderdeel	(sub)Wegingubweging	Maxm. score
Kwaliteit	G.1: Kwaliteit van de implementatie	12%	120
	G.2: Flexibiliteit van de geboden oplossing	16%	160
	G.3: Ontwerp en gebruikersvriendelijkheid	20%	200
	G.4: Invulling van de extra functionaliteiten (Wensen PvE)	12%	120
	G.5: Demonstratie	20%	200
	Kwaliteit Totaal	**80%**	**800**
Prijs	Inschrijfprijs	**20%**	**60**
	G.6.1.post A implementatie		**140**
	G.6.2.post B jaarlijks		
Totaal		**100%**	**1000 pnt**

Beoordelingskader Kwaliteit

Tabel 6.1.2: Beoordelingskader G.1;G.2;G.3. **-** Omschrijving waardering voor deze onderdelen

Schaal	Percentage	Toelichting
Onder-scheidend	100% van het maximum aantal te behalen punten	De gegeven informatie in uw Inschrijving op dit onderdeel is meer dan volledig en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst. Er is sprake van positief onderscheidend vermogen in relatie tot de gevraagde Opdracht en het realiseren van de doelstellingen van de Opdracht. De informatie impliceert dat inschrijver een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening kan bieden ten aanzien van het gevraagde. De beantwoording is uitstekend onderbouwd, zeer concreet en realistisch.
Goed	80% van het maximum aantal te behalen punten	De gegeven informatie in uw Inschrijving op dit onderdeel is volledig, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst. De beantwoording is goed onderbouwd, concreet en realistisch.
Voldoende	50% van het maximum aantal te behalen punten	De gegeven informatie in uw Inschrijving op dit onderdeel voldoet redelijk aan het gevraagde. Ten minste sluit het aan op het P{rogramma van eisen en het geeft blijk van voldoende inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst. De beantwoording is voldoende onderbouwd, concreet en realistisch.
Matig	20% van het maximum aantal te behalen punten	De gegeven informatie in uw Inschrijving op dit onderdeel voldoet op matige wijze aan het gevraagde en sluit op matige wijze aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst. Het geeft blijk van matig inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.
Onvoldoende	0% van het maximum aantal te behalen punten	De gegeven informatie in uw Inschrijving op dit onderdeel is onvolledig en voldoet onvoldoende aan het gevraagde. Het sluit onvoldoende aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst. Daarnaast geeft de beantwoording blijk van onvoldoende inzicht in de situatie van de Aanbestedend dienst. De beantwoording is onvoldoende concreet en realistisch.

Tabel 6.1.3 Te behalen scores voor de onderdelen Kwaliteit G.1;G.2;G.3.

Omschrijving	Onderscheidend (100%)	Goed (80%)	Voldoende (50%)	Matig (20%)	Onvoldoende (0%)
G.1	120	96	60	24	0
G.2	160	128	80	32	0
G.3	200	160	100	40	0
Subtotaal score	**480 pnt**				

Tabel 6.1.4: Beoordelingskader G.4 **-** Wensen in het PvE
Te behalen score en toelichting voor dit onderdeel zie paragraaf 6.3.4.

Tabel 6.1.5: Beoordelingskader G.5 Demonstratie **-** Omschrijving waardering voor dit onderdeel

Schaal	Percentage	Beoordeling
Uitstekend (100% score)	100% van het maximum aantal te behalen punten	De Inschrijver geeft voor dit onderdeel een zeer duidelijke en volledige demonstratie met een concrete, overtuigende toelichting. Het getoonde biedt volgens de beoordelingscommissie zeer veel toegevoegde waarde aan de vraagstelling van dit onderdeel.
Goed (80% score)	80% van het maximum aantal te behalen punten	De Inschrijver geeft voor dit onderdeel een duidelijke en volledig demonstratie met een goede toelichting. Het getoonde biedt volgens de beoordelingscommissie toegevoegde waarde aan de vraagstelling van dit onderdeel.
Voldoende (50% score)	50% van het maximum aantal te behalen punten	De Inschrijver geeft voor dit onderdeel een voldoende duidelijke en volledige demonstratie en toelichting. Het getoonde sluit volgens de beoordelingscommissie voldoende aan op de vraagstelling van dit onderdeel, maar biedt weinig toegevoegde waarde boven op de gestelde eisen.
Matig (20% score)	20% van het maximum aantal te behalen punten	De Inschrijver geeft op dit onderdeel een matige demonstratie, met een minimale (summiere) of onduidelijke toelichting. Het getoonde levert volgens de beoordelingscommissie onduidelijkheden en vragen op ten aanzien van de aansluiting van het aanbod op de vraagstelling van dit onderdeel.
Onvoldoende (0% score)	0% van het maximum aantal te behalen punten	De inschrijver geeft op dit onderdeel een onvoldoende duidelijke en/of onvolledige demonstratie, of geen demonstratie, met een onvoldoende toelichting of geen toelichting. In het getoonde ziet de beoordelingscommissie duidelijke gebreken, manco's, fouten waarmee geen aansluiting op het gevraagde van dit onderdeel wordt vastgesteld.

Tabel 6.1.6 Te behalen score voor dit onderdeel G.5 Demonstratie

Omschrijving	Uitstekend (100%)	Goed (80%)	Voldoende (50%)	Matig (20%)	Onvoldoende (0%)
Demonstratie	200 pnt	160 pnt	100 pnt	40 pnt	0 pnt

6.2 Beoordelingsprocedure

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen op het subgunningscriterium Kwaliteit wordt een multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld. In geval van ziekte of afwezigheid van één van de leden van de beoordelingscommissie wordt een vervanger aangewezen, die dezelfde discipline vertegenwoordigt. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de beoordeling door te laten gaan als er voor een lid geen vervanger kan worden gevonden.

Stap 1- In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de schriftelijke onderdelen van de Inschrijvingen individueel beoordelen op het sub-gunningscriterium Kwaliteit (onderdelen G.1; G.2; G.3; G.4)

Stap 2 – Inschrijvers van wie is vastgesteld dat zij een rechtsgeldige Inschrijving hebben ingediend worden uitgenodigd voor het Mondelinge deel. Dit onderdeel bestaat uit het tonen van de demo-omgeving en aansluitend een toelichting op de Schriftelijke onderdelen van de Inschrijving, zie paragraaf 6.3.5.

Stap 3 - Vervolgens worden de definitieve scores van Kwaliteit G.1; G.2; G.3 en G.4 per inschrijving met de betreffende leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend.

De beoordelingscommissie beoordeelt de Kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van de prijzen. Dit prijsonderdeel van de Inschrijving wordt vanuit de TenderNed kluis separaat gedownload door de Inkoopadviseur en wordt apart gehouden tot de behandeling van het prijsonderdeel in stap 4.

Stap 4 - Na vaststelling van het toegekende puntentotaal van het gehele subgunningscriteria Kwaliteit (stap 3) wordt daarna het prijsonderdeel ingebracht. Conform de beschrijving van G.6 Inschrijfprijs wordt aan het prijsonderdeel een score toegekend. Per Inschrijving wordt de score van het subgunningscriterium Prijs opgeteld bij het eerder vastgestelde puntentotaal van het subgunningscriterium Kwaliteit en komt een totale score per Inschrijving tot stand. De Inschrijving met de hoogste totale score is de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI).

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden, en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal behaalde punten op het sub-gunningscriterium G.3 de doorslag (trede 1). Indien deze subscore geen uitsluitsel geeft is het aantal behaalde punten op het sub-gunningscriterium G.5 doorslaggevend (trede 2). Mocht ook trede 2 geen uitsluitsel geven dan geeft de doorslag de hoogste score behaald voor het onderdeel G.6 Inschrijfprijs afgerond op twee decimalen (trede 3). Indien ook trede 3 geen uitsluitsel geeft zal er worden geloot tussen de gelijk scorende inschrijvingen.

6.3 Subgunningscriterium Kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium Kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze Inschrijver hier invulling aan kan geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

6.3.1 Onderdeel G1: Kwaliteit van de implementatie

Opdrachtgever wenst voor deze Opdracht een samenwerkingspartner te vinden die de complexiteit en verantwoordelijkheid van het implementatie- en migratieproces volledig begrijpt. De Opdrachtnemer moet in staat zijn om het proces soepel en effectief te beheren met minimale verstoring voor de provinciale organisatie en haar digitale gebruikers.

Opdrachtgever streeft naar een naadloze implementatie en migratie van haar website en webformulieren, waarbij zij maximaal wordt ontzorgd tijdens de gehele implementatiefase, inclusief de uitvoering van de migratie. Voor de Provincie zullen tijdens de opdrachtuitvoering migratie en implementatie t.z.t. gereed en goedgekeurd zijn wanneer Opdrachtgever heeft vastgesteld dat de dienstverlening van Opdrachtnemer ten minste aan de volgende criteria heeft beantwoord:

1. Voltooiing van de migratie: Alle gegevens zijn volledig overgezet naar het nieuwe platform zonder dataverlies.
2. Functionele tests: Alle functionaliteiten werken zoals verwacht in de nieuwe omgeving en er zijn geen kritieke bugs of problemen die de bedrijfsvoering kunnen verstoren.
3. Validatie van gegevens: Een steekproef (of volledige controle, afhankelijk van de grootte en het belang van de migratie) toont aan dat alle gemigreerde gegevens accuraat en compleet zijn.
4. Training en acceptatie: Gebruikers zijn getraind in het nieuwe systeem en hebben de functionaliteit en bruikbaarheid geaccepteerd.
5. Back-up en herstel: Er zijn back-ups gemaakt van alle gemigreerde gegevens en er is een getest herstelplan aanwezig voor het geval er iets misgaat.
6. Documentatie: Alle relevante documentatie, zoals handleidingen, systeembeschrijvingen en migratierapporten, is voltooid en overhandigd aan Opdrachtgever.

Gevraagd aan inschrijver bij te voegen in zijn aanbieding voor onderdeel G.1: U voegt een plan van aanpak bij van hoe u voorstelt de migratie en implementatie in te richten, binnen het gevraagde voor de Opdracht. Beschrijf in uw plan van aanpak ten minste de volgende 8 elementen:

1) Hoe ziet u de uitvoering van het migratieproces voor de website voor u?
2) Beschrijf a.u.b. het proces dat u voorstelt om samen met het kernteam van Opdrachtgever te komen tot de keuze van een nieuw ontwerp voor de website.
3) Hoe ziet u de aanpak voor het realiseren van de benodigde koppelingen voor de webformulieren voor u?
4) Hoe ziet u (de ondersteuning bij) het migratieproces met betrekking tot de webformulieren voor u?
5) Hoe ziet u het implementatie- en migratieteam voor u, dat u inzet voor de uitvoering van de Opdracht indien uw Inschrijving de EMVI blijkt? Welke rollen en profielen levert u en welke rollen en profielen worden aan de kant van de provincie verwacht? Kunt u per rol/profiel een omschrijving geven van de verantwoordelijkheden gedurende de implementatie en migratie?
6) Hoe ziet u het proces van testen en valideren van de implementatie en migratie voor u?
7) Hoe borgt u dat de medewerkers van de Provincie vertrouwd raken met het gebruik van het nieuwe systeem?
8) Hoe borgt u een nazorgperiode na de migratie/ implementatie, waarin eventuele problemen snel worden geadresseerd en opgelost?

Voor onderdeel G.1. kan Inschrijver maximaal het aantal punten scoren als is vermeld in paragraaf 6.1. U dient uw aanbieding voor dit onderdeel bij te voegen in uw Inschrijving conform de Checklist onderaan deze leidraad. De omvang van uw Schriftelijke aanbieding voor dit onderdeel is maximaal 5x A4, in lettertype Verdana, lettergrootte 9 pt, regelafstand 1.2 pt en binnen standaard marges (2,5 cm boven/ onder/ links/ rechts), zie par. 3.4.4. De voornoemde omvang is exclusief (een) eventuele afbeelding(en) daarvoor kunt u maximaal 5 x A4 extra gebruiken. Informatie aangereikt op meer dan het hier gegeven maximaal aantal pagina's valt buiten de beoordeling (2 x 5 x A4).

6.3.2 Onderdeel G2: Flexibiliteit van de oplossing

In een regelgevingsomgeving die voortdurend in beweging is, is het van cruciaal belang dat digitale platforms niet alleen voldoen aan de huidige wet- en regelgeving, maar ook snel en efficiënt kunnen worden aangepast aan nieuwe of gewijzigde voorschriften. Dit is met name relevant voor websites en webformulieren die bedoeld zijn om een breed scala aan gebruikers te bedienen en te voldoen aan de steeds veranderende wettelijke, technologische en gebruikersspecifieke vereisten. Ook het steeds beter kunnen bedienen van de bewoners en organisaties binnen de provincie is een belangrijk aspect van de gewenste oplossing. Zo is in hoofdstuk 4 de gewenste situatie voor de website en de webformulieren omschreven, waarbij met name op het gebied van webformulieren een continue noodzaak is om aan te sluiten op nieuwe wet- en regelgeving en het realiseren van nieuwe koppelingen in de nabije toekomst (zie par. 4.2.8 en par 4.2.9).

Opdrachtgever hecht belang aan "flexibiliteit" in de zin dat gewenst is een platform te selecteren dat duurzaam, toekomstbestendig en in staat is om met onze behoeften mee te groeien en te evolueren. Van Inschrijver wordt gevraagd in zijn aanbieding aan te tonen dat hij kan waarborgen dat de gekozen oplossing voldoet aan de behoeften, zoals deze zijn beschreven in het Programma van Eisen. Daarnaast dient de Inschrijver in zijn aanbieding aan te tonen dat hij kan borgen dat ook tijdens de beheerfase de oplossing kan worden aangepast en geoptimaliseerd voor toekomstige uitdagingen en kansen voor de duur van de Overeenkomst.

Gevraagd aan inschrijver bij te voegen in zijn aanbieding voor onderdeel G.2: a.u.b. ga in op ten minste de onderstaande 4 vragen:

1. **Doorontwikkeling en regelgevingsupdates:**
   De overheid stelt steeds meer eisen aan onze e-dienstverlening en daarmee aan onze website en webformulieren. Voor bijvoorbeeld de wet open overheid (Woo) moeten wij steeds meer informatie actief openbaar maken via een landelijke voorziening. De provincie zoekt een oplossing die zich aan dit soort ontwikkelingen aan kan passen. Deze veranderingen zijn met name gestuurd door externe factoren en zal dan ook meerdere provincies/ soortgelijke overheidsinstanties raken. Middels dit onderdeel probeert de provincie dan ook inzicht te krijgen hoe u hier mee om gaat.

   a) Is er in uw dienstverlening een gestructureerd proces om de oplossing regelmatig bij te werken op basis van nieuwe wettelijke vereisten? Zo ja, welk voordeel biedt dit Opdrachtgever tijdens de looptijd van het contract?
   b) Hoe waarborgt u dat de door u geboden oplossing voldoet aan de huidige nationale en regionale wet- en regelgeving die van toepassing is op de provincie Noord-Holland, bij oplevering einde implementatiefase en daarna gedurende de looptijd van het contract?
   c) Zie vorige bullet b: welke mechanismen biedt uw oplossing/dienstverlening om te zorgen voor een snelle aanpassing wanneer er veranderingen zijn in voor onze organisatie relevante wet- en regelgeving?

2. **Roadmap:**
   a) Kunt u een korte omschrijving geven van de te verwachten toekomstige wijzigingen voor website en webformulieren de komende twee jaar, die voor de Opdracht van de provincie relevant zijn? A.u.b. geef daarbij aan in welke mate de door u beschreven doorontwikkeling/wijziging plannen zich baseren op een roadmap (of vergelijkbaar productplan) van de OEM.
   b) Op welke manier en met welke frequentie stelt u voor medewerkers van Opdrachtgever te betrekken bij de toekomstige ontwikkeling van het product op het gebied van de website en de webformulieren?

3. **Implementeren klant specifieke behoeften:**

Voor Opdrachtgever is het van belang dat de partner mee kan bewegen met de behoeften die de provincie aan de te implementeren oplossing stelt. Dit om zo de burgers en bedrijven optimaal te kunnen blijven bedienen. Het implementeren van klant specifieke behoeften zijn voornamelijk gestuurd vanuit interne factoren binnen de provincie. Denk bijvoorbeeld aan het koppelen met een ander zaaksysteem of platform.

   a) Hoe borgt u gedurende de looptijd van het contract (beheerfase) de beschikbaarheid van capaciteit voor het (op afroep) implementeren van specifieke vraagstukken/ behoeften van Opdrachtgever?

4. **Casus doorontwikkeling**
   Binnen de provincie vindt een aantal ontwikkelingen plaats. Zo is de provincie bezig met de overstap naar SharePoint als DMS, zoals is beschreven in hoofdstuk 4 'Aard en omvang van de opdracht ..'. Deze ontwikkeling is naar verwachting in maart 2024 afgerond. De koppeling met SharePoint is op het moment van de publicatie van deze aanbestedingsstukken nog niet in zijn geheel uitgekristalliseerd. Dit maakt de volgende casus vragen relevant voor de opdrachtuitvoering:
   a) Wat vraagt het voor de door u geboden oplossing om een dergelijke wijziging te kunnen (door-)ontwikkelen en implementeren voor deze Opdracht?
   b) Graag uw voorstel van aanpak van deze verandering. Daarbij beschrijft u uw voorstel van samenwerking met Opdrachtgever en welke informatie u voorziet nodig te hebben. Hoe ziet u het proces van (door-)ontwikkelen en implementeren voor u?

Voor onderdeel G.2. kan Inschrijver maximaal het aantal punten scoren als is vermeld in paragraaf 5.1. U dient uw aanbieding voor dit onderdeel bij te voegen in uw Inschrijving conform de Checklist onderaan deze leidraad. De omvang van uw Schriftelijke aanbieding voor dit onderdeel is maximaal 5 x A4, in lettertype Verdana, lettergrootte 9 pt, regelafstand 1.2 pt en binnen standaard marges (2,5 cm boven/ onder/ links/ rechts), zie par. 3.4.4. De voornoemde omvang is exclusief (een) eventuele afbeelding(en) daarvoor kunt u maximaal 5 x A4 extra gebruiken. Informatie aangereikt op meer dan het hier gegeven maximaal aantal pagina's valt buiten de beoordeling (2 x 5 x A4).

6.3.3 Onderdeel G3: Ontwerp en gebruikersvriendelijkheid

Bij het selecteren van een partner voor de implementatie van een website en webformulieren, hechten we veel waarde aan een duidelijke aanpak van het ontwerpproces, een zo groot mogelijke gebruiksvriendelijkheid en ruime aandacht voor moderne/ innovatieve functionaliteiten. Met deze aanbesteding wenst Opdrachtgever niet op dag 1 van de implementatiefase een kant-en-klaar ontwerp in gebruik te nemen, maar wenst zij inzicht te krijgen in de mogelijkheden, de aanpak en de visie van de inschrijver om tot een nieuw ontwerp en een optimale inrichting van de nieuwe website en webformulieren van de provincie Noord-Holland te komen. Daarbij is hetgeen door ons beschreven is over ontwerp en gebruikersvriendelijkheid in hoofdstuk 4 Aard en omvang van de opdracht uitgangspunt.

Gevraagd aan inschrijver bij te voegen in zijn aanbieding voor onderdeel G.3: Inschrijver wordt gevraagd om zijn aanpak en visie gedetailleerd en concreet toe te lichten. Besteedt in uw aanpak en in uw visie ook aandacht aan *hoe* u tot de beste oplossing passend bij deze Opdracht komt. Leidraad voor uw beschrijving zijn de onderstaande 6 elementen. Kunt u ook een praktijkvoorbeeld van toepassing noemen, per element (als één of meer elementen eenzelfde praktijkvoorbeeld betreffen is dit toegestaan).

1. Methodologie van het Ontwerpproces
    - Omschrijf de stappen en fases die worden doorlopen tijdens het ontwerpproces van de website en webformulieren van deze Opdracht.
    - Hoe borgt u de betrokkenheid van stakeholders (bijvoorbeeld projectteam, communicatiespecialisten en contenteigenaren van de website en webformulieren) en eindgebruikers tijdens het ontwerpproces?

2. Moderne Functionaliteiten en Innovatie
    - Ziet u features of functionaliteiten die voor de Provincie waarde toevoegen aan de website en webformulieren?

3. Zoeken en Vinden:
    - Hoe wordt de zoekfunctionaliteit geoptimaliseerd voor snelheid en relevantie?
    - Hoe zien geavanceerde functies zoals automatisch aanvullen, filters, of faceted search eruit?

4. Nieuws:
    - Hoe wordt de nieuwssectie gestructureerd en hoe kunnen we artikelen categoriseren of taggen?
    - Welke mogelijkheden zijn er voor het weergeven van multimedia-inhoud, zoals video's, afbeeldingen en infographics binnen nieuwsartikelen?

5. Producten en Dienstencatalogus:
    - Een product als een subsidie kan veel informatie bevatten. Bijvoorbeeld informatie over de voorwaarden, wetten die van toepassing zijn, contactinformatie en (digitale)aanvraagformulieren. Beschrijf hoe een productpagina er binnen de door u voor deze Opdracht geboden oplossing uit kan zien.

6. Content:
    - **De homepage** is een startportaal voor bezoeker. Het moet voor de bezoeker snel duidelijk zijn hoe genavigeerd en gezocht kan worden en wat belangrijke onderwerpen zijn. Daarnaast is het belangrijk dat het nieuws aantrekkelijk wordt gepresenteerd. Beschrijf hoe de homepage er in de door u geboden oplossing voor deze Opdracht uit kan zien.
    - **Projectpagina's:** Voor het communiceren over beleids- en uitvoeringsprojecten wordt gebruikgemaakt van projectpagina's. Hier wordt informatie op verschillende manieren gepresenteerd. Bijvoorbeeld

nieuwsberichten, kaarten, video's, documenten en berichten van de sociale media kanalen. Beschrijf hoe de projectpagina's er in de door u geboden oplossing voor deze Opdracht uit kunnen zien.

- **Contentpagina's:** Naast de homepage en (project)landingspagina's zijn er contentpagina's waar de tekst, een nieuwsbericht of een onderwerp worden getoond. De informatie bevat een duidelijke structuur en is aantrekkelijk om te lezen. Daarnaast kan de informatie ondersteund worden met gerelateerde content of acties die een bezoeker uit kan voeren. Beschrijf hoe de contentpagina's er in de door u voor deze Opdracht geboden oplossing uit kunnen zien.

Voor onderdeel G.3. kan Inschrijver maximaal het aantal punten scoren als is vermeld in paragraaf 6.1. U dient uw aanbieding voor dit onderdeel bij te voegen in uw Inschrijving conform de Checklist onderaan deze leidraad. De omvang van uw Schriftelijke aanbieding voor dit onderdeel is maximaal 5 x A4 exclusief eventuele afbeeldingen, in lettertype Verdana, lettergrootte 9 pt, regelafstand 1.2 pt en binnen standaard marges (2,5 cm boven/ onder/ links/ rechts), zie par. 3.4.4. De voornoemde omvang is exclusief (een) eventuele afbeelding(en) daarvoor kunt u maximaal 5 x A4 extra gebruiken. Informatie aangereikt op meer dan het hier gegeven maximaal aantal pagina's valt buiten de beoordeling (2 x 5 x A4).

6.3.4 Onderdeel G4: Mate van invulling van extra functionaliteiten (Wensen)

Door inschrijving verklaart inschrijver zich voor de opdrachtuitvoering te committeren aan alle gestelde Eisen in het Programma van Eisen. In bijlage 6 PvE gevraagde oplossing zijn naast Eisen ook Wensen geformuleerd.

Deze Wensen zijn overgenomen in het **Invulformulier bijlage 13 G.4 Wensen.** Een Wens geeft aan dat de beoordelingscommissie de invulling van deze extra functionaliteit(en) beloont in de waardering van uw aanbieding op dit onderdeel, als hierna beschreven. Voor onderdeel G.4, Wensen, kan per inschrijving maximaal het aantal punten gescoord worden als is vermeld in paragraaf 6.1., te weten 120 punten.

Gevraagd aan inschrijver bij te voegen in zijn aanbieding voor onderdeel G.4: per Wens geeft Inschrijver in het invulformulier aan of de door haar geboden oplossing kan voldoen aan het gevraagde uiterlijk op de voorziene ingangsdatum van de Overeenkomst, zie kolom D (Aanbieding voldoet? ja of nee selecteren met behulp van een scrollmenu). Per Wens waarbij 'ja' is ingevuld kan 1, 2 OF 3 punten behaald worden. De gegeven score van elke individuele wens bij "Ja" staat vermeld in kolom C 'Wens subscore'. *A.u.b. controleer dat u alle velden heeft beantwoord!*

De scores per Wens worden in het formulier automatisch opgeteld om zo te komen tot een "Behaalde score op alle Wensen (procentueel)"; dat getal ziet u in de kolom rechts onderaan het formulier. Deze procentuele score wordt vervolgens ten opzichte van de Maximale Score omgezet in een gewogen Score (afgerond in 2 decimalen).

Fictief rekenvoorbeeld G.4
Door uitvoering van de onderstaande stappen wordt berekend wat de door inschrijver A behaalde score is voor dit onderdeel G.4, als volgt:

- De "Behaalde score op Wensen" van A is 100 punten. Dit is het in het formulier automatisch opgetelde resultaat van wat A per Wens heeft ingevuld met gebruik van het scrollmenu (ja of nee);
- De "Behaalde score op alle Wensen" is maximaal 190 punten (ongewogen) als bij elke Wens 'ja' is gekozen;
- Vervolgens wordt op de Behaalde score van A de formule toegepast:
  Procentuele score = (Behaalde score op wensen/ Maximale score) * 100%
  In dit voorbeeld: (100/ 190) * 100% = 52,63%
- Gewogen Score: 120 * 52,63% = 63,16 punten.

6.3.5 Onderdeel G5: Demonstratie

Mondeling deel, interactief: de Aanbestedende dienst organiseert per Inschrijving, die als geldig is vastgesteld, een bijeenkomst met als doel de demonstratie van inschrijver te presenteren en toe te lichten. Uitgangspunt voor de

beoordelingscommissie is hetgeen is beschreven over de gewenste nieuwe situatie in hoofdstuk 4 (Aard en omvang van de opdracht) en in het programma van eisen, conform de laatste nota van inlichtingen.

In dit onderdeel laat de inschrijver de werking van de diverse onderdelen van de door hem aangeboden website/ CMS en webformulieren oplossing zien aan de leden van de beoordelingscommissie, en geeft daarbij een toelichting. Algemene informatie over de planning en locatie van deze bijeenkomst, en wijze van uitnodigen, vindt u in paragraaf 1.7.

Vertegenwoordiger(s): van de kant van Inschrijver nemen maximaal 3 medewerkers deel aan de bijeenkomst. Daarvan maakt ten minste deel uit de medewerker, die inschrijver in zijn aanbieding beschrijft in te zetten als zijn projectleider voor ten minste de implementatiefase van deze Opdracht.

Minimumeis G.6.3: de medewerker die u als beoogd projectleider laat deelnemen aan dit onderdeel demonstratie is daadwerkelijk beschikbaar voor uitvoering van de Opdracht, mocht uw Inschrijving de EMVI blijken en u de Opdracht gegund worden.

Uw demonstratie dient in ieder geval de volgende elementen te bevatten

Tabel 6.3.5 Elementen demonstratie:

Onderdeel	Omschrijving
Website/ CMS (≤ 40 minuten)	A.u.b. laat tijdens de demo aan de beoordelingscommissie ten minste zien: 1. Hoe een afbeelding in het CMS wordt opgeslagen 2. Hoe aan een contentpagina tekst, een afbeelding en een interne link en een download worden toegevoegd. 3. Hoe een pagina in bewerking kan worden bekeken in preview. 4. Hoe hetzelfde nieuwsbericht tegelijk op de homepage en een landingspagina of onderwerppagina getoond kan worden. 5. Hoe een landingspagina/projectpagina wordt opgebouwd en hoe de contentblokken op zo'n pagina op verschillende plekken geplaatst kunnen worden. 6. Hoe het gepland publiceren en de-publiceren van content werkt 7. Hoe de workflow werkt 8. Hoe de redactie een belangrijk onderwerp of nieuwsbericht kan uitlichten 9. Hoe de vindbaarheid van pagina's en onderwerpen beïnvloed kan worden 10. Hoe in de PDC de producten worden opgebouwd en worden gekoppeld aan thema's
Webformulieren (≤ 40 minuten)	A.u.b. laat tijdens de demo aan de beoordelingscommissie ten minste zien: Beheer 1. Hoe een webformulier opengesteld kan worden 2. Hoe een webformulier kan worden gesloten 3. Hoe het (automatisch) verwijderen van gegevens werkt 4. Hoe het zoeken naar webformulieren werkt? 5. Hoe inzicht in berichtenverkeer werkt Opmaak formulier 6. Hoe het aanmaken (en eventueel kopiëren) van een webformulier werkt 7. Hoe invoercontroles/validaties worden ingesteld 8. Hoe afhankelijkheden worden ingesteld 9. Hoe herbruikbare componenten werken 10. Hoe meertalige ondersteuning werkt 11. Hoe e-mailfunctionaliteit (instellen bevestiging/notificaties) werkt Tonen formulier

	12. Hoe het webformulier eruit ziet voor een gebruiker (geheel doorlopen van kort webformulier; openen webformulier, invullen velden, tonen foutmelding, verzenden)

Voor het onderdeel demo-omgeving wordt door de beoordelingscommissie per gevraagd element gelet op de onderstaande aspecten:

Gebruiksvriendelijkheid: de beoordelingscommissie wil graag een zo gebruikersvriendelijk mogelijke oplossing, zowel voor eindgebruikers als contentbeheerders. Onder gebruikersvriendelijkheid wordt verstaan een zo eenvoudig mogelijke (intuïtieve) oplossing in het gebruik, vanuit het perspectief van de Gebruiker, de Contentredacteur en de Functioneel beheerder, binnen het gevraagde van deze Opdracht.

Volwassenheid van de oplossing: de beoordelingscommissie wil graag een beeld krijgen van de volwassenheid van het CMS en de webformulieren. Onder volwassenheid wordt verstaan een bij deze Opdracht optimaal niveau van doordacht, veelzijdig, geavanceerd, stabiel en toekomstbestendige (uitbreidbare) geboden oplossing.

Voor onderdeel G.5 Demonstratie, kan Inschrijver maximaal het aantal punten scoren als is vermeld in paragraaf 6.1. In deze paragraaf treft u ook de beschrijving aan van het beoordelingskader aan dat voor dit onderdeel van toepassing is, zie tabel 6.1.6.

6.4 G.6 Subgunningscriterium Prijs

De Aanbestedende dienst wenst de prijzen voor de Opdracht zo transparant mogelijk geoffreerd te krijgen om Opdrachtgever in staat te stellen gedurende de Overeenkomst de werkelijke kosten van de geleverde diensten optimaal te laten aansluiten op de te realiseren doelstellingen van de Opdracht, zoals is beschreven in paragraaf 2.3.

Inschrijver wordt gevraagd de bijgevoegde Bijlage 12 'Format invulformulier Prijzenblad' volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden als .xls(x)- en .pdf-bestand., zie de bij deze leidraad bijgesloten Checklist. Het niet bijsluiten bij uw Inschrijving of niet (volledig) invullen of wijzigen van het Prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijving.

Uw opgave op het Prijzenblad wordt door Aanbesteder tweeledig gebruikt:

1. offertevergelijking op dit gunningscriterium Prijs;
2. alle geoffreerde prijzen van de EMVI zullen onderdeel zijn van de Overeenkomst met de gegunde Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor het bij post C geboden uurtarief. Het geoffreerde tarief valt buiten de beoordeling van onderdeel G.6.

Minimumeis G.6. Toelichting prijs: Inschrijver voegt bij zijn inschrijving een open begroting met een toelichting van zijn prijsaanbieding bij. De inhoud is qua opzet en structuur in lijn met het gevraagde in de Aanbestedingsstukken en de door hem ingediende aanbieding op de gunningscriteria kwaliteit (G.1 t/m G.5). De omvang van de toelichting is max. 2 x A4. De toelichting valt buiten scope van de beoordeling van van G.6 prijs.
De toelichting zal onderdeel zijn van de Overeenkomst met de gegunde Opdrachtnemer.

Algemene uitgangspunten te offreren tarieven in het Prijzenblad:

1. Alle kosten zijn verwerkt in de prijzen ("all-in");
2. Prijspeil 1 juni 2024, in Euro, exclusief BTW;
3. In post **A** offreert u de eenmalige vergoeding voor de ter beschikbaarstelling, implementatie en nazorg van de door u geboden oplossing. De prijs is vast voor de duur van dit deel van de Opdracht;
4. In post **B** offreert u de jaarlijkse vergoeding voor hosting, beheer en onderhoud van de door u geboden oplossing. all-in vast voor de duur van ten minste 12 maanden. Onder all-in vallen ook de periodieke kosten voor het bieden van continuïteit van de gevraagde koppelingen voor authenticatiemiddelen zoals DigiD Contractjaar 1: de startdatum is direct aansluitend op de oplevering van de door Opdrachtgever goedgekeurde implementatie [3];
5. In post **C** offreert u het uurtarief dat u Opdrachtgever factureert op basis van nacalculatie voor de werkelijk afgenomen uren ten behoeve van doorontwikkeling van de door u geboden oplossing, all-in vast voor de duur van ten minste 12 maanden (startdatum direct aansluitend op [3]). Deze post valt buiten de scope van de beoordeling van de fictieve inschrijfprijs. Het uurtarief van Emvi wordt als eenheidsprijs onderdeel van de met EMVI af te sluiten Overeenkomst, zie ook Eis 13 in de lijst eisen in de leidraad paragraaf 5.4. (strippenkaart concept);

6. Voor de periode na het eerste contractjaar kan een prijswijziging alleen tot stand kan komen op de wijze als bepaald in de Concept Overeenkomst, artikel B.1.2;
8. Het niet of niet volledig invullen van het Prijzenblad leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving;
9. Indien u in het Prijzenblad een nultarief (EUR 0,-) of geen realistisch marktconform tarief heeft ingevuld op een of meer posten in het Prijzenblad behoudt Aanbesteder zich het recht voor uw Inschrijving na constatering van een onredelijk hoge/lage Inschrijving direct terzijde te leggen;
10. Indien Aanbesteder constateert dat wat u in uw Prijzenblad heeft ingevuld mogelijk strijdig is met de algemene aanbestedings- of inkoopvoorwaarden en/of uitgangspunten in deze Offerteaanvraag - met inbegrip van de voornoemde uitgangspunten 1 tot en met 5- dan kan Aanbesteder in deze een onrechtmatigheid vaststellen en kan zij besluiten de Inschrijving terzijde te leggen.

Inschrijfprijs
De maximum totaalscore voor het onderdeel Prijs is 200 punten, zie het gunningsmodel in par. 6.1.
Het onderdeel prijs is verdeeld in twee subonderdelen:
G.6.1. Eenmalige vergoeding implementatiefase all-in (**post A**). Maximum subscore 60 punten;
G.6.2. Jaarlijkse vergoeding contractbeheer periode all-in (**post B**), fictief voor de initiële contractperiode van 4 jaar Maximum subscore 140 punten.

Per subonderdeel geldt: de inschrijver met de laagste inschrijfprijs behaalt het maximaal aantal te behalen punten voor dat subonderdeel. Per subonderdeel wordt de score van de overige inschrijver(s) wordt als volgt berekend:

Laagste inschrijfprijs G.6.1
---------- x 60 (afgerond op 2 decimalen)
Ingediende inschrijfprijs G.6.1.

Fictief rekenvoorbeeld G.6.1: er zijn twee inschrijvingen ontvangen A en B

Inschrijving	Fictieve inschrijfsom G.6.1.	Score
A	€ 200.000, -	45 pnt
B	€ 150.000, - = Laagste	60 pnt

Voor het tweede subonderdeel wordt de volgende berekening gehanteerd.

Laagste inschrijfprijs G.6.2
---------- x 140 (afgerond op 2 decimalen)
Ingediende inschrijfprijs G.6.2.

Fictief rekenvoorbeeld G.6.2: twee inschrijvers A en B

Inschrijving	Fictieve inschrijfsom G.6.2	Score
A	€ 75.000, -	112 pnt
B	€ 60.000, - = Laagste	140 pnt

Ten slotte

Toelichting e-facturering

Facturen komen voor in veel verschillende varianten. Van eenvoudige facturen voor producten en diensten tot complexere vormen. Een efactuur is een gestructureerd, digitaal bestand (maar geen pdf) waarbij alle gegevens altijd op een vaste plek in het bestand staan en hun eigen betekenis hebben.
Een efactuur is een verzamelnaam voor digitale factuurbestanden en kent een vaste structuur (verwerkingsformaat). Voorbeelden van deze vaste structuren zijn: XML en UBL. Deze structuren zorgen ervoor dat de factuur op een

automatische manier uitgewisseld kan worden tussen verschillende systemen. De provincie Noord-Holland kan uw efactuur in deze beide structuren verwerken.

Wat zijn de eisen voor een e-factuur?
Een e-factuur dient aan dezelfde wettelijke eisen te voldoen als een 'gewone' factuur.

Toelichting 3 specifieke velden:
In het veld "Referentie/ Ordernummer" alleen de 10 cijfers van uw opdrachtnummer beginnend met 1200…. vermelden en geen andere leestekens of omschrijvingen.

In het veld "Factuuromschrijving" geef hier de algemene omschrijving van uw factuur.

Bij "Artikelen": geef hier in het veld "omschrijving" een korte omschrijving van de geleverde dienst of goederen.

Elke factuur die niet voldoet aan deze standaard factuureisen zal aan u worden geretourneerd en niet door de provincie worden verwerkt en betaald.

Belangrijk: Laat u goed informeren door uw Opdrachtgever over het opdrachtnummer. Het vermelden van een onjuist opdrachtnummer (bijvoorbeeld met tekst, spatie, punten) kan leiden tot het niet kunnen verwerken van uw efactuur.

CHECKLIST INHOUD INSCHRIJVING

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Inschrijver in onderstaande volgorde dient te overleggen, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Inschrijving dient samen te stellen.

Checklist Vervangen website&webformulieren provincie Noord-Holland		
Document	**Actie**	**TN kluis**
Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.		
Aanbiedingsbrief: - Naam en contactgegevens contactpersoon Inschrijver. - Inzet / gebruik van Derde en toelichting werkverdeling (indien van toepassing). - Samenwerkingsverband (combinatie) en toelichting werkverdeling (indien van toepassing).	Rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen (bij Samenwerkingsverband door penvoerder namens het Samenwerkingsverband (combinatie))	Documenten
UEA (Eigen Verklaring)	Bijlage het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (UEA) invullen, eventueel rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen.[1] Let op: door iedere Derde waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient **separaat** het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** te worden ingediend. Let op: door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient **separaat** het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** te worden ingediend.	Eisen
Gedragsverklaring (GVA)	zie leidraad par 5.2, bij inschrijving gevraagd ivm Bibob toets	Eisen
Verklaring belastingdienst, zie leidraad par. 5.2	zie leidraad par 5.2, bij inschrijving gevraagd ivm Bibob toets	Eisen

Uittreksel inschrijving nationale handelsregister	Bijvoegen, niet ouder dan 6 maanden. Let op: door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient dit **separaat** te worden ingediend. Eenmaal per entiteit. zie leidraad par 5.3.3, bij inschrijving gevraagd ivm Bibob toets	Eisen
Format Kerncompetenties	Bijlage 11 invulformulier Format Kerncompetenties invullen en bijvoegen, naar rato van het aantal gevraagde kerncompetenties.	Eisen
Minimumeis G.6 Toelichting	Zie par. 6.4 prijs	Documenten
Kwaliteit	Onderdeel G.1, in .pdf	Criteria
	Onderdeel G.2, in .pdf	Criteria
	Onderdeel G.3, in .pdf	Criteria
	Onderdeel G.4, in .pdf	Criteria
Prijs	Prijzenblad behorend bij onderdeel G.6, 1x in ms excell + 1x in .pdf	Criteria prijs (apart kluisdeel !)

[1] *Indien u de aanbiedingsbrief reeds rechtsgeldig heeft ondertekend hoeft u de UEA (Eigen verklaring) niet nogmaals te ondertekenen (zie artikel 2 lid 2 aanbestedingsbesluit).*

Bijlage 11 Format Kerncompetenties

Betreft aanbesteding: vervanging PNH Website en webformulieren provincie Noord-Holland
TN 432255

Kerncompetentie 1: *<Invullen gevraagde kerncompetentie>*	
Naam referentie-organisatie	<…>
Adresgegevens referentie-organisatie	<…>
Activiteiten referentie-organisatie	<…>
Contactpersoon referentie-organisatie	<…>
Telefoonnummer contactpersoon referentie-organisatie	<…>
E-mail contactpersoon referentie-organisatie	<…>
Korte omschrijving van werkzaamheden waaruit de gevraagde kerncompetentie blijkt.	<…>
De gevraagde kerncompetenties zijn conform opdracht van de referentieorganisatie verricht in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving. De complete opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetenties betrekking op hebben moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd; In welke periode zijn de werkzaamheden als gevraagd bij de kerncompetentie uitgevoerd?	Ja /Nee <…>
Conform opdracht	
Inschrijver verklaart, door het conform opdracht uitvoeren van deze opdracht, ervaring te hebben met bovengenoemde leveringen en diensten. Dit kan bij de referent worden geverifieerd zonder voorafgaande toestemming van Inschrijver – de referent hoeft deze verklaring bij Inschrijving niet te ondertekenen.	Ja /Nee