



**Gemeente
Amsterdam**

Aanbestedingsleidraad
vervangen burgerzaken oplossing
gemeente Amsterdam

Opdrachtgever:	Dignar van Onzenoort, wnd directeur Basisinformatie
Datum:	30-08-2020
Auteur:	Ed van Dijk
Versie:	1.03
Kenmerk:	AICT 2019-10019022

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Bijlagen.....	5
1 Inleiding.....	6
1.1 Over deze Aanbestedingsleidraad.....	6
1.2 De gemeente Amsterdam.....	6
1.3 Doelstelling van deze aanbesteding.....	7
1.4 Overige doelstellingen van de gemeente Amsterdam.....	7
1.5 Gemeentelijke beleidsuitgangspunten.....	7
1.5.1 Social Return.....	7
1.5.2 Duurzaamheid en milieu.....	8
1.5.3 Evaluatie.....	8
1.5.4 Integriteit.....	8
1.5.5 Privacy / bescherming van persoonsgegevens.....	8
1.6 Leeswijzer.....	9
2 Het burgerzaken proces.....	10
2.1 Gemeentelijke organisatie.....	10
2.1.1 De Opdrachtgever.....	10
2.1.2 De IV-eenheid.....	10
2.2 Context huidige burgerzaken proces.....	11
2.3 Ontwikkelingen in het burgerzaken proces.....	11
2.3.1 Beleid Gemeente.....	11
2.3.2 Beleid Burgerzaken.....	12
2.3.3 Wijzigingen in gemeentegrenzen.....	12
2.4 Huidige situatie burgerzaken applicatie.....	13
2.5 Gewenste situatie burgerzaken applicatie (en –proces).....	13
3 Scope van deze Aanbesteding.....	15
3.1 Scope van de gevraagde dienstverlening.....	15
3.2 Buiten scope van de gevraagde dienstverlening.....	16
3.3 Aanvang en duur van de Overeenkomst.....	17
3.3.1 Wachtkamerovereenkomst.....	17
3.4 Overige onderwerpen met betrekking tot de scope.....	17
3.4.1 Toepasselijke algemene voorwaarden.....	17
3.4.2 Indeling in percelen.....	18
4 De procedure.....	19
4.1 Aanbestedingsprocedure en planning.....	19
4.1.1 Planning.....	19
4.2 Lead Buyer en Contactpersoon van deze aanbesteding.....	20
4.3 Publicatiemedium en digitale documenten.....	20
4.4 Informatieronde.....	20
4.5 Nota van Inlichtingen.....	20
4.6 Beoordeling en gunning.....	21
4.6.1 Beoordelingsteam.....	21
4.6.2 Beoordeling en gunning.....	21

4.6.3	Niet gunnen	22
4.6.4	Gelijke stand	22
4.7	Onkostenvergoeding.....	22
4.8	Vertrouwelijkheid en publiciteit	22
4.9	Akkoordverklaring voorschriften en aanbestedingsdocumenten.....	22
4.10	Beoordelingsproces Inschrijving	23
4.10.1	Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften.....	23
4.10.2	Toets op Geschiktheidseisen	23
4.10.3	Toets aan het Programma van Eisen	24
4.10.4	Beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria en voornemen tot gunning van de Opdracht	24
4.10.5	Verificatie winnende Inschrijving.....	24
4.10.6	Screening op integriteit : Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten (BIO).....	25
4.11	Rechtsbescherming.....	25
4.11.1	Opmerkingen, suggesties of klachten	25
4.11.2	Tegenstrijdigheden	26
4.11.3	Klachtenregeling	26
4.11.4	Geschillen.....	27
4.11.5	Stopzetten Aanbesteding.....	27
5	Voorschriften bij de Aanbesteding.....	29
5.1	Wijze van indiening	29
5.2	Indieningsvoorschriften ten aanzien van de Inschrijving	29
5.2.1	Gebruik prijzenblad	30
5.2.2	Formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	30
5.3	Beroep op derden.....	31
5.4	Combinatie en Onderaanneming	31
5.4.1	Combinatie	31
5.4.2	Onderaanneming	31
5.5	Nederlandse Taal	32
5.6	Conformiteit	32
5.7	Onherroepelijk aanbod en gestanddoeningstermijn.....	32
5.8	Mededinging	32
5.9	Belangenverstrengeling	32
6	Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen, bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return..	34
6.1	Uitsluitingsgronden.....	34
6.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	34
6.2	Overige Geschiktheidseisen	35
6.2.1	Beroepsbekwaamheid.....	35
6.2.2	Financieel-economische draagkracht	35
6.2.3	Technische bekwaamheid	37
6.3	Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return	38
6.3.1	Invulling van de verplichting	38
6.3.2	Procedure na gunning	38
7	Programma van Eisen.....	41

7.1	Eisen Overeenkomst, verwerkersovereenkomst, Wachtkamerovereenkomst en Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT(GIBIT) van de gemeente Amsterdam	41
7.2	Toelichting op het Programma van Eisen en Wensen	41
7.3	Additionele optionele modules	42
8	Beoordeling van de Inschrijving	43
8.1	Gunningscriterium	43
8.2	Beoordelingssystematiek	43
	Tabel 3: Prijs/ kwaliteitverhouding	43
8.2.1	Beoordeling prijs	43
8.2.2	Beoordeling kwaliteit	44
8.2.3	Eindscore	45
8.3	Kwaliteit: De subgunningscriteria.....	46
8.3.1	Criterium 1 Implementatieplan.....	46
8.3.2	Criterium 2 Wensen burgerzakenapplicatie: bruikbaarheid en gebruikersvriendelijkheid	48
8.3.3	Criterium 3 Demo aan de hand van casussen:	49
8.3.4	Criterium 4 Samenwerking en toekomstvastheid	50
8.4	Samenstelling beoordelingsteam.....	51
8.4.1	Begrippenkader.....	53

Bijlagen

Bijlage 1:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2:	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT) van de Gemeente Amsterdam
Bijlage 3a:	Concept Overeenkomst
Bijlage 3b:	Concept SLA
Bijlage 3c:	Concept DAP
Bijlage 3d:	Concept DFA
Bijlage 4:	Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 5:	Prijzenblad
Bijlage 6:	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage 7:	Referentie formulier/ tevredenheidsverklaring
Bijlage 8a:	Projectstartarchitectuur burgerzaken (PSA) plus bijlage overzicht koppelingen
Bijlage 8b:	Processchema burgerzaken
Bijlage 8c:	PvE (programma van eisen en wensen) burgerzaken (subgunningcriterium 2) Waarin ook opgenomen: - Wensen optionele modules - Subgunningcriterium 4 samenwerking en toekomstvastheid
Bijlage 8d:	Productstandaarden per Domein en Technische Aansluitvoorwaarden
Bijlage 9a:	Casus 1 burgerzaken
Bijlage 9b:	Casus 2 burgerzaken
Bijlage 9c:	Instructie demo's
Bijlage 10:	Aansluitgids mijn amsterdam
Bijlage 11:	Baseline Informatiebeveiliging Overheid v1.04.pdf
Bijlage 12a en b	Aantallen gebruikers huidige applicaties
Bijlage 13:	Rapport migratiestrategie plus bijlage stappenplan leveranciersovergang
Bijlage 14	Formulier beantwoording wensen

1 Inleiding

1.1 Over deze Aanbestedingsleidraad

Deze Aanbestedingsleidraad beschrijft de procedure van de openbare Europese aanbesteding, de voorwaarden en uitgangspunten voor deelname aan de aanbestedingsprocedure, de geëiste geschiktheid van de inschrijvende partijen en de eisen die de gemeente Amsterdam stelt aan de dienstverlening.

Deze aanbesteding wordt begeleid door Leveranciersmanagement van de directie ICT van de gemeente Amsterdam.

Woorden die met een hoofdletter beginnen worden nader gedefinieerd in het begrippenkader in hoofdstuk 9.

1.2 De gemeente Amsterdam

De gemeente Amsterdam, hierna ook te noemen 'de Gemeente', opereert in een snel veranderende omgeving met een grote complexiteit. Dat vraagt om een verantwoordelijke, flexibele overheid die luistert, handelt en levert. De gemeente Amsterdam moet dus in staat zijn snel, wendbaar en adequaat in te spelen op wat de stad dagelijks vraagt, zowel grootstedelijk als in de buurt. De doelstelling van de gemeente Amsterdam is om een effectieve overheid te zijn, die verantwoordelijkheid neemt maar ook burgers en ondernemers de ruimte geeft om te groeien. Al het handelen van de Gemeente staat in het teken van de Amsterdammers en het publieke belang.

De Gemeente heeft op basis van de Wet Basisregistratie Personen (hierna BRP) onder andere als taak het uitvoeren van een centrale administratie ten behoeve van haar burgers. Hiertoe beschikt de Gemeente over een voorziening om de BRP te beheren (rol van bijhouder). Uit deze voorziening worden gegevens geleverd aan landelijke afnemers via de landelijke Gemeentelijke Basis Administratie- Verstrekking-voorziening (de GBA-V) en aan binnengemeentelijke afnemers via een datadistributiesysteem. Verder ondersteunt de voorziening de burgerzakentaken, zoals Burgerlijke Stand en reisdocumenten. Deze voorziening past binnen het IV/ICT landschap van Basisinformatie (eigenaar), Dienstverlening (bijhouding en beheer) en de gemeente Amsterdam.

De belangrijkste doelstellingen van de verwerving van een stedelijke voorziening ten behoeve van burgerzaken zijn:

- Continuïteit in bedrijfsvoering: de huidige verouderde applicatie kan na 07-10-2020 alleen nog per zes (6) maanden verlengd worden;
- Verruiming van de digitale dienstverlening aan de burger, onder andere door middel van online aanbieden van producten/diensten;
- De ondersteuning van de eigen gebruikers op een hoger plan te brengen;
- Meer aandacht voor de burger door ondersteunende activiteiten zoveel als mogelijk aan de markt over te laten.

1.3 Doelstelling van deze aanbesteding

Doel van deze aanbesteding is om te komen tot een Overeenkomst met één (1) leverancier of één (1) combinatie van leveranciers (verder: Opdrachtnemer) voor het beschikbaar stellen (installeren, beheren, hosten, implementeren inclusief opleiden van beheerders en gebruikers) van een operationele burgerzakenapplicatie. Gemeente wenst een oplossing die procesgericht werkt en die de Gemeente op het gebied van burgerzaken volledig ondersteunt. De nieuwe oplossing, geleverd als een dienst (Software as a Service, verder SaaS), moet zoveel mogelijk ingericht zijn op het (steeds) verder verbeteren van de digitale dienstverlening aan de burgers.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor het continue voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving en de eisen voortvloeiende uit de aanbesteding (in het bijzonder het programma van eisen).

De Gemeente verwacht dat de gevraagde dienstverlening zo veel mogelijk is gebaseerd op gestandaardiseerde dienstverlening van de Inschrijver.

1.4 Overige doelstellingen van de gemeente Amsterdam

De inkoopfunctie van de Gemeente heeft als doel maximale maatschappelijke toegevoegde waarde te realiseren tegen marktconforme condities door de duurzame inzet van externe partijen. Door het inschrijven op deze Opdracht geeft Inschrijver aan deze doelstelling te ondersteunen. Zie voor meer informatie over de beleidsdoelstellingen van de gemeente Amsterdam en hoe inkoop binnen Amsterdam georganiseerd is, het 'Inkoop en Aanbestedingsbeleid van de gemeente Amsterdam' zoals gepubliceerd op: www.amsterdam.nl/ondernemen/inkoop-aanbesteden/

De specifieke eisen en voorwaarden, zoals deze voortvloeien uit de beleidsuitgangspunten en die gelden voor de manier waarop de Opdracht door Opdrachtnemer dient te worden uitgevoerd, zijn concreet opgenomen in het Programma van Eisen, hierna te noemen 'PvE' of in de Overeenkomst.

1.5 Gemeentelijke beleidsuitgangspunten

1.5.1 Social Return

De Gemeente heeft als doelstelling dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook sociale winst (return) moet opleveren. Daarom stelt de gemeente Amsterdam als voorwaarde dat haar Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, of aan andere sociale opgaven in de stad. Zie voor deze voorwaarden paragraaf 6.3.

Het Bureau Social Return

Bureau Social Return adviseert en ondersteunt gemeentelijke Opdrachtgevers en Opdrachtnemers van de Gemeente bij de Implementatie en uitvoering van Social Return. Ook is Bureau Social Return verantwoordelijk voor de monitoring en de controle van de invulling van Social Return verplichtingen van Opdrachtnemers.

Voor meer informatie over het Social Return beleid van de Gemeente en de doelgroep die valt onder Social Return verwijzen we naar de volgende link: www.amsterdam.nl/socialreturn.

1.5.2 Duurzaamheid en milieu

Het Amsterdamse duurzaamheidsbeleid is verwoord in “de Agenda Duurzaamheid”. De pijlers richten zich op duurzame innovatie, circulaire economie, materialen en consumenten, klimaat en energie en mobiliteit. Zie voor meer informatie: www.amsterdam.nl/duurzaam. Voor deze Aanbesteding zullen op het gebied van duurzaamheid en milieu ten aanzien van het voorwerp van de aanbesteding geen extra eisen opgenomen worden. Wel worden algemene geschiktheidseisen gesteld aan de Inschrijver. Zie hiervoor paragraaf 6.2.

1.5.3 Evaluatie

De Gemeente zal bij de uitvoering van deze Opdracht de resultaten en de overige prestaties van Opdrachtnemer evalueren. De Gemeente legt de frequentie en de wijze waarop de metingen zullen plaatsvinden vast in de Overeenkomst. In ieder geval zal er een eindevaluatie van de Opdracht door de Gemeente plaatsvinden bij het eindigen van de Opdracht.

1.5.4 Integriteit

Op deze Aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst(en) is de Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten, verder te noemen: “BIO”, van toepassing.

De BIO is op internet te vinden en te downloaden op <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/volg-beleid/veiligheid/integer-handelen/beleidsstukken-bio/>

Verdere informatie over de BIO en de integriteitsscreening staan in paragraaf 4.10.6 opgenomen.

1.5.5 Privacy / bescherming van persoonsgegevens

De persoonsgegevens worden beschermd door de wet BRP. Daarnaast is binnen de burgerzakenprocessen sprake van verwerking van persoonsgegevens, derhalve is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) van toepassing en zal een Verwerkersovereenkomst deel uitmaken van de overeenkomst. Deze is als bijlage 6 bij deze leidraad gevoegd.

Qua informatiebeveiliging is een analyse uitgevoerd op de burgerzakenprocessen. Dit is gedaan conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, zoals ook bepaald in de Amsterdamse Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden (GIBIT), die eveneens van toepassing zijn.

De door de Gemeente uitgevoerde informatiebeveiligingstoets (een Verkorte Risico Analyse of (VRA) heeft geresulteerd in een BBN van 2 op Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid op de schaal van 1-3. BBN staat voor Basisbeveiligingsniveau en is vanaf 1 januari 2020 van kracht met de ingang van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Omdat het beheren van de BRP een kritisch proces is voor de gemeente Amsterdam zijn er door middel van een diepgaande risicoanalyse (DRA) aanvullende risico's en maatregelen op de VRA in kaart gebracht en is geïnventariseerd welke maatregelen uit de baseline extra aandacht behoeven.

Op basis van de uitkomsten van de VRA is een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd.

Omdat sprake is van een SaaS-oplossing, is ook relevant op welke locatie (fysiek) data wordt opgeslagen en verwerkt. Opslag en verwerking dient plaats te vinden binnen de Europese Economische Ruimte.

Zie verder de eisen die hierover in het PvE worden gesteld (bijlage 8c).

1.6 Leeswijzer

In Hoofdstuk 2 wordt een beschrijving gegeven van het huidige burgerzakenproces van de Gemeente met context. Ook vindt u hier informatie met betrekking tot het beleid, de toekomstige ontwikkelingen en de gewenste situatie.

Hoofdstuk 3 beschrijft de scope van deze aanbesteding, de uitgangspunten en een aantal gerelateerde voorwaarden.

In Hoofdstuk 4 wordt de procedure van deze aanbesteding nader uitgelegd.

In Hoofdstuk 5 is een aantal voorschriften opgenomen waaraan de Inschrijver zich dient te houden. Hier leest u o.a. meer over de mogelijkheden tot het inschrijven als combinatie of gebruikmaking van onderaannemers.

Hoofdstuk 6 geeft de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen weer en geeft een beschrijving over het invullen van de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde inzake Social Return.

In Hoofdstuk 7 vindt u een overzicht van de eisen waaraan voldaan moet worden. Ook vindt u een overzicht van de bijlagen waarin verdere eisen en wensen zijn geformuleerd.

Hoofdstuk 8 geeft een nadere uitwerking van de (sub)gunningscriteria en de wijze waarop de beoordeling plaatsvindt. In dit hoofdstuk is tevens een aantal vragen opgenomen waarop u antwoord dient te geven.

In Hoofdstuk 9 is een nadere definitie opgenomen van begrippen die in deze leidraad gebruikt worden en met een hoofdletter geschreven worden..

2 Het burgerzaken proces

2.1 Gemeentelijke organisatie

De gemeentelijke organisatie bestaat uit vijf clusters, een bestuurs- en concernstaf en zeven bestuurscommissies (stadsdelen). De stadsdelen besturen samen met de gemeenteraad, burgemeester en wethouders de stad Amsterdam. De clusters Ruimte en Economie, Sociaal, Dienstverlening en Informatie, Stadsbeheer en Interne Dienstverlening bestaan uit afdelingen die expertise hebben op een specifiek terrein, zoals sport, jeugd of parkeren. Zij werken beleid uit tot stadsbrede kaders waarbinnen de stadsdelen het uitvoerende werk kunnen doen. Ook bieden zij directe ondersteuning aan bewoners die dit nodig hebben, bijvoorbeeld op het gebied van participatie of werk. De stadsdeelorganisaties zijn vooral gericht op de uitvoering van stedelijk beleid. Ze zorgen ervoor dat wat ze doen, past bij de behoeften in hun stadsdeel en bij het beleid voor de hele stad. Meer informatie over de gemeentelijke organisatie is te vinden op:

<https://www.amsterdam.nl/>.

2.1.1 De Opdrachtgever

Opdrachtgever is directeur Basisinformatie namens de Gemeente. De Directie Basisinformatie maakt onderdeel uit van Cluster Dienstverlening & Informatie.
Gedelegeerd opdrachtgever is de directeur Dienstverlening.

2.1.2 De IV-eenheid

De afdeling informatievoorziening (IV) zorgt ervoor dat de informatievoorziening en het informatiebeheer zo zijn ingericht, dat het zo goed mogelijk bijdraagt aan de doelstellingen van de opdrachtgever, het cluster en van de Gemeente. Stedelijk draagt de IV bij aan de naleving van de IV-kaders die door het Gemeentelijk Management Team (GMT) zijn vastgesteld. Dit is de rol als eerstelijns control.

Binnen de IV eenheid beheert een team van functioneel beheerders de applicaties ten behoeve van de burgerzakenprocessen. Deze beheerders zullen na gunning van de opdracht een rol vervullen in de interactie met / de aansturing van de Opdrachtnemer.
Het technisch applicatiebeheer maakt onderdeel uit van de aanbesteding.

2.2 Context huidige burgerzaken proces

De gegevens van ca. 873.000 Amsterdammers (op 1 januari 2020) worden beheerd met behulp van de burgerzakenapplicatie en de burgerzaken processen. Vanuit bedrijfsperspectief heeft het burgerzaken proces raakvlakken met het uitvoeren van publieke taken, het zijn van bronhouder basis- en kernregistraties en het uitvoeren van het Stelselbeheer. In het proces worden diverse applicaties gebruikt (par. 2.4)

Het taakveld Burgerzaken en de relatie met de omgeving én het applicatielandschap is uitvoerig beschreven in de PSA (bijlage 8a). De beschrijving van de burgerzaken processen is te vinden in het processchema burgerzaken (bijlage 8b).

Er zijn ongeveer 700 operationele FTE betrokken bij de uitvoering van burgerzaken processen. Overige kwantitatieve informatie vindt u in bijlage 12.

2.3 Ontwikkelingen in het burgerzaken proces

2.3.1 Beleid Gemeente

De Amsterdammer staat centraal in het dienstverleningsmodel van de Gemeente. De Gemeente streeft hierbij naar een zo hoog mogelijke klanttevredenheid. Het maakt daarbij niet uit via welke ingang - balie, telefonie, online, sociale media - de burger of ondernemer contact legt, de service is gelijk: klantvriendelijk, deskundig en snel. Denken vanuit de klant, sturen op tevredenheid en efficiency, en continu leren en verbeteren, is het fundament van al onze dienstverlening.

De ambitie ten aanzien van de dienstverlening van de Gemeente is:

"In 2025 is onze dienstverlening volledig rondom de gebruiker (burger) ontworpen en excelleren wij in de dialoog en interactie met onze gebruikers, wat continu waarde toevoegt in alles wat we met en voor hen doen"

De I-visie van de gemeente Amsterdam (<https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/volg-beleid/bestuur-organisatie/visie/>) stelt kaders voor de wijze waarop de Gemeente de komende jaren haar informatievoorziening inricht en omgaat met informatie. De I-visie geeft richting aan de beste methodes waarop de informatievoorziening ontwikkeld kan worden en data zo slim mogelijk kan worden gebruikt.

In het verlengde daarvan is het rapport 'Open Source en hergebruik in relatie tot de sourcingstrategie'

(<https://amsterdam.raadsinformatie.nl/document/7880446/1/09012f9782a30a08>) relevant. Daarin wordt hergebruik van programmatuur ('re-use') als eerste keuze gesteld. Hoewel 're-use' in dit kader geen optie is (het gaat om de vervanging van een verouderde business applicatie waarvan het intellectueel eigendom bij de Opdrachtnemer berust), wordt wel van de Inschrijver gevraagd

of, en in hoeverre deze bereid en in staat is om een rol te spelen in de open source filosofie van de Gemeente, vooral waar het gaat om mogelijk in de toekomst zelf te ontwikkelen BRP modules.

Onlangs heeft het College de koers op digitalisering vastgesteld, waarin de uitgangspunten zijn opgenomen voor een modern fundament voor de digitaliserende gemeente om de opgaven in de stad mogelijk te maken

(https://amsterdam.raadsinformatie.nl/document/8828749/1/2_Eindrapportage_Bestuursopdracht_I-domein).

Ten slotte is er sprake van een gemeentelijke richtlijn voor de verwerving van IT oplossingen, 'stadsbrede IV kaders'. Relevant daarin is, dat als uitgangspunt voor de verwerving van IT oplossingen geldt: 'SaaS tenzij'.

2.3.2 Beleid Burgerzaken

Het college van B&W is verantwoordelijk voor het bijhouden van persoonsgegevens in de basisregistratie op grond van de Wet BRP.

De uitvoering is in de mandaatregeling van de gemeente Amsterdam opgedragen aan de directeurs Basisinformatie en Dienstverlening. Op basis van dit mandaat voert Basisinformatie het beheer en de regie over de registratie en vindt de feitelijke bijhouding plaats door Dienstverlening.

Voor de wet is de Gemeente een uitvoeringsinstantie. De registratie en wat geregistreerd wordt is bij wet of AMVB bepaald en biedt geen beleidsvrijheid.

2.3.3 Wijzigingen in gemeentegrenzen

Op 26 maart 2018 heeft de gemeente Weesp (circa 19.000 inwoners) besloten om naar aanleiding van de uitslag van een raadgevend referendum een ambtelijk fusie-traject in te zetten met de gemeente Amsterdam. Dit betekent dat de ambtenaren van de gemeente Weesp per 1 juni 2019 zijn overgegaan naar de gemeente Amsterdam en dat vanaf dat moment de gemeente Amsterdam de dienstverlening voor de gemeente Weesp verricht op basis van een gemeenschappelijke regeling waarbij er een centrum-gastgemeenteregeling is overeengekomen. Dit heeft consequenties voor de inrichting van het burgerzakenbeleid en de daarbij betrokken organisatie zoals dat in de toekomst gezamenlijk verder vorm zal worden gegeven. Bij aanvang van de Overeenkomst blijft voor Weesp de huidige burgerzakenoplossing in gebruik. In de loop van de Overeenkomst, bij de herindeling naar verwachting in mei 2022, vindt de integratie plaats. Deze integratie maakt deel uit van de scope van de opdracht.

Indien en voor zover in de toekomst andere wijzigingen in de gemeentelijke grenzen of andere ambtelijke samenwerkingsverbanden zullen optreden, maken deze nadrukkelijk deel uit van de scope van de opdracht.

2.4 Huidige situatie burgerzaken applicatie

De huidige burgerzaken processen worden voor wat betreft de gemeente Amsterdam ondersteund door de applicatie KeyzBurgerzaken van de firma Centric B.V.; Weesp maakt gebruik van een systeem van de firma PinkRocade. De Amsterdamse applicatie is ingebed in een architectuur waarin ook een aantal andere applicaties een rol spelen. Enkele van de belangrijkste hiervan zijn:

- RAAS (Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation);
- Neuron BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen, voor adres- en gebouwgegevens);
- Makelaarsuite (voor de datadistributie);
- Cognos (t.b.v. procesrapportages en verstrekking van gegevens aan afnemers);
- Elektor (ondersteunt het organiseren van verkiezingen);
- BPMOne (ondersteunt in de huidige situatie het proces Naturalisatie en Optie); SmartDocuments (sjablonentool, wordt t.b.v. een aantal burgerzaken processen gebruikt);
- DIS4all (digitale opslag en ontsluiting van brondocumenten en aktes).

Voor een uitputtend overzicht van de huidige oplossing en haar koppelvlakken, zie de project Start architectuur (PSA) in bijlage 8a.

2.5 Gewenste situatie burgerzaken applicatie (en –proces)

Deze aanbesteding betreft primair de vervanging van de bestaande KeyzBurgerzakenapplicatie, inclusief de benodigde koppelingen met systemen zoals die in de PSA (bijlage 8a) zijn opgenomen. (paragraaf 7.2 in de PSA beschrijft de gewenste situatie). Toekomstige ontwikkelingen in het kader van veranderende wet- en regelgeving moeten tijdig worden geïmplementeerd. Daarnaast ziet de Gemeente graag dat wordt meegedacht (en ontwikkeld) aan de realisatie van beleidsdoelstellingen zoals bijvoorbeeld het vergroten van de burger betrokkenheid en het efficiënter maken van de procesgang.

Kortom de Gemeente is op zoek naar een partner in de markt die met ons meedenkt, een visie heeft op de ontwikkelingen in het burgerzaken domein en die een dienst kan leveren die de flexibiliteit heeft om mee te groeien met toekomstige ontwikkelingen.

Voor de IT-support wenst de Gemeente maximaal ontzorgd te worden. Het vigerende beleid (de stadsbrede IV kaders in richtlijn 9) stelt: "Informatiediensten worden door Amsterdam geregisseerd, maar door de markt uitgevoerd".

Op basis van een uitgebreide procesbeschrijving (bijlage 8b) is een functionele uitvraag geformuleerd (bijlage 8c), waarbinnen een aantal functionele Eisen en Wensen is gedefinieerd.

De nieuwe Dienst ondersteunt het burgerzaken proces binnen de onderscheiden gemeentelijke onderdelen:

- 1) Op een zo gebruikersvriendelijk mogelijke wijze, die informatie gestuurd en zaakgericht werken faciliteert (zie paragrafen 8.3.2 en 8.3.3);
- 2) Binnen de kaders van de vigerende wet- en regelgeving, de Archiefwet en AVG;
- 3) Die aansluiten op de doelstellingen van gemeente Amsterdam die zijn vermeld in par. 1.2 t/m 1.5;
- 4) Tegen voorspelbare en transparante kosten.

3 Scope van deze Aanbesteding

3.1 Scope van de gevraagde dienstverlening

De Opdracht voor deze aanbesteding behelst het beschikbaar stellen (installeren, beheren, hosten, implementeren inclusief opleiden van beheerders en gebruikers) van een operationele burgerzakenapplicatie.

Gemeente wenst een oplossing die procesgericht werkt en die de gemeente op het gebied van burgerzaken volledig ondersteunt. De nieuwe oplossing, geleverd als een Dienst, moet zoveel mogelijk ingericht zijn op het (steeds) verder verbeteren van de digitale dienstverlening aan de burgers, en dat tegen marktconforme, voorspelbare en transparante kosten. De applicatie moet kunnen mee migreren naar toekomstige ontwikkelingen in het kader van de BRP. Deze mee migratie is onderdeel van de scope van de opdracht. De opdracht omvat tevens de migratie van data uit de bestaande applicaties en de in de verschillende applicaties opgenomen documenten/formulieren en brieven conform de migratiestrategie (bijlage 13).

In de af te sluiten Overeenkomst zal hiernaar worden gerefereerd onder de noemer De ICT-prestatie.

In scope van deze aanbesteding zijn:

- Levering van de Dienst c.q. gebruiksrechten van de burgerzakenapplicatie, waarbij de licentiestructuur zodanig is dat het aantal licenties gemakkelijk kan worden op- en/of afgeschaald (aantal gebruikers of te gebruiken modules);
- Configureren applicatie en beschikbaar stellen van de Dienst binnen de kaders van de Project Start Architectuur (PSA) en conform Programma van Eisen en overeengekomen wensen;
- Het opleveren, implementeren en beheren van de gevraagde koppelingen, zoals opgesomd in de PSA;
- Uitvoering van de Dienst conform in een SLA overeengekomen KPI's, binnen de kaders van de in bijlage 12 gegeven aantallen;
- Beschikbaar stellen en onderhouden van een representatieve test- en een acceptatieomgeving conform overeengekomen KPI's;
- Uitvoeren datamigraties conform de meegeleverde migratiestrategie;
- Het benodigde projectmanagement ten behoeve van de Implementatie van de te leveren Dienst, software / applicatie en koppelingen;
- Noodzakelijke aanpassingen aan de Dienst ten gevolge van wijzigende wet- en regelgeving;
- Het opleveren van de benodigde documentatie voor beheer en gebruikers, specifiek voor de Gemeente;
- Opleiding/ instructie/ begeleiding tijdens de implementaties;
- Opleveren en onderhouden van een werkende representatieve opleiding/oefenomgeving conform overeengekomen KPI's;
- Consultancy/ begeleiding naar nieuwe ontwikkelingen (bijvoorbeeld i.k.v. BRP) en herziene doelstellingen van de gemeente Amsterdam;

- Het vermogen om in de toekomst functionaliteiten of de inrichting aan te passen om te voldoen aan de (herziene) doelstellingen van de Gemeente;
- Het vermogen om (indien gewenst) extra koppelingen te realiseren en/of aan te passen tegen in het Prijzenblad overeengekomen tarieven;
- De integratie van Weesp als gevolg van de herindeling, naar verwachting in mei 2022;
- Indien en voor zover in de toekomst andere wijzigingen in de gemeentelijke grenzen of andere ambtelijke samenwerkingsverbanden zullen optreden, maken deze nadrukkelijk deel uit van de scope van de opdracht.

Belangrijke uitgangspunten daarbij zijn:

- De Dienst maakt gebruik van een standaard applicatie, de organisatie 'volgt';
- Maatwerk aanpassingen anders dan configuratie / tabel aanpassingen zijn in principe uitgesloten;
- Gebruiksklaar, geaccepteerde Dienst per aanvang derde kwartaal 2021;
- Continuïteit bij migratie gezekerd: t/m vrijdag werken met 'oud', vanaf maandag met 'nieuw';
- Gebruikers zijn tijdig opgeleid in relatie tot de geplande migraties;
- Integrale oplossing voor alle benodigde functionaliteit;
- Oplossing moet pro-actief kunnen mee migreren met toekomstige ontwikkelingen, landelijk en gemeentelijk, basisregistraties, dienstverlening, data-ontsluiting, Common Ground, et cetera;
- De licentie structuur van de Dienst moet gemakkelijk op- en afschalen mogelijk maken;
- Gedurende de implementatie, migratie, en nazorg draagt de Opdrachtnemer zorg voor een vaste bezetting;
- Gedurende de periode van gebruik draagt de Opdrachtnemer zorg voor dienstverlening conform in de SLA overeengekomen KPI's.

Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan het als gevolg van gemeentelijke samenwerkingen en / of nieuw te ontwikkelen gebieden, noodzakelijk zijn om de Opdracht uit te breiden of te verkleinen.

Wij verwachten van u een flexibele opstelling. U dient rekening te houden met doorontwikkeling van de ICT-prestatie tijdens de looptijd van de Overeenkomst.

3.2 Buiten scope van de gevraagde dienstverlening

Buiten scope zijn:

- Maatwerkaanpassingen, anders dan bedoeld in paragraaf 3.1;
- De beheertaken voor toegangsbeheer, rollen en rechten, documenten en formulieren, rapportages, schermen- en door gebruikers te muteren veldenconfiguraties;
- Het aanpassen aan de nieuwe oplossing van werkprocessen en werkinstructies en de uitvoering ervan.

3.3 Aanvang en duur van de Overeenkomst

De Gemeente is voornemens de Overeenkomst voor de initiële looptijd van drie (3) jaar af te sluiten met de optie tot verlenging van maximaal drie (3) maal twee (2) jaar. De maximale looptijd van de Overeenkomst bedraagt daarmee negen (9) jaren.

De Overeenkomst gaat in op het moment dat beide partijen hebben ondertekend.

Binnen de initiële looptijd is een periode voorzien voor de realisatie en implementatie van de Dienst, inclusief de opleiding van de betrokken gebruikers.

De beoogde aanvang van de Implementatie is medio januari 2021. Het onderhoud, beheer en hosting zal starten na acceptatie van de productieomgeving. Deze datum is naar verwachting medio 2021.

Uiterlijk een jaar voor het aflopen van de Overeenkomst zal de Gemeente, aan de hand van de uitkomsten van de evaluatie als bedoeld in paragraaf 1.5.3 van deze Leidraad en artikel 4.3 van de (concept) Overeenkomst aan de Opdrachtnemer mededelen of zij tot verlenging van de Overeenkomst overgaat.

De duur van de Overeenkomst, inclusief verlengingsopties, wordt met name gemotiveerd door:

- Het grote beslag dat een transitie legt op de organisatie en het primaire proces;
- De verwachte dynamiek rondom de Basisregistratie Personen.

3.3.1 Wachtkamerovereenkomst

De Gemeente sluit een Wachtkamerovereenkomst af met nummer 2 (Reserve 1) uit de Aanbesteding. Deze Wachtkamerovereenkomst is bedoeld om bij het voortijdig beëindigen van de Overeenkomst met de Opdrachtnemer van deze Opdracht, en indien voortzetting van de Opdracht gewenst is, de uitvoering van de Opdracht zo spoedig mogelijk op te kunnen dragen aan Reserve 1. Deze nieuwe Opdrachtnemer zal de uitvoering binnen zes (6) weken moeten aanvangen. De Wachtkamerovereenkomst heeft een looptijd van twaalf (12) maanden na definitieve gunning. Opdrachtgever verlangt niet van de Reserve 1 dat zij personeel, materieel of materiaal beschikbaar houden zolang zij geen Opdrachtnemer zijn.

3.4 Overige onderwerpen met betrekking tot de scope

3.4.1 Toepasselijke algemene voorwaarden

Op de in paragraaf 3.3 bedoelde Overeenkomst zijn de volgende algemene voorwaarden van toepassing: Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT) van de Gemeente Amsterdam d.d. 27 mei 2020, KvK nr. 34366966. (Bijlage 2)

De toepasselijkheid van eventuele door de Inschrijver gehanteerde algemene of specifieke voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

3.4.2 Indeling in percelen

Deze Aanbesteding kent géén opdeling in percelen. Voor het informatiesysteem zijn de implementatie, migratie, conversie, beheer, onderhoud en hosting onlosmakelijk met elkaar verbonden.

De Gemeente staat daarbij open voor Inschrijvingen in meerdere (rechts)vormen dan wel combinaties. Derhalve wordt de Opdracht in één perceel in de markt gezet.

4 De procedure

4.1 Aanbestedingsprocedure en planning

De Gemeente heeft ervoor gekozen om de Opdracht aan te besteden middels een Europese openbare procedure. De aanbestedingsprocedure vindt plaats met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012 (22 juni 2016, Staatsblad 2016, 241). Deze wet ziet toe op een implementatie van de Europese Richtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU alsmede de Rechtsbeschermingsrichtlijnen (2007/66/EG), ter bevordering van de uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en naleving van het aanbestedingsrecht.

4.1.1 Planning

De planning van deze aanbestedingsprocedure is als volgt:

	Activiteit/ Mijlpaal	Datum
1.	Aankondiging van deze Aanbesteding op TenderNed	9-9-2020
2.	Informatieronde	16-9-2020
3.	Uiterste datum voor het indienen van vragen	14-10-2020 12.00 uur
4.	Publiceren laatste Nota van Inlichtingen op TenderNed	21-10-2020
5.	Uiterlijke inschrijvingsdatum	6-11-2020 10.00 uur
6.	DEMO ('s)	24/25-11-2020
7.	Beoordeling inschrijvingen (afgerond)	1-12-2020
8.	Mededeling Gunningsbeslissing en verzenden proces verbaal van gunning	15-12-2020
9.	Verificatiefase en overeenkomen SLA en migratieplan	21-12 / 13-1
10.	Einde Standstill-termijn (minimaal 20 dagen)	4-1-2021
11.	Afsluiten Overeenkomst	15-1-2021
12.	Start ICT-prestatie	18 januari 2021

Tabel 1: Planning

Deze is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

4.2 Lead Buyer en Contactpersoon van deze aanbesteding

Deze Aanbesteding wordt georganiseerd door de Lead Buyer ICT in opdracht van de Opdrachtgever. Laatstgenoemde zal de feitelijke afnemer zijn onder de Overeenkomst met Opdrachtnemer. Voor deze Aanbesteding geldt de heer Ed van Dijk als contactpersoon. Alle communicatie geschiedt via TenderNed.

Het is niet toegestaan om vanaf de datum van publicatie van deze Aanbesteding contact op te nemen met andere medewerkers van de Gemeente ten aanzien van deze Aanbesteding. Bij overtreding van deze regel kan de Gemeente besluiten de Inschrijver van verdere deelname aan deze Aanbesteding uit te sluiten. Het is wel toegestaan contact op te nemen met medewerkers van de Gemeente ten behoeve van het opvragen van referenties, waar de Gemeente opdrachtgever van is.

4.3 Publicatiemedium en digitale documenten

In deze aanbestedingsprocedure worden alle documenten digitaal via TenderNed ter beschikking gesteld. Wanneer er wordt gevraagd een digitale bijlage in te vullen, wordt het betreffende document door de opdrachtgever in Word of Excel aangeleverd. De inschrijvers zijn verplicht deze documenten te gebruiken. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de Opdrachtgever wijzigingen in deze bijlagen aan te brengen. Alle tekst en bestanden in TenderNed maken onlosmakelijk deel uit van deze aanbesteding.

4.4 Informatieronde

Eén week na publicatie van deze aanbesteding is voor geïnteresseerde gegadigden een informatieronde voorzien. Tijdens deze informatiesessie, welke maximaal 1,5 uur zal duren, zal de achtergrond van deze aanbesteding en de verdere procedure worden toegelicht. Van deze ronde zal verslag worden gelegd, welke deel zal uitmaken van de Nota van Inlichtingen.

De bijeenkomst vindt plaats op **16 september tussen 10.00 en 11.30** in de Stopera in Amsterdam, Amstel 1, I.C. 19 Auditorium. U bent welkom vanaf 9.45 uur.

U dient zich hiervoor **uiterlijk 14 september 17.00** op te geven via de vraagmodule van TenderNed.

4.5 Nota van Inlichtingen

Alle gegadigden hebben de mogelijkheid om vragen te stellen. Vragen en/of opmerkingen kunnen alleen middels de TenderNed "Vraag & Antwoord" module worden ingediend uiterlijk tot het in de planning vermelde datum en tijdstip bij de Opdrachtgever.

De Gemeente beantwoordt de door gegadigden gestelde vragen door middel van het publiceren van een of meer Nota('s) van Inlichtingen op TenderNed. De sluitingsdatum voor het stellen van vragen en de datum voor het publiceren van de Nota van Inlichtingen op TenderNed zijn opgenomen in de Planning. Overigens streeft de Gemeente ernaar om vragen zoveel mogelijk tussentijds te beantwoorden.

4.6 Beoordeling en gunning

4.6.1 Beoordelingsteam

De Gemeente heeft een onafhankelijk en ter zake kundig multidisciplinair Beoordelingsteam samengesteld. Dit team kent vertegenwoordigers uit de volgende disciplines en/of functies:

- Gebruikersvertegenwoordigers van bij burgerzaken betrokken afdelingen,
- Architect ICT,
- Architect IV,
- Informatiemanager,
- IV-Projectmanager,
- Sr Supplier,
- Sr User,
- Functioneel beheerder,
- Informatiebeheerder,
- Informatiebeveiliging,
- Contractmanager,
- Lead Buyer ICT (alleen voor onderdeel prijs en procesbewaking).

De gunningscriteria zijn opgenomen in paragraaf 8.2. De onderdelen van het gunningscriterium Kwaliteit worden hierna subgunningscriteria genoemd. Voor de beoordeling van elk van deze subgunningscriteria kent het Beoordelingsteam een andere samenstelling van vertegenwoordigers (zie paragraaf 8.4 voor de samenstelling van de teams).

4.6.2 Beoordeling en gunning

Op basis van het door het Beoordelingsteam opgesteld gunningsadvies neemt de Lead Buyer een Gunningsbeslissing. De Gunningsbeslissing zal aan alle Inschrijvers via TenderNed bekend gemaakt worden.

Ten behoeve van de onderbouwing van de Gunningsbeslissing worden de scores op de gunningscriteria van de Inschrijver die in aanmerking komt voor gunning van de opdracht en de desbetreffende afgewezen Inschrijvers bij het versturen van de Gunningsbeslissing vermeld. Deze scores worden onderbouwd met relevante onderdelen binnen de Inschrijving waarbij de economische belangen van de Inschrijvers in genschouw worden genomen.

4.6.3 Niet gunnen

De Opdrachtgever is niet verplicht de Overeenkomst te gunnen. De Opdrachtgever neemt een dergelijk besluit bij hoge uitzondering. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van gemaakte kosten of van geleden schade.

4.6.4 Gelijke stand

Wanneer twee (2) of meer Inschrijvers exact dezelfde eindscore hebben behaald en om die reden voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking komen, wordt de Overeenkomst gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het criterium demo.

Wanneer er dan nog twee (2) of meer Inschrijvers voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking komen, zal een loting plaatsvinden. De uitslag van de loting zal bepalen aan wie de Overeenkomst wordt gegund. De betreffende Inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken.

De betreffende Inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

4.7 Onkostenvergoeding

De Gemeente vergoedt geen kosten die verband houden met het indienen van deze Inschrijving, ook niet voor de demo die onderdeel is van de gunningscriteria. De Inschrijving zal na afloop van de Aanbestedingsprocedure niet worden geretourneerd.

4.8 Vertrouwelijkheid en publiciteit

De Gemeente gaat vertrouwelijk om met de gegevens van de Inschrijver. De Inschrijver mag de gegevens die de Gemeente hen in verband met deze Leidraad ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De Inschrijvers dienen vertrouwelijk om te gaan met de door de Gemeente verstrekte informatie. Inschrijver zal geen publiciteit aan deze Aanbesteding of een mogelijke gunning geven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Gemeente.

4.9 Akkoordverklaring voorschriften en aanbestedingsdocumenten

Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat:

1. Inschrijver akkoord gaat met alle in deze Aanbestedingsleidraad vastgestelde (vorm)voorschriften en het PvE (eventueel gewijzigd middels de Nota's van Inlichtingen);
2. Inschrijver akkoord gaat met de bij de Aanbestedingsleidraad gevoegde Concept Overeenkomst voor ICT dienstverlening (Bijlage 3), de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT) van de Gemeente Amsterdam (Bijlage 2) en de verwerkersovereenkomst (Bijlage 6) eventueel gewijzigd middels de Nota's van Inlichtingen;
3. Inschrijver ermee akkoord gaat dat de Gemeente zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog te verzoeken binnen vijf werkdagen dagen officiële bewijsstukken/verklaringen te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in deze Inschrijving of in Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument is geschreven en/of verklaard, komt Inschrijver niet in aanmerking voor gunning, zonder enig recht op vergoeding van welke kosten dan ook.

4.10 Beoordelingsproces Inschrijving

Alle door de Inschrijver gegeven informatie kan door de Gemeente worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens en het niet of te laat verstrekken van gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van de gemeente Amsterdam, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting.

De Gemeente beoordeelt de Inschrijving op de volgende punten:

1. Volledigheid en conform voorschriften;
2. Toets op Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen;
3. Toets op de minimumeisen van het Programma van Eisen;
4. Beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria;
5. Verificatie en screening winnende Inschrijver.

4.10.1 Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften

De Gemeente beoordeelt de Inschrijving op volledigheid, en toetst deze daarna aan de voorschriften, zoals in deze Leidraad gesteld. Indien de Inschrijving onvolledig is of afwijkt van de voorschriften, beoordeelt de Gemeente of de Inschrijving mag worden aangevuld. Indien dat niet mogelijk is, zal de Gemeente besluiten de Inschrijving terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen. Ook kan de Gemeente besluiten, indien de Inschrijving onder voorwaarden is gedaan, om deze terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen.

4.10.2 Toets op Geschiktheidseisen

Om te bepalen welke Inschrijvers voor gunning van de Opdracht in aanmerking komen, beoordeelt de Gemeente in eerste instantie de Inschrijver op de Geschiktheidseisen, zoals omschreven in Hoofdstuk 6. De Gemeente controleert in het kader van artikel 2.101 en 2.102 van de

Aanbestedingswet en aan de hand van het door de Inschrijver ingediende formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), de juistheid van de verstrekte gegevens en gevraagde andere bewijsstukken.

4.10.3 Toets aan het Programma van Eisen

Van de Inschrijvers die geschikt zijn bevonden, zoals beschreven in hoofdstuk 6, wordt beoordeeld of hun Inschrijving voldoet aan het PvE (hoofdstuk 7).

4.10.4 Beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria en voornemen tot gunning van de Opdracht

Indien de Inschrijver aan de Geschiktheidseisen voldoet en zijn Inschrijving volledig en conform de in de Leidraad gestelde voorschriften is opgesteld en voldoet aan de minimumeisen, komt zijn Inschrijving in aanmerking voor verdere beoordeling in het kader van de Gunningscriteria, zoals deze zijn gesteld in Hoofdstuk 6. De Gemeente beoordeelt aan de hand van deze criteria welke Inschrijving de winnende Inschrijving is.

Een van de voorwaarden om in aanmerking te komen voor gunning is het succesvol doorlopen van een demo. Meer informatie over de invulling van de demo is vermeld in bijlage 9.

In paragraaf 8.2 is de beoordelingssystematiek beschreven. De Gemeente deelt de Gunningsbeslissing mee aan alle Inschrijvers en neemt een opschortende termijn als bedoeld in artikel 2.127 van de Aanbestedingswet van 20 dagen in acht. Indien Inschrijvers tijdens de opschortende termijn geen gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om tegen de Gunningsbeslissing de voorgeschreven rechtsmaatregelen in te stellen, zal de Gemeente overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst met de winnende Inschrijver.

4.10.5 Verificatie winnende Inschrijving

In de verificatiefase worden door de Gemeente bij de Inschrijver(s) aan wie de Opdracht is gegund, alle bewijsstukken opgevraagd zoals genoemd in hoofdstuk 4. De Inschrijver komt niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking indien uit deze bewijsstukken blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen. Een nader verificatiegesprek kan onderdeel uitmaken van deze fase.

4.10.6 Screening op integriteit : Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten (BIO)

De middelen waarover de Gemeente beschikt voor de uitvoering van haar publieke taken zijn 'van ons allemaal'. De Gemeente dient zorgvuldig met deze middelen om te gaan en ervoor te zorgen dat deze middelen zo goed mogelijk besteed worden. Integriteit is een kernwaarde voor de Gemeente. Uitgangspunt voor de gemeente is de integriteit van de eigen organisatie waarborgen én te voorkomen dat niet-integere partijen worden gefaciliteerd in hun activiteiten door middel van het aangaan of laten voortbestaan van Overeenkomsten tussen deze partijen en de Gemeente. Voor de uitvoering van haar integriteitsbeleid heeft de Gemeente onder meer de Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten (BIO) vastgesteld. Zie voor meer informatie: <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/volg-beleid/veiligheid/integer-handelen/beleidsstukken-bio/>

De BIO is van toepassing op alle privaatrechtelijke rechtshandelingen van de Gemeente, dus ook op deze Aanbesteding en de Overeenkomst. Door het indienen van een inschrijving verklaart de Inschrijver (i) kennis te hebben genomen van de BIO en (ii) akkoord te zijn met de BIO, (iii) in te stemmen met het uitvoeren van de integriteitsscreening, als onderdeel van de aanbestedingsprocedure, en met de eventuele extra bewakingsmaatregelen die hieruit volgen. Ook stemt de Inschrijver in met het op grond van de BIO op te nemen van de integriteitsclausule in de mogelijke te sluiten Overeenkomst, en dus ook een eventuele tussentijdse integriteitsscreening van de contractspartij van de Gemeente gedurende de looptijd van de Overeenkomst, en de eventuele gevolgen daarvan. Tevens stemt de Inschrijver in met het eventueel screenen van onderaannemers en (toe)leveranciers en zal hij medewerking verlenen aan deze screening.

De screening als onderdeel van de aanbestedingsprocedure zal plaatsvinden aan de hand van onder andere de bewijsstukken voor het UEA en stukken die (op nader verzoek) door Inschrijver worden aangeleverd alsmede op basis van openbare en gesloten bronnen. Mocht er aanleiding zijn om verder onderzoek te doen, dan zal dit onderzoek worden uitgevoerd door de gespecialiseerde screeningsafdeling van de Gemeente (de Screeningsunit). In het kader van het onderzoek is het onder omstandigheden mogelijk dat er een Bibob-advies wordt aangevraagd bij het landelijk Bureau Bibob. Mocht dit het geval zijn, zal de inschrijver hier vooraf van op de hoogte worden gesteld. De uitkomst van de screening of het Bibob-advies kan ertoe leiden dat een Inschrijver wordt uitgesloten op basis van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden of dat extra bewakingsmaatregelen in de naar aanleiding van deze Aanbesteding te sluiten Overeenkomst worden opgenomen.

4.11 Rechtsbescherming

4.11.1 Opmerkingen, suggesties of klachten

Indien Inschrijver opmerkingen, suggesties of klachten met betrekking tot de Aanbesteding heeft, dient hij deze in bij de Contactpersoon. Inschrijver wijst een vaste contactpersoon namens de

Inschrijver aan. Het indienen van opmerkingen, suggesties of klachten heeft geen opschortende werking ten aanzien van deze Aanbesteding.

4.11.2 Tegenstrijdigheden

De Gemeente heeft de aanbestedingsstukken met zorg opgesteld. Mocht de Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de Inschrijver de Contactpersoon hiervan zo spoedig mogelijk – in ieder geval voor het moment van Inschrijving - per e-mail op de hoogte te stellen op straffe van rechtsverwerking. De Inschrijver kan na het indienen van zijn Inschrijving zich niet beroepen op niet tijdig gemelde tegenstrijdigheden.

4.11.3 Klachtenregeling

Indien een belanghebbende een klacht heeft over de Aanbestedingsleidraad en Nota's van Inlichtingen of de uitvoering van de aanbestedingsprocedure tot aan de indiening van de Inschrijving, kan deze hierover gemotiveerd een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van de Gemeente. Deze klacht dient onverwijld en op zijn laatst op de werkdag voorafgaand aan de Standstill termijn (zie paragraaf Planning) om 12:00 uur per e-mail te worden ingediend bij de klachtencoördinator op het volgende e-mailadres: ICTaanbestedingen.ict@amsterdam.nl. Na de hiervoor genoemde datum kunnen klachten worden aangemeld met betrekking tot de indiening en beoordeling van de Inschrijvingen. Het indienen van een klacht door een belanghebbende zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De Gemeente is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure. Een klacht is een schriftelijke melding van een natuurlijke of rechtspersoon, die belang heeft bij deze aanbesteding. In de klacht geeft de Inschrijver gemotiveerd aan op welke punten hij het niet eens is met de Aanbesteding of een onderdeel daarvan. Een klacht moet duidelijk als zodanig worden benoemd. Een klacht is geen verzoek tot het verkrijgen van inlichtingen over de aanbestedingsprocedure. Een verzoek om inlichtingen heeft een neutraal karakter en is gericht op verduidelijking. Vragen en verzoeken gericht op verduidelijking van de aanbestedingsprocedure dienen tijdig ingebracht te worden. Hierop wordt in de Nota's van Inlichtingen ingegaan. Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de Gemeente in een concrete Aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die Aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden dat inbreuk maakt op de één of meer voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling, en proportionaliteit. Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Een klacht dient schriftelijk bij het klachtenmeldpunt ingediend te worden, bij voorkeur per e-mail. In de klacht maakt de Inschrijver duidelijk:

- Dat het over een klacht gaat;
- Waarover en hoe hij klaagt;
- Hoe het knelpunt kan worden verholpen.

De klacht bevat:

- De dagtekening;
- Naam en het adres van Inschrijver;
- De aanduiding van de aanbesteding.

Na het indienen van de klacht ontvangt de indiener van de klacht per e-mail een ontvangstbevestiging van de bij het klachtenmeldpunt ingediende klacht. De klacht wordt zo snel mogelijk in behandeling genomen. Zodra de klacht is beoordeeld ontvangt Inschrijver per e-mail de beslissing over de klacht. Het team dat de Aanbesteding uitvoert en andere organisatieonderdelen van de Gemeente kunnen ook een klacht indienen over het gedrag van een Inschrijver in een aanbesteding.

4.11.4 Geschillen

4.11.4.1 Nederlands recht

Op eventuele geschillen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, de gunning en de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

4.11.4.2 Rechtsbescherming en opschortende termijn

Indien een Inschrijver zich niet kan verenigen met de inhoud van de aanbestedingstukken, de beantwoording van vragen in het kader van Nota's van Inlichtingen of de reactie van de Gemeente op klachten van Inschrijver, dient Inschrijver voor het in paragraaf 4.1.1. bedoelde inschrijvingsmoment een kort geding aanhangig te maken.

Indien een Inschrijver rechtsmaatregelen wil treffen tegen de Gunningsbeslissing van de Gemeente, dient de Inschrijver binnen twintig kalenderdagen na de dag van verzending van de Gunningsbeslissing, door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank in Amsterdam aanhangig te hebben gemaakt. Een kopie van de dagvaarding dient zo snel mogelijk aan de contactpersoon van deze Aanbesteding te worden gemaild. Indien niet binnen twintig kalenderdagen na de dag van verzending van de Gunningsbeslissing een kort geding aanhangig is gemaakt, kan de Gemeente overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst. Inschrijvers kunnen na het verstrijken van de opschortende termijn van twintig kalenderdagen geen rechtsmaatregelen meer treffen ten aanzien van de Gunningsbeslissing van de Gemeente.

4.11.5 Stopzetten Aanbesteding

De Gemeente behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten, zonder dat de Gemeente gehouden is tot het vergoeden van kosten van Inschrijvers. Indien in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen, geen geschikte of aanvaardbare Inschrijvingen zijn ingediend, is de Gemeente gerechtigd om volgens artikel 2.30 en 2.32 van de Aanbestedingswet, de procedure te beëindigen zonder de Opdracht te gunnen. De Gemeente kan ook overschakelen

op de procedure van gunning via onderhandelingen, afhankelijk van de omstandigheden, eventueel met voorafgaande bekendmaking van een aankondiging van Opdracht.

5 Voorschriften bij de Aanbesteding

5.1 Wijze van indiening

Het indienen van een Inschrijving kan uitsluitend door deze vóór het in de planning (paragraaf 4.1.1) aangegeven moment te uploaden op TenderNed. Inschrijvingen die na voornoemde datum en tijd worden ontvangen (in de digitale kluis), worden niet in behandeling genomen. Na ontvangst van uw Inschrijving ontvangt u een ontvangstbevestiging per e-mail.

5.2 Indieningsvoorschriften ten aanzien van de Inschrijving

Bij het indienen van de Inschrijving gelden de volgende vormvoorschriften:

1. De Inschrijving dient gebaseerd te worden op deze Leidraad en de Nota ('s) van Inlichtingen en ingericht te worden volgens opbouw onder punt 5 hieronder;
2. De Inschrijving en alle eventuele bijbehorende documenten en bijlagen dienen rechtsgeldig ondertekend, uitsluitend te worden ingediend via www.tenderned.nl;
3. Bij de Inschrijving dient Inschrijver gebruik te maken van het bijgeleverde prijzenblad (bijlage 5) en invulformulieren. Van deze formulieren mag Inschrijver niet afwijken. In de Inschrijving zijn alle kosten voor de gevraagde ICT-prestatie opgenomen. Inschrijver kan zich na uitbrengen van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten;
4. De Inschrijving dient volledig en overzichtelijk te zijn opgesteld. Alle gevraagde informatie moet worden verstrekt en de Inschrijving dient antwoorden te bevatten op alle vragen;
5. Inschrijver dient de volgende documenten te uploaden:

Omschrijving	Aanleveren door:
Aanbiedingsbrief	Penvoerder Inschrijvende partij.
Ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1)	Inschrijvende partij of combinatie en/of derde(n) waar beroep op wordt gedaan
Ondertekend Referentieformulier (Bijlage 7)	Inschrijvende partij of combinatie en/of derde(n) waar beroep op wordt gedaan
Ondertekend Eisen en Wensen burgerzakenapplicatie (Bijlage 8c, 4 excel tabs)	Inschrijvende partij of combinatie
Beantwoording van de overige kwalitatieve gunningscriteria middels - Implementatieplan (max. 20 pagina's) - invulling van het formulier 'beantwoording wensen' van de relevante wensen uit de excel PvE (bijlage 14, max 5 pagina's)	Inschrijvende partij of combinatie

Omschrijving	Aanleveren door:
- Document Samenwerking en toekomstvastheid (max 11 pagina's plus kansendossier)	
Optionele items (zie paragraaf 7.3, max 6 pagina's)	Inschrijvende partij of combinatie
Bijlage 5 Prijzenblad (ingevuld en getekend)	Inschrijvende partij of combinatie

Tabel 2: Inschrijvingsdocumenten

NB: één van de kwalitatieve gunningscriteria is een demo aan de hand van casussen; hiervan wordt niet een beschrijving, maar de demo zelf beoordeeld. Zie paragraaf 8.3.3

6. De Inschrijving dient onvoorwaardelijk, volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, of afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver, van algemeen bekende marktinformatie of van andere betrouwbare informatie, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van de procedure;
7. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Inschrijving niet in behandeling te nemen als deze niet onvoorwaardelijk is, als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn of als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen is voorgeschreven in deze paragraaf;
8. Het aan te leveren prijzenblad dient in .pdf formaat te worden ingediend, ondertekend door de daartoe blijkens het handelsregister vertegenwoordigingsbevoegde persoon of door iemand die over een door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon afgegeven machtiging beschikt;
9. Alle overige kwaliteitsdocumenten behoudens het PvE Excel aanleveren in lettertype Arial, puntgrootte 10.

5.2.1 Gebruik prijzenblad

Bij deze Aanbesteding hoort een prijzenblad (Bijlage 5). In de bijlage wordt uitgelegd op welke wijze dit ingevuld dient te worden.

5.2.2 Formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Voor deelname aan deze Aanbesteding is het indienen van het ingevuld en rechtsgeldig ondertekend formulier 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (hierna 'UEA') verplicht. Het UEA is in de vorm van een pdf-bestand toegevoegd bij deze Aanbestedingsleidraad (zie Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument).

Elke UEA dient te worden ondertekend door de daartoe blijkens het handelsregister vertegenwoordigingsbevoegde persoon of door iemand die over een door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon afgegeven machtiging beschikt.

In plaats van een fysiek pdf bestand is het ook toegestaan om het elektronische formulier op TenderNed te gebruiken.

Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA hoeft de Inschrijver niet (alle)- officiële bewijsstukken te overleggen bij de Inschrijving. Na het versturen van de Gunningsbeslissing overlegt de Inschrijver die voor definitieve gunning in aanmerking komt, de officiële bewijsstukken binnen vijf (5) werkdagen na een verzoek van de gemeente Amsterdam. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met wat in de UEA is verklaard, zal de Gemeente besluiten de Inschrijving, indien daartoe aanleiding bestaat, alsnog terzijde te leggen.

5.3 Beroep op derden

Indien de Inschrijver voor enige geschiktheidseis als bedoeld in Hoofdstuk 6 een beroep moet doen op inbreng van derden, zoals de holding, de moedermaatschappij of een Onderaannemer, dan toont Inschrijver in zijn Inschrijving aan dat hij een beroep op deze derde kan doen. De Inschrijver vermeldt in het UEA op welke derden hij een beroep doet. Derden waar een beroep op wordt gedaan dienen tevens het ingevulde en ondertekende UEA in te dienen.

5.4 Combinatie en Onderaanneming

5.4.1 Combinatie

Een combinatie van Inschrijvers als Inschrijver is toegestaan. De combinatie dient aan te geven welke Inschrijver en contactpersoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode en hoe de taakverdeling binnen de combinatie is geregeld. Partijen in een combinatie kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig. U dient een combinatie aan te melden middels het UEA. Let op: alle combinanten dienen ieder afzonderlijk het UEA in te dienen.

5.4.2 Onderaanneming

De gemeente Amsterdam staat een samenwerking van de Inschrijver met een ander bedrijf, als Onderaannemer, voor het verrichten van de Dienst toe. De Inschrijver en de Onderaannemer geven in zijn Inschrijving in het UEA aan welk deel van de Opdracht door een Onderaannemer wordt uitgevoerd. De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de Onderaannemer en diens capaciteit. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en

complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk. Onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan dienen tevens het ingevulde en ondertekende UEA in te dienen.

5.5 Nederlandse Taal

De mondelinge en schriftelijke communicatie in deze Aanbesteding en gedurende de contractperiode geschiedt in de Nederlandse taal.

5.6 Conformiteit

De Inschrijving voldoet aan alle in de aanbestedingstukken gestelde eisen, voorschriften, bepalingen. Door het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver in met de procedure, voorschriften en gestelde eisen, zoals deze in de Leidraad en in de Overeenkomst zijn gesteld. Ook stemt de Inschrijver in met het uitvoeren van het integriteitsonderzoek en de eventuele bewakingsmaatregelen die hieruit voortvloeien.

5.7 Onherroepelijk aanbod en gestanddoeningstermijn

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De gestanddoeningstermijn voor de Inschrijving bedraagt 90 dagen na de openingsdag. Indien er een kort geding wordt aangespannen tegen de Gunningbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding.

5.8 Mededinging

De Gemeente wijst Inschrijvers er op dat het verboden is overeenkomsten aan te gaan die ertoe strekken of ten gevolge hebben dat de mededinging op de Nederlandse markt of een deel daarvan wordt verhinderd, beperkt of vervalst.

5.9 Belangenverstrengeling

De Gemeente kan een Inschrijver van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure uitsluiten als:

- deze aan de zijde van de Gemeente betrokken is, of is geweest, bij de (voorbereiding van de) aanbesteding,
- deze zich bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en andere (rechts)personen die betrokken zijn of zijn geweest bij de (voorbereiding van de) aanbesteding. Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de Inschrijver een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden.

De Gemeente zal een Inschrijver niet uitsluiten als die aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval de mededinging door bedoelde betrokkenheid niet is of wordt belemmerd.

6 Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen, bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return

In dit hoofdstuk omschrijft de Gemeente de eisen waaraan Inschrijver moet voldoen om aan deze Aanbesteding te kunnen deelnemen.

6.1 Uitsluitingsgronden

Voor deze Aanbesteding hanteert de gemeente Amsterdam de verplichte uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet en de facultatieve uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet. Om het gemeentelijk integriteitsbeleid als bedoeld in paragraaf 1.4.4 in de praktijk vorm te kunnen geven, past de Gemeente **alle** facultatieve uitsluitingsgronden toe op deze Aanbesteding.

6.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Inschrijver verstrekt alle gegevens met betrekking tot de verplichte en de op deze Aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden in het formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1).

Bewijsstukken

De Inschrijver dient, als bewijsstukken bij zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument op verzoek van de Gemeente binnen 5 werkdagen binnen de opschortende termijn-periode te kunnen verstrekken:

1. Een Gedragsverklaring Aanbesteden

De verklaring mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan twee jaar. De Gedragsverklaring Aanbesteden dient te worden aangevraagd bij het Ministerie van Justitie (zie <https://www.justis.nl/producten/gva/>). Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het verkrijgen van deze verklaring 4 tot 16 weken kan duren.

2. Verklaring van de Belastingdienst

Bedoeld is de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst. Een dergelijke Verklaring kan op de website van de Belastingdienst worden aangevraagd:

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen

De verklaring is op het moment van Inschrijven niet ouder dan zes maanden.

6.2 Overige Geschiktheidseisen

Voor deze Aanbesteding hanteert de Gemeente de hieronder beschreven overige Geschiktheidseisen. Inschrijver dient op formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1) aan te geven of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Per Geschiktheidseis wordt aangegeven wat de Inschrijver aan bewijsmiddelen op verzoek van de Gemeente dient te verstrekken. Bewijsstukken mogen niet ouder zijn dan bij de Geschiktheidseis is aangegeven.

6.2.1 Beroepsbekwaamheid

Inschrijver moet zijn ingeschreven in het Handelsregister of het handelsregister van zijn Lidstaat. Aan de hand van het Handelsregister onderzoekt de Gemeente of de Inschrijving, inclusief de UEA, rechtsgeldig zijn ondertekend. Indien diegene die de Inschrijving ondertekent niet de vertegenwoordigingsbevoegde is op basis van het Handelsregister, dan dient bij de Inschrijving een afschrift van de door de vertegenwoordigingsbevoegde rechtsgeldig ondertekende volmacht, te worden gevoegd.

6.2.2 Financieel-economische draagkracht

6.2.2.1 Continuïteit

De continuïteit van de onderneming van Inschrijver bij de uitvoering van deze Opdracht is voor de Gemeente een daadwerkelijk risico. De Gemeente beheerst dit risico door de financiële ontwikkeling van de onderneming van de Inschrijver over de afgelopen 3 jaren te bezien waaronder het verkrijgen van een Bank- of accountantsverklaring en een positief eigen vermogen over het laatst afgesloten boekjaar.

De Gemeente wenst de continuïteit van de uitvoering van de Opdracht te borgen. De Inschrijver verklaart door in te schrijven dat de financiële en economische draagkracht van zijn organisatie zodanig is dat de continuïteit van zijn dienstverlening in het kader van deze Opdracht niet in gevaar komt.

6.2.2.2 Verzekering

Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen aanspraken van de Gemeente bij de nakoming van de Opdracht. Het is voor de Gemeente van belang dat het maximum verzekerd bedrag en de hoogte van het eigen risico aansluiten bij de uitvoering van de Opdracht te verwachten mogelijke (risico) aansprakelijkheid en dat de van toepassing zijnde voorwaarden (Overeenkomst met daarbij de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden) niet worden uitgesloten. De Gemeente zal in ieder geval aan de Inschrijver die voor Gunning in aanmerking komt, verzoeken aan te tonen dat hij voldoet aan de voorwaarden die zijn gesteld ten aanzien van de verzekering. De Inschrijver vult formulier UEA (Bijlage 1 dan wel via TenderNed) in en verstrekt indien - naar verwachting - het voornemen tot gunning aan hem bekend wordt gemaakt het volgende bewijsmiddel:

Een afschrift van een recent, bij Inschrijving geldig polisblad (niet ouder dan één jaar) van een WA-verzekering of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis, waarbij het eigen risico niet hoger mag zijn dan € 50.000,-. Deze polis dient in ieder geval tweemaal per jaar een maximale uitbetaling toe te staan.

6.2.3 Technische bekwaamheid

Uw onderneming beschikt over voldoende technische kennis en kunde om de overeenkomst uit te kunnen voeren. Dit verklaart u in eerste instantie door het ondertekenen van de Eigen Verklaring. Van de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gevraagd een bewijs hiervan te overleggen zoals hieronder beschreven:

6.2.3.1 Referenties

Uw onderneming heeft in de laatste drie jaar in een gemeente met minimaal 80.000 inwoners een opdracht uitgevoerd waarin succesvol een ICT oplossing burgerzaken in gebruik is genomen en onder SaaS-voorwaarden geëxploiteerd. De in gebruik genomen oplossing omvat de processen zoals benoemd in de bijlagen 8 b en c en omvatte ook de conversie en migratie van lopende dossiers uit bestaande systemen naar de nieuwe omgeving.

Gebruik hiervoor bijlage 7 Referentie formulier. De Inschrijver wordt gevraagd de referentieverklaring, die als bijlage bij dit aanbestedingsdocument is gevoegd, in te vullen en te overleggen. De Gemeente zal, zonder uw tussenkomst, contact opnemen met de contactpersoon van de door u ingediende referentie.

Als een opdracht niet in de afgelopen drie jaar is uitgevoerd of is afgerond, mag deze niet worden opgevoerd als referentieopdracht. Een referentie is ook ongeldig als een of meer van de op het formulier voorkomende rubrieken niet of niet volledig is ingevuld.

6.2.3.2 Tevredenheid

De Gemeente zal de referentie verifiëren bij de opgegeven contactpersoon van het bedrijf waar de referentieopdracht is uitgevoerd. Ter controle dienen bij de referentieopdracht de actuele contactgegevens van de contactpersoon volledig en correct te worden opgegeven. Deze controle zal zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersoon van de referentieorganisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.

Indien de verklaring van een contactpersoon van de referentieorganisatie niet overeenstemt met de schriftelijke verklaring van Inschrijver of de contactpersoon van de referentieorganisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen dan wordt uw referentie mogelijk als ongeldig beschouwd. De contactpersoon mag vanzelfsprekend niet iemand zijn uit de organisatie van Inschrijver of uit de organisatie van een lid van een samenwerkingsverband of onderaannemer.

6.2.3.3 Kwaliteitsmanagement

Uw onderneming heeft een vastgelegd en gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem in het kader van informatiebeveiliging (ISO 27001 of gelijkwaardig), dat voorzien is van een Verklaring van Toepasselijkheid (VVT) en dat periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst (aan te tonen middels een audit rapport conform ISAE 3402 type 2 (of gelijkwaardig)).

Van de inschrijver met de beste prijs – kwaliteitverhouding wordt gevraagd binnen 7 dagen na het verzoek daartoe een kopie van het betreffende certificaat en actueel rapport (2019 of in ieder geval 2018) te overleggen.

6.2.3.4 Duurzaamheid

- Uw onderneming beschikt over een milieu-managementsysteem waarbij een ISO 14001- of een EMAS certificaat of soortgelijk in ieder geval aantoont dat inschrijver voldoet aan de gestelde criteria.
- Uw onderneming beschikt over werkend Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) systeem. Inschrijver toont dit aan door middel van een (door directie) ondertekende ISO 26000 zelfverklaring of een beschrijving van maximaal 1 A4 van het werkend MVO systeem en de invulling daarvan binnen de organisatie.
- Daarnaast gelden voor het datacenter waarvan gebruik gemaakt zal gaan worden de volgende normen:
 - *Op het gebied van CO₂ reductie:*
 - Inschrijver toont aan dat de DCiE (datacenter infrastructure efficiency) minimaal 50% is.
 - *Op het gebied van circulariteit:*
 - Inschrijver verklaart dat afgedankte hardware hoogwaardig wordt hergebruikt of als dat niet mogelijk is, wordt gerecycled.

Van de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gevraagd de bewijsmiddelen voor de eisen voor kwaliteit en duurzaamheid te overleggen. Deze dienen uiterlijk 5 werkdagen na het verzoek daartoe door Opdrachtgever te worden ontvangen.

6.3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return

Voor deze Aanbesteding hanteert de Gemeente Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde.

6.3.1 Invulling van de verplichting

Bij deze Opdracht verplicht de Opdrachtnemer zich een waarde gelijk aan tenminste **5 %** van de totale uiteindelijke opdrachtwaarde van de gehele overeenkomstperiode, inclusief eventuele verlengingen en/of onderhoudstermijnen (excl. BTW), aan te wenden voor Social Return.

6.3.2 Procedure na gunning

Uiterlijk zeven werkdagen na gunning dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met het Bureau Social Return van de Gemeente via: social.return@amsterdam.nl. Bureau Social Return adviseert de Opdrachtnemer over de invulling van Social Return.

De precieze invulling wordt vastgelegd in nadere prestatieafspraken. Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van de onderliggende Overeenkomst.

6.3.2.1 Kaders voor afrekening, verantwoording en rapportage

In de prestatieafspraken dient duidelijk te worden aangegeven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling zal geven aan de Social Returnverplichting (tijdspad, kosten en inzet ten behoeve van de Doelgroep). De Opdrachtnemer rapporteert de inspanningen voor Social Return periodiek in het online registratiesysteem WIZZR. Bureau Social Return voert een controle uit op de nakoming van de prestatieafspraken en gerapporteerde gegevens, en informeert de Opdrachtgever over de behaalde resultaten.

De Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, plaatsen, opleiden en begeleiden van de doelgroep. Dit geldt ook wanneer de Opdrachtnemer de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan onderaannemers. De bewijslast voor het voldoen aan de Social Return verplichting ligt bij de Opdrachtnemer. Deze is daarmee verantwoordelijk om aantoonbaar te maken dat, en op welke wijze, hij inspanningen heeft geleverd in het kader van de betreffende Social Return verplichting, overeenkomstig de gemaakte prestatieafspraken na gunning.

De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat kandidaten die in het kader van Social Return werkzaamheden verrichten behoren tot de doelgroep Social Return. De Opdrachtnemer levert hiertoe documentatie ter onderbouwing, zoals een formeel document van een uitkerende instantie of SW-bedrijf of erkende opleidingsinstelling waaruit de uitgangspositie van de ingezette kandidaat blijkt. Iemand behoort tot de Social Return doelgroep wanneer hij/zij minimaal 3 maanden werkloos is bij aanvang van de opdracht, en als zodanig staat ingeschreven bij het UWV Werkbedrijf, de Gemeente of een vergelijkbare instantie (Participatiewet, WW-, WGA -/WAO-, of NUG-regeling). Ook kandidaten die vallen onder de Wajong -regeling, de WIA of WSW behoren tot de doelgroep, evenals MBO-studenten BOL en BBL niveau 1 en 2. De opdrachtnemer heeft op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens toestemming nodig van de kandidaten om de persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de Social Return verplichting.

De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de gerapporteerde kosten daadwerkelijk zijn gemaakt. De Opdrachtnemer levert hiertoe documentatie ter onderbouwing, zoals een getekende arbeids- of (leerwerk)stageovereenkomst. Als een persoon niet in loondienst is, dan een kopie van de overeenkomst met een specificatie van het SW-bedrijf, detacheringsbureau of intermediair. In het geval van o-uren, uitzend- en detacheringscontracten moet het aantal daadwerkelijk gewerkte uren worden aangetoond op basis van bijvoorbeeld een urenadministratie, een kopie van een salarisstroom en/of facturen van een detacheringsbureau. Indien sprake is van inkoop van producten en diensten van Pantar of een sociale firma dienen facturen te worden overlegd.

Bij verrekening van inspanningen voor de doelgroep met de Social Return verplichting wordt uitgegaan van de kosten die de Opdrachtnemer daadwerkelijk heeft gemaakt. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- a. inschaling van kandidaten uit de doelgroep geschiedt conform de geldende CAO, bij het bedrijf zelf of - indien de kandidaat elders wordt geplaatst - bij een andere werkgever;
- b. indien de Opdrachtnemer bij het plaatsen van de doelgroep gebruik maakt van subsidies of premies dan worden deze afgetrokken van - of in mindering gebracht op - het bedrag te voldoen onder de Social Return verplichting;
- c. scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut. Kosten gemaakt in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd;
- d. begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd, zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden ten behoeve van de inzet van de kandidaat uit de doelgroep;
- e. het opvoeren van gemaakte kosten anders dan loonkosten, begeleidingskosten, opleidingskosten en facturen van Pantar en sociale firma's is alleen mogelijk in overleg en met goedkeuring vooraf vanuit Bureau Social Return.

6.3.2.2 Tekortkoming Social Return

Indien de Opdrachtnemer zijn Social Return verplichting niet of niet geheel nakomt wordt het resterende bedrag van de verplichting, vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van 100% van het resterende bedrag, bij de Opdrachtnemer in rekening gebracht.

7 Programma van Eisen

De Inschrijver dient zich te conformeren aan de eisen zoals in de Aanbestedingsleidraad en bijlagen zijn opgenomen. Indien de Inschrijver niet aan deze eisen voldoet, neemt de Gemeente de Inschrijving niet in behandeling en wordt deze ongeldig verklaard en terzijde gelegd. Eisen zijn dus minimumeisen waaraan de Inschrijver dient te voldoen om voor verdere beoordeling in aanmerking te komen. Door in te schrijven op deze aanbesteding, conformeert Inschrijver zich aan de in de aanbestedingsdocumenten verwerkte minimumeisen.

7.1 Eisen Overeenkomst, verwerkersovereenkomst, Wachtkamerovereenkomst en Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT(GIBIT) van de gemeente Amsterdam

Door in te schrijven op deze aanbesteding, gaat Inschrijver akkoord met de Overeenkomst (bijlage 3a), Wachtkamerovereenkomst (bijlage 4), Verwerkersovereenkomst (bijlage 6) en de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT) van de Gemeente Amsterdam (bijlage 2). Gedurende de Aanbesteding is er gelegenheid geweest op- en aanmerkingen te melden via de vragenrondes waarop de Gemeente de beantwoording heeft verzorgd via de Nota('s) van Inlichtingen. Na de laatste vragenronde zijn daarmee de Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam vast komen te staan.

7.2 Toelichting op het Programma van Eisen en Wensen

De Eisen en Wensen zijn in een drietal categorieën verdeeld, namelijk eisen, context en wensen:

- Voor de eisen geldt dat ze allemaal onverkort moeten worden ingevuld;
- Voor de context geldt het principe 'comply or explain'; wanneer ze (deels) niet zoals beschreven worden ingevuld, dient dit in de kwalitatieve beschrijving expliciet tot uitdrukking te worden gebracht. Deze beschrijving zal dan worden meegewogen in de kwalitatieve gunning;
- Voor de wensen geldt dat ze onderdeel uitmaken van de kwalitatieve beoordeling in het kader van de gunning (zie paragraaf 8.2.2).

Het Programma van Eisen en Wensen bestaat uit de volgende bijlagen:

Bijlage 8c: PvE burgerzaken, een Excel file met een voorblad, vier tabs en één bijlage:

- crit a Gebruik
- crit b Arch (business en IT)
- crit c Beheer
- crit d Infobev&beh
- Een bijlage met verwijzingen naar bronnen

NB: In de PvE excel zijn nog twee tabs opgenomen, welke betrekking hebben op subgunningscriterium 4 en optionele modules; zie hiervoor resp. de paragrafen 8.3.4 en 7.3

Bijlage 8d: Productstandaarden per Domein en Technische Aansluitvoorwaarden
Bijlage 9a: Casus 1
Bijlage 9b: Casus 2

De contextdocumenten zijn:

Bijlage 8a: Projectstartarchitectuur burgerzaken
Bijlage 8b: Processchema burgerzaken
Bijlage 10: Aansluitgids mijn amsterdam
Bijlage 11: Baseline Informatiebeveiliging Overheid v1.04.pdf

7.3 Additionele optionele modules

In aanvulling op de gevraagde Dienst overweegt de Gemeente om één of twee modules optioneel af te nemen. Het gaat daarbij om de modules Verkiezingen en Onderzoek.

U wordt gevraagd om deze twee modules te specificeren conform de vraagstelling op tabblad 'optionele items' op de PvE excelsheet (bijlage 8c).

De Gemeente behoudt zich het recht voor om deze modules al dan niet, bij aanvang van de Dienst of in een later stadium, af te nemen.

U dient de modules, wanneer u deze in de aanbidding opneemt, ook op te nemen in het implementatieplan (ook migratie) en te beprejzen op het Prijzenblad.

De beide modules zullen niet worden betrokken bij de gunningcriteria; Dat betekent dat ze op functionaliteit noch op prijsstelling in de beoordeling zullen worden betrokken.

8 Beoordeling van de Inschrijving

In hoofdstuk 8 wordt beschreven op welke wijze de inschrijving wordt beoordeeld.

8.1 Gunningscriterium

De gemeente Amsterdam beoordeelt op het Gunningscriterium Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding (BPKV). Er wordt dus op zowel prijs als kwaliteit beoordeeld. In de volgende paragraaf 8.2 Beoordelingssystematiek wordt toegelicht hoe dit in deze Aanbesteding is ingericht.

8.2 Beoordelingssystematiek

Beoordeling van de kwaliteit vindt plaats op basis van het punten model. De prijs wordt gedeeld door het aantal punten. Het laagste quotiënt, de laagste score wint.

UITLEG gunningmodel

Criterium	Wegings- percentage	Totaal te behalen punten
1. Prijs	--	--
2. Kwaliteit		
2.1 Implementatieplan	30 %	600
2.2 De wensen uit PvE (bijl. 8c)	30 %	600
2.3 Demo aan de hand van casussen	20 %	400
2.4 Strategisch partnership en kansen dossier	20 %	400
Totaal	100 %	2000

Tabel 3: Prijs/ kwaliteitverhouding

8.2.1 Beoordeling prijs

De Prijs wordt uitgedrukt in een Total Cost of Ownership (TCO) over een periode van drie (3) jaar, inclusief de daarin besloten éénmalige realisatie- en implementatieactiviteiten en een stelpost voor extra uren. De bij de TCO op het prijzenblad opgegeven prijzen zijn bindend; de TCO zelf echter wordt alleen gebruikt voor de vergelijking van de inschrijvingen.

In de TCO zijn de volgende elementen opgenomen:

- Éénmalige kosten (implementatie opleiding en training, echter zonder migratie en conversie teneinde een 'level playing field' niet te verstoren;
- Overige éénmalige kosten (nader te specificeren);
- Periodieke kosten uitgaande van 700 gebruikers dan wel 890.000 inwoners per maand. Voor deze periodieke kosten geldt: De totale kosten voor het gebruik worden lineair vastgesteld, geen staffels of volume korting en ongeacht rol. Eén keer

per jaar wordt een geactualiseerde berekeningsgrondslag door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer aangeleverd. Opdrachtnemer valideert de aangeleverde aantallen;

- Overige periodieke kosten;
- Overige kosten voor aanvullende consultancy.

De kosten voor aanvullende consultancy worden aan de hand van een viertal uurtarieven omgeslagen naar een fictief project. Dit dient slechts voor vergelijkingsdoeleinden. Aan dit fictieve project kunnen geen rechten worden ontleend. Echter alle eventueel toekomstig meerwerk zal slechts tegen de aangeboden uurtarieven worden vergoed.

Wanneer een migratie / conversie aan de orde is, dient deze te worden opgenomen in het implementatieplan; De daarin begrote uren zullen tegen de in de TCO aangeboden uurtarieven worden vergoed.

Wanneer binnen de TCO sprake is van ongeloofwaardige, niet marktconforme bedragen kan deze inschrijving terzijde gelegd worden. Zie voor nadere specificering Bijlage 5, Prijzenblad.

De beoordeling van de prijs vindt plaats door de Lead Buyer (Dienst ICT).

8.2.2 Beoordeling kwaliteit

De Gemeente licht de uitwerking van de subgunningscriteria in paragraaf 8.3 toe en benoemt de elementen die de gemeente Amsterdam zal betrekken bij haar beoordeling.

De beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria dient, voor zover niet te beantwoorden op de PvE Excelsheet, uitgewerkt te worden:

- Voor subgunningscriterium 1 Plan van aanpak maximaal 20 pagina's;
- Voor subgunningscriterium 2 op het formulier beantwoording wensen (bijlage 14);
- Voor subgunningscriterium 4 maximaal 11 pagina's plus kansendossier.

Voor de demo hoeft geen bijlage aangeleverd te worden.

Multidisciplinaire Beoordelingsteams (zie paragraaf 8.4 voor de samenstelling) beoordelen iedere Inschrijving met betrekking tot de kwalitatieve subgunningscriteria op volledigheid, relevantie en of deze SMART zijn opgesteld. De beoordelaars uit de teams beoordelen individueel de door de Inschrijver aangeleverde antwoorden c.q. de demo van de casus. Daarna komt het betreffende team samen en wordt er per beoordelingsteam voor de onderdelen 1, 3 en 4 een score in consensus vastgesteld. Voor subgunningscriterium 2 geldt dat de punten per wens en per beoordelaar worden opgeteld en vervolgens gedeeld door het aantal beoordelaars. De uitkomsten worden per wens op hele getallen afgerond (0.49 naar beneden, 0.5 naar boven)

De opgegeven beschrijvingen voor de onderdelen 1 en 4 en de open vragen van onderdeel 2 die op de Excelsheet of formulier beantwoording wensen worden beantwoord, worden beoordeeld aan de hand van een 5-puntsschaal:

4 = Uitmuntend: uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat het doel van de Gemeente wordt overtroffen. De inhoud wordt betrouwbaar, transparant, creatief en vooruitstrevend geacht en biedt aanzienlijke meerwaarde omdat de inhoud wordt onderbouwd met bewijsstukken en praktijkvoorbeelden.

100% van de maximaal te behalen punten voor die vraag.

3 = Goed: uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat volledig aan het doel van de Gemeente wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet en goed onderbouwd.

75% van de maximaal te behalen punten voor die vraag (naar boven of beneden afgerond op het eerste gehele getal).

2 = Voldoende: uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat er in voldoende mate aan het doel van de Gemeente wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk en concreet.

50 % van de maximaal te behalen waarde voor die vraag (naar boven of beneden afgerond op het eerste gehele getal).

1 = Onvoldoende: uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in onvoldoende mate aan het doel van de Gemeente wordt beantwoord. De inhoud is niet volledig duidelijk en concreet en/of irrelevant.

25 % van de maximaal te behalen waarde voor die vraag (naar boven of beneden afgerond op het eerste gehele getal).

0 = Slecht: uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt niet of nauwelijks dat aan het doel van de Gemeente wordt beantwoord. De inhoud is in belangrijke mate onvolledig en onduidelijk en/of niet concreet.

0 punten.

De beoordeling van het subgunningscriterium demo wordt door een apart team uitgevoerd; Op basis van dezelfde vijf puntsschaal wordt, eerst individueel en daarna in consensus, een score bepaald.

De uiteindelijke score van het gunningscriterium kwaliteit wordt vervolgens bepaald door de scores van alle onderdelen bij elkaar op te tellen.

8.2.3 Eindscore

De eindscore voor iedere aanbieder wordt bepaald met de formule:

$\text{Eindscore} = \text{TCO prijs} / \text{totaalscore kwaliteit}$
--

De laagste score wint

8.3 Kwaliteit: De subgunningscriteria

8.3.1 Criterium 1 Implementatieplan

Doelstelling

De Opdrachtgever wil dat de Inschrijver een implementatieplan opstelt welke een werkende, geaccepteerde ICT-prestatie oplevert op uiterlijk 1-7-2021.

De Opdrachtgever wil in heldere stappen en fasen inzicht krijgen in hoe de Inschrijver ervoor gaat zorgen dat binnen de gestelde termijn de nieuwe oplossing wordt opgeleverd en geaccepteerd. De Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver aantoont mee te denken en ervaring uit eerdere projecten aantoonbaar meeneemt in dit project.

In te dienen documenten:

U stelt een implementatieplan op conform artikel 5.3 van de GIBIT. De onderdelen die Opdrachtgever bij inschrijving wil beoordelen zijn hieronder, soms licht aangepast, uit de GIBIT overgenomen:

- i) Globale beschrijving van de doelstellingen van het project om te komen tot de Implementatie van de ICT-prestatie alsmede de uitgangspunten, aannames en de geldende kaders en normen, mede in het licht van de uitgevoerde risicoanalyse. Artikel 3.5 van de GIBIT geeft daarover de benodigde informatie;
- ii) De projectorganisatie inclusief de wijze van verslaglegging, de wijze van Projectmanagement en de wijze waarop de informatievoorziening naar de omgeving (met name ook gebruikers en beheerders) is georganiseerd;
- iii) De wijze waarop kwaliteitsmanagement geborgd is in de projectorganisatie;
- iv) De werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van de Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid;
- v) Een overzicht van de koppelingen en gegevensuitwisselingsmogelijkheden, die standaard onderdeel vormen van de door u aangeboden oplossing en zijn inbegrepen in de prijs. Geef aan welke medewerking van derde partijen die voor het aanleggen van de koppelingen of gegevensuitwisseling eventueel vereist is; Leg uit op welke wijze de koppelingen voor de Opdrachtgever worden gelegd/ingericht en geef aan hoe u met situaties omgaat waarin een koppeling niet functioneert. Geef aan met welke technieken en op basis van welke standaarden gewerkt wordt. U mag hierbij uiteraard verwijzen naar ervaringen op dit gebied. Geef daarbij ook aan welke ontwikkelingen u ziet binnen de mogelijkheden van uw oplossing voor de toekomst.
- vi) In het prijzenblad (Bijlage 5) geeft u aan wat de kosten zijn voor het realiseren van eventuele overige aansluitingen.
- vii) De deelleveringen ('milestones') van het project en de functionele specificaties voor

- de deelleveringen waaraan moet worden voldaan (in relatie tot het overeengekomen gebruik);
- viii) Het tijdschema van de Implementatie (inclusief de deelleveringen), overeenkomstig de eisen die in de Overeenkomst aan de planning zijn gesteld; Houd bij het opstellen van het tijdschema rekening met de volgende mijlpalen (indicatief):
Start implementatie 18-1-2021
Mijlpaal Gerealiseerd :
- Inrichting werkprocessen 1-06-2021
 - migratie(s) 27-06-2021
 - Overdracht naar (Functioneel) Beheer: 1-06-2021
 - Acceptatie: 1-07-2021
- ix) De wijze waarop iedere deellevering wordt opgeleverd;
- x) De wijze waarop de Acceptatieprocedure wordt uitgevoerd;
De procedure zoals in artikel 7 (met name 7.1 en 7.2) van de GIBIT beschreven wordt gevolgd. Geef aan hoe u de procedure vorm geeft (inclusief testen). Opdrachtgever wil hier duidelijk verwoord zien wat de criteria zijn voor acceptatie waarbij dus duidelijk is in welk geval er geen tijdige acceptatie is. In dat geval is sprake van overschrijding van een fatale datum en kan de Overeenkomst worden ontbonden. Tevens is Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete ten bedrage van € 25.000,- verschuldigd aan Opdrachtgever. Ontbinding van de overeenkomst is niet het uitgangspunt van Opdrachtgever maar mocht deze situatie zich voordoen dan moet voor alle partijen ondubbelzinnig duidelijk zijn dat de Overeenkomst kan worden ontbonden.
- xi) De wijze waarop opdrachtgever middels opleidingen/trainingen vertrouwd wordt gemaakt met het gebruik en het functioneel beheer van de ICT-prestatie, voor zover overeengekomen. De Inschrijver levert tijdig de benodigde opleidingen ten aanzien van 700 fte gebruikers verdeeld over diverse afdelingen, waarvan 9 fte functioneel beheer en key-users;
- xii) Aanbieder verklaart uiterlijk 1 oktober 2021 als onderdeel van de ICT-prestatie een exit-strategie opgesteld te hebben conform artikel 22 van de GIBIT;
- xiii) De wijze waarop het beheer binnen de keten wordt vormgegeven; De dienstverlening betreft het operationeel, technisch en beveiligingsbeheer van de gehele infrastructuur waarop de oplossing draait. Tevens omvat deze Dienst alle activiteiten met betrekking tot het technisch en databasebeheer. De Inschrijver kan gevolgen van handelen in de applicatie in de keten overzien. Door deze activiteiten bij de Inschrijver te beleggen is het duidelijk waar de verantwoordelijkheid ligt voor de continuïteit. Daarmee bedoelen we dat er geen misverstand is tussen de partijen wie zorgt voor oplossingen en herstel bij eventuele problemen als gevolg van deze wijzigingen of het uitblijven daarvan. Uitgangspunt daarbij is de meegeleverde SLA (bijlage 3b).

Verder beschrijft u in een apart hoofdstuk:

- xiv) Een op de meegeleverde migratiestrategie (bijlage 13) gebaseerd migratieplan met de wijze waarop de data- en document migraties zullen plaatsvinden. De Inschrijver draagt, samen met de Opdrachtgever, zorg voor de migratie.
Uitgangspunten:

- Het leveren van een audit trail van het laden, zodanig dat de migratie te controleren is en dat voldaan wordt aan traceerbaarheid;
- Het testen van de migraties (het totale ETL-proces) dient gedaan te worden in een separate migratie-omgeving. Deze omgeving bevat alle bron systemen en alle doelsystemen. U dient te zorgen voor de migratieomgeving van uw burgerzaken-oplossing;
- Het testen van de migratie dient plaats te vinden met een volledige set aan productie gegevens (kopie van productie). Dat betekent dat uw migratie omgeving geschikt moet zijn voor het volume. Het betekent tevens dat u moet kunnen aantonen dat de testomgeving voldoet aan de eisen betreffende bescherming van gegevens en beveiliging;
- Er dienen zoveel proefmigraties uitgevoerd te worden, tot voldaan wordt aan alle eisen van juistheid, volledigheid en bruikbaarheid van de totale migratie:
 - voor iedere proefmigratie de laatste versie van de inrichting van de nieuwe applicatie in de migratieomgeving beschikbaar stellen,
 - het uitvoeren van het laden,
 - de resultaten terugleveren aan de Gemeente en
 - meewerken aan het oplossen van bevindingen;
- Voor de eindcontrole op de migraties tussen de bron en het doel stelt u de resultaten in het doelsysteem beschikbaar aan de gemeente. In bijlage 13 vindt u de beschrijving van de migratiestrategie en de te migreren gegevens;
- De migratie dient in een weekeinde plaats te vinden, tussen vrijdag 18.00 uur en uiterlijk zondag 20 uur;

Document beslaat maximaal 20 pagina's A4 (inclusief eventuele afbeeldingen) met een lettertype/grootte van Arial 10.

Beoordeling:

Dit implementatieplan wordt beoordeeld volgens het generieke beoordelingskader (5-puntenschaal):

- Op de mate waarin Inschrijver zich weet te verplaatsen in de klant en de complexiteit van deze opdracht;
- Op volledigheid, concreetheid en haalbaarheid.

De globale beschrijving zal als uitgangspunt gelden voor een gedetailleerde invulling van gunning van de opdracht.

NB: In de bijgeleverde SLA (bijlage 3b) zijn de relevante beheereisen opgenomen. Na voorlopige gunning en voor tekening van de overeenkomst zullen de beheerafspraken in de SLA en het implementatieplan in overleg definitief worden gemaakt.

8.3.2 Criterium 2 Wensen burgerzakenapplicatie: bruikbaarheid en gebruikersvriendelijkheid

Toelichting/achtergrond

Hoewel sprake is van een standaardapplicatie, heeft de applicatie die het meest beantwoordt aan de verwachtingen en behoeften van (eind)gebruikers, beheerders en informatiebeveiligers de voorkeur. Deze bruikbaarheid en gebruikersvriendelijkheid wordt op twee niveaus gewogen: door middel van een schriftelijke toets (waarover dit criterium gaat) en, voor wat de gebruikers aangaat, ook de uitvoering van een demo (zie het criterium hierna).

Bijlage 8b geeft een beschrijving van de burgerzakenprocessen.

In bijlage 8c wordt gevraagd hoe uw oplossing bijdraagt aan de uitvoering van deze processen.

In te dienen documenten:

De in te dienen bijlage bestaat uit een Excel bestand:

De vragen in bijlage 8c (PvE) beantwoordt u in het daarvoor bestemde veld in de Excelsheet of, wanneer dat wordt gevraagd, op het daarvoor bestemde formulier beantwoording wensen (bijlage 14).

Beoordeling:

De ingevulde bijlage 8c wordt beoordeeld:

- De binaire ja/nee wensen krijgen bij een 'ja' het aantal punten dat bij de wens is vermeld;
- De 'open' vragen worden beoordeeld volgens het generieke beoordelingskader (5-puntenschaal) op de inhoudelijke beschrijving van de wijze waarop deze worden gerealiseerd;
- Voor de 'open' vragen geldt dat alle tekst die verder gaat dan het maximaal toegestane (100 woorden in de Excel cel of het opgegeven aantal A4), niet in beschouwing wordt genomen bij de beoordeling.

8.3.3 Criterium 3 Demo aan de hand van casussen:

Doelstelling

De Gemeente wil aan de hand van een demo zien dat de oplossing 'intuïtief' werkt (kan een gebruiker makkelijk zijn weg vinden) en dat de oplossing eenvoudig en efficiënt werkt (zo weinig mogelijk (tussen)stappen en handelingen). Daar waar Inschrijver de processen niet letterlijk volgt hoeft dat geen probleem te zijn. Inschrijver wordt uitgenodigd uit te leggen welke weg haar oplossing volgt om tot de gevraagde resultaten te komen.

De Gemeente wil dat Inschrijver de in bijlagen ga en gb beschreven casussen demonstreert in de omgeving van de Gemeente in een live omgeving, zonder mockups en Powerpoint.

De Opdrachtgever heeft 24 en 25-11-2020 gereserveerd voor de demo's. U wordt gevraagd deze data in uw agenda vrij te houden voor een uitvoering van uw demo. Voor de demo zal drie uur tijd worden ingepland, op een nader te bepalen locatie in Amsterdam.

Een instructie voor de demo vindt u in bijlage 9c

In te dienen documenten:

Geen.

Beoordeling

Inschrijver dient de opdrachten uit de casussen zo volledig mogelijk uit te werken. De demo wordt getoetst op conformiteit aan de doelstelling, en het resultaat zoals door beoordelaars (gebruikersvertegenwoordigers) ervaren. Opdrachtgever wil oordelen op basis van wat Inschrijver toont tijdens de demo. Daar waar Inschrijver iets niet kan tonen dient deze toe te lichten hoe een en ander werkt. Het moet Opdrachtgever duidelijk zijn welke handelingen door de Opdrachtgever verricht moeten worden gedurende het proces. Daarbij wordt toelichten lager gewaardeerd dan wat werkelijk gedemonstreerd wordt.

De Opdrachtgever vraagt creativiteit van Inschrijver die er toe leidt dat de processen eenvoudig, efficiënt en effectief uitgevoerd kunnen worden.

De demo wordt beoordeeld volgens het generieke beoordelingskader (5-puntenschaal) op:

1. Intuïtief gebruik, visuele aspecten, zoals eenvoudige werking (sub)windows en popups, leesbaarheid en overzichtelijkheid van de schermen en hoeveelheid en wijze van scrollen in de schermen;
2. Functionele aspecten, eenvoudige werking, zoals het uitvoeren van onnodige taken die het systeem zelf zou kunnen of moeten doen, teveel klikken en scrollen, onlogische volgorde van velden of schermen, hoeveelheid bevestigingsdialogen en foutgevoeligheid, tijdsduur van handelingen, methode van zoeken, uitvoeren van taken, koppelingen en rapportages;
3. Processen verlopen efficiënt en effectief, vereenvoudiging van de processen.

8.3.4 Criterium 4 Samenwerking en toekomstvastheid

De duur van de Overeenkomst bedraagt, inclusief verlengingsopties, maximaal negen (9) jaren. Gezien de ontwikkelingen op het gebied van ICT, het BRP en de ambitie van het College om een modern fundament voor een digitaliserende gemeente mogelijk te maken, zoekt Opdrachtgever nadrukkelijk een partner die met de dynamiek van de ontwikkelingen in de tijd 'meebeweegt'.

Cruciaal hierin is het toepassen van nieuwe, innovatieve inzichten. Bij de invulling van dit kwaliteitscriterium beschrijft u op welke wijze en met inzet van welke middelen u verdere innovatie en doorlopende kwaliteitsverbetering organiseert en realiseert. Dit omvat een visie op hoe de ontwikkeling van innovatieve ideeën wordt gefaciliteerd en onder welke voorwaarden c.q. binnen welke kaders deze ideeën de grootste kans van slagen hebben.

De Gemeente verwacht een onderbouwde uiteenzetting van uw visie en werkwijze waarbij u duidt waarom dit het best passend is bij de beoogde samenwerking.

De Gemeente wil dat u een vijftal vragen beantwoordt zodat u haar in staat stelt te beoordelen in hoeverre u deze toekomstvastheid, inhoudelijk en in de samenwerking, goed in zult vullen. Deze vragen zijn, met hun weging, weergegeven in de Excel bestand PvE in de tab 'crit 4 toekomstvastheid', achter de vier PvE tabs.

Aanvullend op deze vragen wordt u ook gevraagd om een kansendossier te beschrijven: Het kansendossier dwingt tot out-of-the-box thinking. En geeft de Inschrijver de "kans" om onderdelen van de aanpak of oplossing aan te dragen waar de Opdrachtgever zelf niet aan heeft

gedacht. Dit kunnen producten en diensten zijn die buiten de geformuleerde scope vallen maar een duidelijk voordeel kunnen opleveren of aspecten die leiden tot een ander inzicht van de gevraagde hulp. Aan de Inschrijver wordt gevraagd in het kansendossier aan de volgende aspecten aandacht te geven (volgens de methode van SCAMPER):

Substitute: Welke componenten, proces stappen of resources kunnen worden vervangen of anders worden ingezet.

Combine: Welke processtappen, diensten en producten kunnen worden gecombineerd.

Adapt: welke nieuwe aanpassingen zijn mogelijk.

Modify: Kansen in het vergroten, verkleinen of aanpassen van de scope van de oplossing. Wat als geld of tijd geen rol zou spelen bij de uitvoering?

Put to another purpose: Is de oplossing breder inzetbaar dan alleen binnen het proces van de burgerzaken?

Eliminate: Zijn er onderdelen die we weg kunnen laten. Back to Basics.

Beschrijving samenwerking en toekomstvastheid (inclusief kansendossier) beslaat maximaal 12 pagina's A4 in een lettertype/grootte van Arial 10.

8.4 Samenstelling beoordelingsteam

Voor de beoordelingen van de aanbiedingen worden voor de verschillende subgunningscriteria, verschillend samengestelde beoordelingsteam samengesteld.

Beoordelingsteam criterium 1 – Implementatieplan

- Informatiemanager
- Business projectmanager
- IV-Projectmanager
- Sr. Supplier
- Sr User
- Architect

Beoordelingsteam criterium 2 – Bruikbaarheid en gebruikersvriendelijkheid

- Sr User
- functioneel beheerder (voor de FB aspecten)
- Informatie beheerder (voor de IB aspecten)
- Informatieanalist
- Business analist
- Proces adviseur

Beoordelingsteam criterium 3 – Demo aan de hand van casussen

- Gebruikers vertegenwoordigers van bij burgerzaken betrokken afdelingen
- Business analist
- Proces-adviseur
- Functioneel beheerder
- Verbetermanager

Beoordelingsteam criterium 4 – Samenwerking en toekomstvastheid

- Opdrachtgever
- Ged. Opdrachtgever
- Manager Datapoint
- Informatiemanager
- Business architect
- Contractmanager

In geval een lid van een beoordelingsteam is verhinderd, zal voor een gelijkwaardige vervanger worden gezorgd.

8.4.1 Begrippenkader

Aanbesteding	De Aanbesteding zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad.
Aanbestedingsleidraad	Deze Aanbestedingsleidraad, geregistreerd als met kenmerk AICT-2018-0911.
Aanbestedingswet	Ook wel gewijzigde Aanbestedingswet 2012. Wet van 1 november 2012, in werking getreden op 1 april 2013 en gewijzigd per 1 juli 2016, betreft nieuwe regels omtrent aanbestedingen.
Algemene Inkoopvoorwaarden	Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam. Geregistreerd bij de KvK d.d. 04 september 2017, KvK nr. 34366966.
Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO)	De Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO) is het basisnormenkader voor informatiebeveiliging binnen alle overheidslagen (Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen). Had voorheen iedere overheidslaag zijn eigen baseline, nu is er met gezamenlijke inspanning één BIO voor de gehele overheid. De BIO is gebaseerd op de ISO 27002:2013 norm
Basisregistratie Personen (BRP)	De Basisregistratie Personen (BRP) is een centrale database met persoonsgegevens van de inwoners van Nederland. Er staan ook gegevens in van Nederlanders in het buitenland. De BRP is de opvolger van de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA).
Beoordelingsteam	Het team dat namens de gemeente Amsterdam de Inschrijvingen beoordeelt.
Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG)	De BIG is vervangen door de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) per 1 januari 2019 (gepubliceerd in staatscourant 23 mei 2019). Daar waar in contractstukken nog naar de BIG wordt verwezen, dient "BIO" in plaats van "BIG" te worden gelezen.
Contactpersoon	De door de gemeente Amsterdam aangewezen contactpersoon voor deze aanbesteding.
Dienst	De dienstverlening die voorwerp is van de Overeenkomst Dienstverlening burgerzaken, zoals op hoofdlijnen beschreven in artikel 2 en zoals deze in detail blijkt uit de diverse documenten en bijlagen die onderdeel uitmaken van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst.
Gemeente	De publieke rechtspersoon Gemeente Amsterdam, de rechtspersoon die deze Aanbesteding organiseert en partij is bij het sluiten van de Overeenkomst.
Geschiktheidseisen	De eisen die aan de Inschrijver worden gesteld als bedoeld in Hoofdstuk 4 van deze Leidraad.
Gunningsbeslissing	Besluit van de gemeente Amsterdam aan welke Inschrijver(s) zij voornemens is de Opdracht te gunnen.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium van deze aanbesteding, zoals dit gunningscriterium is omschreven in Hoofdstuk 6 van deze Leidraad.

Handelsregister	De openbare basisregistratie van de Kamer van Koophandel waarin alle bedrijven en rechtspersonen ingeschreven staan.
ICT prestatie	Alle door Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst te leveren goederen (waaronder begrepen Gebruiksrechten) en diensten.
Implementatie	Het geheel van handelingen en activiteiten dat nodig is om alle onderdelen van de Opdracht, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van de gemeente Amsterdam zodanig dat alle gebruikers van de gemeente Amsterdam ermee kunnen werken overeenkomstig het overeengekomen gebruik.
Inschrijver	Een rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die naar aanleiding van deze Leidraad een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De Inschrijving van een Inschrijver op deze Aanbesteding.
Kerncompetentie	De combinatie van specifieke kennis en vaardigheden die fundamenteel kenmerkend zijn voor een Inschrijver.
Lead Buyer	De Lead Buyer is namens de gemeente Amsterdam verantwoordelijk voor het zo optimaal mogelijk verwerven en managen van een of meerdere inkooppakketten. Een Lead Buyer is geen functie maar een rol die wordt vervuld door de inkoopdienst van de gemeente Amsterdam die verantwoordelijk is voor het betreffende inkooppakket.
Nota van Inlichtingen	Het document dat dient als aanvulling of wijziging op de Leidraad en welke integraal onderdeel uitmaakt van deze Leidraad.
Onderaannemer	Een leverancier of dienstverlener die in opdracht van Opdrachtnemer en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de Opdracht uitvoert.
Opdracht	De overheidsopdracht die het voorwerp van deze Aanbesteding is, en zoals is omschreven in deze Leidraad.
Opdrachtnemer	De Inschrijver die deze aanbesteding heeft gewonnen en de wederpartij wordt van de gemeente Amsterdam, als zij besluit de Overeenkomst met de winnende Inschrijver aan te gaan. Met Opdrachtnemer wordt tevens de contractant bedoeld als gedefinieerd in de Algemene Inkoopvoorwaarden.
Overeenkomst	De Overeenkomst die naar aanleiding van deze Aanbesteding kan worden gesloten en waarvan een model bij deze Leidraad als bijlage is toegevoegd, inclusief de daarbij behorende bijlagen waaronder de Algemene Inkoopvoorwaarden.
Programma van Eisen	De minimale eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen.
Reserve (Opdrachtnemer)	Inschrijver waarmee Opdrachtgever, op basis van zijn ranking na de aanbesteding, een Wachtkamerraamovereenkomst afsluit.
Screeningsunit	De Screeningsunit (SU) screent Inschrijvers van risicovolle aanbestedingen en bijzondere projecten. De Screeningsunit is onderdeel van Bureau Integriteit van de Gemeente.

Social Return	Social Return is het opnemen van de in deze Leidraad en de Overeenkomst beschreven uitvoeringsvoorwaarde, waarbij Opdrachtnemer een bijdrage levert aan de uitvoering van het Amsterdamse beleid ten aanzien van het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Standstill termijn	Na minimaal 20 dagen, en als er geen bezwaren zijn ontvangen kan de aanbestedende dienst tot gunning overgaan en kan deze de overeenkomst sluiten. De dag na verzending van de gunningsbeslissing begint de opschortende termijn te lopen. Deze opschortende termijn wordt ook wel standstill- termijn of verlengde Alcatel-termijn genoemd
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding bedoeld in artikel 2:86 van de Aanbestedingswet en de door gemeente Amsterdam gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2:87 van de Aanbestedingswet.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Een Eigen Verklaring zoals bedoeld in artikel 2:84 van de Aanbestedingswet, waarin is opgenomen de verplichte Uitsluitingsgronden boven de aanbestedingsdrempel, de facultatieve Uitsluitingsgronden boven de aanbestedingsdrempel, de Geschiktheidseisen, de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, en het samenwerkingsverband of beroep op een derde/ derden.
Wachtkamervereenkomst	Overeenkomst bedoeld om bij het voortijdig beëindigen van de Overeenkomst met de Opdrachtnemer van deze Opdracht, en indien voortzetting van de Opdracht gewenst is, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan de daarvoor eerst in aanmerking komende Reserve (Opdrachtnemer).