

Beschrijvend document

Zaak-/archiefsysteem



**Gemeente
Geertruidenberg**

Kenmerk:

siw010381

Datum:

18 september 2024 versie 3.0 (na 2e nota van inlichtingen)

Inhoudsopgave

1	Aanbestedingskader.....	5
1.1	Introductie	5
1.2	Aanbestedingsprocedure	5
1.3	Typering opdracht	5
1.4	Klachtenregeling.....	5
1.5	Clusteren en percelen.....	5
1.6	Varianten	6
1.7	Gunningscriterium	6
1.8	Voorwaarden aanbestedingsprocedure	6
1.9	Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure.....	7
1.10	Planning	8
2	De opdracht.....	9
2.1	Doel.....	9
2.2	Huidige situatie.....	9
2.3	Eisen aan de opdracht	9
2.3.1	Algemeen.....	9
2.3.2	Zaaktypeconfiguratie (ZTC).....	10
2.3.3	Zaakregistratie	11
2.3.4	Werkvoorraad.....	12
2.3.5	Zaakbehandeling.....	12
2.3.6	Documentmanagement.....	13
2.3.7	Recordmanagement	13
2.3.8	Documentcreatie	14
2.3.9	Zoeken	14
2.3.10	Webformulieren	14
2.3.11	Persoonlijke Internet Pagina (optie, zie inschrijfbiljet)	14
2.3.12	Rapportages.....	15
2.3.13	Bestuurlijke besluitvorming.....	15
2.3.14	Contractbeheer.....	15
2.3.15	Wet open overheid.....	16
2.3.16	Projectmatig werken	16
2.3.17	Architectuur en standaarden.....	16
2.3.18	Privacy en beveiliging	17
2.3.19	Integratie en koppelingen	18
2.3.20	Implementatie	19
2.3.21	Beheer en doorontwikkeling	20

2.4	Wensen.....	20
2.4.1	Wet open overheid (80 punten).....	20
2.4.2	Webformulieren (40 punten)	21
2.4.3	Bestuurlijke besluitvorming (40 punten).....	21
2.4.4	Beheer en doorontwikkeling (40 punten)	21
2.5	Implementatieplan	22
2.6	Demonstratie.....	23
2.6.1	Casus 1: Zaakgericht werken	23
2.6.2	Casus 2: Archivering.....	24
2.6.3	Casus 3: Documentcreatie.....	25
2.6.4	Casus 4: Webformulieren	25
2.6.5	Casus 5: Bestuurlijke besluitvorming.....	25
2.6.6	Casus 6: Contractbeheer	25
2.6.7	Casus 7: Projectmatig werken	26
2.6.8	Casus 8: Beheer	26
3	Contractuele voorwaarden.....	27
3.1	Vorm en duur van de overeenkomst.....	27
3.1.1	Vorm van de overeenkomst	27
3.1.2	Duur van de overeenkomst	27
3.1.3	Herzieningsclausule	27
3.1.4	Van toepassing zijnde voorwaarden	28
3.2	Wachtkamervereenkomst.....	28
3.3	Financiële bepalingen.....	29
3.3.1	Tarieven	29
3.3.2	Opties.....	29
3.3.3	Indexering.....	29
3.3.4	Facturatie en betaling.....	30
3.4	Service level agreement	30
3.5	Verwerkersovereenkomst	30
4	Aanbestedingsprocedure.....	31
4.1	Nota van Inlichtingen.....	31
4.2	Indiening van de inschrijving	31
4.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving.....	31
4.3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	31
4.3.2	Mogelijkheden voor inschrijving	32
4.3.3	Verbonden partijen	34
4.4	Uitsluitingsgronden	34
4.4.1	Uitsluitingsgronden	34

4.4.2	Uitsluiting Russische partijen	36
4.5	Geschiktheidseisen	36
4.5.1	Technische beroepsbekwaamheid	36
4.5.1.1	Referenties (Kerncompetenties)	36
4.5.1.2	Certificering	37
4.5.2	Financiële en economische draagkracht	37
4.5.2.1	Continuïteitsverklaring	38
4.5.3	Geschiktheidseisen beroepsbevoegdheid	38
4.5.3.1	Inschrijving beroeps- en/of handelsregister	38
4.5.4	Bewijsmiddelen	38
4.6	Eisen aan de inschrijving	39
4.6.1	Procedurele voorwaarden en compleetheid	39
4.6.2	Voorwaarden	39
4.6.3	Compleetheid	39
4.6.4	Gestanddoeningstermijn	40
4.7	Beoordeling van de inschrijvingen	40
4.8	Beoordeling van de gunningscriteria	40
4.8.1	Prijs	41
4.8.2	Kwaliteit 1: wensen	41
4.8.3	Kwaliteit 2: implementatieplan	42
4.8.4	Kwaliteit 3: demonstratie	43
4.8.5	Beoordelingsmethodiek	43
4.9	Verificatiegesprek	45
4.10	Gunning van de opdracht	46
5	Bijlagen	47
	Bijlage A: Klachtenregeling aanbesteden gemeente Geertruidenberg	47
	Bijlage B: Conceptovereenkomst	47
	Bijlage C: Inschrijfbiljet	47
	Bijlage D: Wachtkamervereenkomst	47
	Bijlage E: Verwerkersovereenkomst	47
	Bijlage F: Eigen verklaring/verklaring sanctiepakket Rusland	47
	Bijlage G: Format referentie kerncompetenties	47

Niets van deze uitgave mag worden veeleenvoudigd en / of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van zowel de aanbestedende dienst als Karel.

1 Aanbestedingskader

1.1 Introductie

Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Geertruidenberg, hierna te noemen aanbestedende dienst of opdrachtgever, is voornemens de opdracht voor de levering en implementatie van een zaak-/archiefsysteem aan te besteden. De leverancier wordt hierna aangeduid als (potentiële) inschrijver of opdrachtnemer.

De kaders, eisen en wensen die de opdrachtgever hiervoor stelt, zijn in dit document en bijbehorende bijlagen omschreven. Dit beschrijvend document en alle bijbehorende bijlagen zijn bedoeld om aanbieders (hierna: (potentiële) inschrijver of opdrachtnemer) de mogelijkheid te bieden op een goede wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

1.2 Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats volgens deel 1 en deel 2 de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd per 1 juli 2016 en , de Gids Proportionaliteit, het Aanbestedingsbesluit en het gemeentelijk inkoopbeleid van de gemeente Geertruidenberg.

De gemeente heeft binnen de kaders van de bovenvermelde wetgeving en de opdrachtwaarde de keuze gemaakt voor een Europese openbare procedure conform artikel 2.26 Aanbestedingswet 2012.

De gemeente hanteert de grondbeginselen transparantie, objectiviteit, non-discriminatie en proportionaliteit.

1.3 Typering opdracht

De opdracht betreft een dienst in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en omvat in hoofdzaak: **levering, implementatie, beheer, hosting en onderhoud van een zaak-/archiefsysteem en alle aanverwante dienstverlening**. De van toepassing zijnde CPV-codes betreffen:

- 48000000-8 Software en informatiesystemen
 - o 72268000-1 Leveren van software
 - o 72261000-2 Softwareondersteuningsdiensten
 - o 72263000-6 Software-implementatiediensten
 - o 72265000-0 Softwareconfiguratiediensten
 - o 72267000-4 Onderhouds- en reparatiediensten voor software

1.4 Klachtenregeling

Op deze aanbestedingsprocedure is een klachtenregeling van toepassing. Klachten dienen te voldoen aan de klachtenregeling aanbesteden gemeente Geertruidenberg welke u aantreft in Bijlage A: Klachtenregeling aanbesteden gemeente Geertruidenberg van dit beschrijvend document. Klachten kunnen worden ingediend via klachtenmeldpunt@wijzijkarel.nl.

1.5 Clusteren en percelen

De opdracht is niet geclusterd, omdat de aanbestedende dienst van mening is dat er sprake is van zodanige samenhang van de werkzaamheden dat de opdracht kan worden gezien als één logisch geheel. Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen van de markt en behoudt het MKB-toegang tot deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Er wordt geen gebruik gemaakt van percelen. Het opsplitsen van de opdracht in meerdere aanbestedingen, dan wel percelen, zou tot kostenverhoging kunnen leiden en tot een onnodig grote belasting voor aanbestedende dienst en inschrijver. De gemeente wenst de efficiëntie te bevorderen en acht het daartoe wenselijk één aanspreekpunt te hebben waarbij er in de uitvoering van de dienstverlening geen verschillen in aanpak en eindresultaat kunnen ontstaan.

De aanbestedende dienst is voornemens om met één inschrijver een overeenkomst af te sluiten.

1.6 Varianten

Het is niet toegestaan varianten in de inschrijving op te nemen. Aangeboden varianten worden door de aanbestedende dienst niet beoordeeld en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

1.7 Gunningscriterium

De Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt voor deze opdracht vastgesteld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. In hoofdstuk 4 staat het gunningscriterium verder uitgewerkt.

1.8 Voorwaarden aanbestedingsprocedure

Voorwaarden

Deze aanbesteding vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

- De door de inschrijver gemaakte en te maken kosten voor het doen van de inschrijving en de eventueel hieruit voortvloeiende contractbesprekingen worden niet vergoed;
- Aan de inschrijving kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend. De aanbesteding is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd;
- Een inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een inschrijving voor een deel van de opdracht is niet toegestaan en zal als zodanig niet worden meegenomen in de procedure;
- Door middel van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met de voorwaarden van de aanbesteding en alle onderliggende documenten. Elk voorbehoud maakt de inschrijving ongeldig;
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen.

Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden

De aanbestedende dienst heeft alle documenten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. De potentiële inschrijvers zijn verplicht de aanbestedende dienst tijdig (vóór de inschrijvingsdatum) te waarschuwen, dan wel om opheldering te vragen in geval van (kennelijke) fouten of omissies in de documenten, tegenstrijdigheden en onduidelijkheden daaronder begrepen, met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Indien de potentiële inschrijver verzuimt hiervan melding te doen, verwerkt hij zijn rechten. Het bepaalde in deze alinea prevaleert boven de fatale termijn van 20 kalenderdagen vanaf de gunningsbeslissing om bezwaar te maken tegen deze gunningsbeslissing.

Vertrouwelijkheid

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Ook indien de inschrijving niet leidt tot een overeenkomst dient vertrouwelijkheid bewaard te blijven.

Indien de inschrijver een derde partij wenst in te zetten, is de inschrijver gerechtigd de benodigde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze partij(en) zich aan voorgenoemde houden.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij een eventueel geschil de ingediende inschrijvingen en aanbestedingsdocumenten of delen daarvan beschikbaar te stellen aan de rechter.

1.9 Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure

De opdracht wordt volledig digitaal via TenderNed aanbesteed.

Aanspreekpunt aanbestedende dienst

De gemeente wordt bij de aanbesteding begeleid door **Karel**. Adviespartner van gemeente Geertruidenberg voor inkoop- en contractmanagement. De contactpersoon voor deze aanbesteding is Kristel Bosgieter, inkoopadviseur.

Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure dient digitaal te verlopen via TenderNed.

Het benaderen van andere medewerkers van de aanbestedende dienst over deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Aanspreekpunt inschrijver

De inschrijver zal de contacten met de aanbestedende dienst na inschrijving via een vaste contactpersoon laten verlopen. Deze dient gemachtigd te zijn namens inschrijver te kunnen optreden. Deze contactpersoon dient te worden vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, hierna te noemen UEA, deel II.

Voertaal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure en gedurende de uitvoering van overeenkomst is Nederlands. Alle informatie die door de inschrijver bij de inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Met uitzondering van productspecificaties (niet zijnde handleidingen) en productcertificaten die in de Engelse taal zijn opgesteld. De aanbestedende dienst kan om een vertaling vragen indien gewenst.

1.10 Planning

De planning voor de aanbestedingsprocedure is in onderstaande tabel weergegeven:

Procedurestap	Datum	Toelichting
Publiceren aankondiging van de opdracht	3 juli 2024	Aanbestedingsdocumenten digitaal beschikbaar via TenderNed
Sluitingstermijn stellen van 1ste vragenronde	19 augustus 2024	tot 9.30 uur Digitaal via TenderNed
Publicatie 1ste Nota van Inlichtingen	4 september 2024	Streefdatum Digitaal beschikbaar via TenderNed
Sluitingstermijn stellen van 2de vragenronde	16 september 2024	tot 9.30 uur Digitaal via TenderNed
Publicatie 2de Nota van Inlichtingen	25 september 2024	Streefdatum
Sluitingstermijn indiening van de inschrijving	16 oktober 2024	tot 9.30 uur Middels digitale kluis TenderNed
Demonstraties	5,6,7 november 2024	Op nader te bepalen tijdstip bij de gemeente Geertruidenberg
Gunningsbeslissing bekend maken	15 november 2024	Streefdatum
Bezwaartermijn	16 november t/m 5 december 2024	20 kalenderdagen
Verificatiegesprek	20 november 2024	Op nader te bepalen tijdstip bij de gemeente Geertruidenberg
Definitieve gunning	6 december 2024	Streefdatum

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst is gerechtigd de tijdsplanning aan te passen.

2 De opdracht

De gemeente Geertruidenberg werkt al vele jaren digitaal en zaakgericht. Vanwege de wens om naar een SAAS-oplossing te gaan in combinatie met rechtmatigheid is het noodzakelijk dat het huidige zaak- en archiefsysteem wordt aanbesteed.

2.1 Doel

Gemeente Geertruidenberg heeft als doel een duurzame samenwerking aan te gaan om de digitale dienstverlening en het digitaal werken zo optimaal mogelijk te kunnen ondersteunen. We zoeken hiervoor een oplossing met zaakafhandelcomponent, een document managementsysteem inclusief volwaardige archieffunctie dat voor medewerkers en beheerders gebruiksvriendelijk is. De opdracht omvat onder andere:

- het beschikbaar stellen en onderhouden van een zaakstelsel, een document managementsysteem inclusief volwaardige archieffunctie;
- de technische, functionele en organisatorische implementatie;
- verzorgen van trainingen voor medewerkers;
- de migratie van zaken en dossiers uit het huidige zaak- en archiefsysteem;
- en het realiseren van een aantal koppelingen.

2.2 Huidige situatie

Op dit moment werken ongeveer 280 gebruikers van de gemeente Geertruidenberg met de volgende systemen:

- DMS/RMA: MyCorsa NxT versie 2018 UCR 03 (2021) van leverancier BCT.
- Zaakstelsel: Liber versie 1.129.1 – 310520221129 van leverancier BCT.

De volgende koppelingen zijn op dit moment operationeel:

- Digitaal vergaderen, iBabs
- Datadistributiesysteem DDS, Centric
- Documentcreatie SmartDocuments, SmartDocuments
- E-formulieren, SIM
- Mijn Overheid lopende zaken, Logius

2.3 Eisen aan de opdracht

Hier vindt u de eisen aan de opdracht. De eisen zijn minimeisen. De inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving dat de aangeboden oplossing voldoet aan alle gestelde eisen. Als blijkt dat een inschrijving niet voldoet aan de gestelde eisen wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Aan de gestelde eisen moet blijvend worden voldaan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

2.3.1 Algemeen

1. Opdrachtnemer levert een oplossing conform alle gestelde voorwaarden, eisen die zijn opgenomen in het beschrijvend document en bijbehorende bijlagen en wensen die door de opdrachtnemer zijn opgenomen in de inschrijving.
2. De aangeboden oplossing is direct leverbaar en de levering van alle gevraagde eisen die zijn opgenomen in het beschrijvend document en bijbehorende bijlagen en wensen die door de opdrachtnemer zijn opgenomen in de inschrijving zijn gedekt in het inschrijfbiljet dat deel uitmaakt van de inschrijving. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie (opgenomen in de kwaliteitscriteria van de aanbesteding) met uitzondering van externe koppelingen. Als een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk) dan wordt deze in de

eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de oplossing en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema.

3. De oplossing wordt geleverd als software as a service (SAAS). Een SAAS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt en technisch volledig onderhouden wordt door de opdrachtnemer, en benaderbaar is via een web-interface.
4. De beschikbaarheid van de oplossing wordt voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd op werkdagen tussen 7.00 uur en 21.00-22.00 uur. De overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de opdrachtgever van 100%. De opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.
5. De oplossing heeft een acceptabele performance voor alle gebruikers van de opdrachtgever. Dit houdt in dat **met uitzondering van het openen van bestanden groter dan 8MB** de resultaten van tenminste **90%** de volgende handelingen binnen **drie twee** seconden worden weergegeven:
 - het starten van een nieuwe zaak;
 - het accepteren van een zaak;
 - het zetten van een nieuwe status;
 - het bepalen van het resultaat;
 - het toevoegen van een document;
 - het afronden van een zaak;
 - het tonen van zoekresultaten;
 - het tonen van de werkvoorraad;
 - het tonen van een zaak;
 - het aanmaken van een contactmoment.
6. De oplossing is gebruiksvriendelijk voor medewerkers en beheerders.
7. De oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
8. Bij inschrijving levert de opdrachtnemer een concept service level agreement gebaseerd op dit programma van eisen. Na gunning levert de opdrachtnemer, in overleg met de opdrachtgever, een definitief service level agreement.
9. De opdrachtnemer garandeert dat de oplossing gedurende de looptijd van het contract minimaal voldoet aan de op dat moment geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving, onder meer de
 - Nederlandse sociale- en fiscale wet- en regelgeving;
 - Archiefwet 1995;
 - Algemene verordening gegevensbescherming (AVG);
 - Wet digitale overheid;
 - Europese standaard EN 301 549 (Digitale toegankelijkheid en webrichtlijnen)
10. De houdbaarheid en werking van de oplossing is gegarandeerd als de oplossing niet langer wordt ondersteund door de opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief opdrachtnemer en zuster-, dochter en moedermaatschappijen).
11. De **oplossing dient onderdelen van de oplossing die voor externen van de opdrachtgever (inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties) beschikbaar zijn, dienen** in de huisstijl van de aanbestedende dienst te worden vormgegeven en opgeleverd.
12. Software en/of hardware mag bestanden niet lokaal op werkplekken opslaan. Tijdelijke of permanente bestanden op de serverinfrastructuur kan wel, zolang deze niet gespecificeerd worden via een drive mapping of een UNC-naam.
13. **Wanneer er nieuwe functionaliteiten worden ontwikkeld, dan maken deze automatisch deel uit van de standaardoplossing.**

2.3.2 Zaaktypeconfiguratie (ZTC)

14. De oplossing heeft een integratie met iNavigator (VIND-IM) voor zowel de configuratie van zaaktypes in de ZTC als de centrale beheeromgeving. De werkprocessen kunnen via een XML-bestand of via een

i-Navigator webservices koppeling in de oplossing gezet worden. Waarbij verdere inrichting van deze zaaktypen in de oplossing mogelijk is. De volgende gegevens zijn hierbij van belang:

- werkprocessen (zaaktypen met relevante metadata);
 - documenttypen met relevante metadata;
 - statutypen met relevante metadata en checklists;
 - resultaattypen met o.a. retentie metadata.
15. In de ZTC van de oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren:
- welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen;
 - welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben;
 - welke checklistitems doorlopen moeten worden;
 - welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.
16. In de ZTC kan per fase een andere behandelaar/groep behandelaars worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaars kan automatisch worden bepaald.
17. Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearhiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk voor geautoriseerde gebruikers de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
18. In de oplossing is het mogelijk om per zaaktype, deelzaak of per individuele zaak aan te geven dat de zaken van dit type vertrouwelijk zijn waardoor deze enkel door één persoon of meerdere gebruikersprofielen of gebruikersrollen toegankelijk en te raadplegen zijn. Bij vervolg-of deelzaken wordt deze vertrouwelijkheid hiërarchisch overgenomen door de deel-en/of vervolgzaken. Het is te allen tijde mogelijk, voor speciaal daartoe geautoriseerde gebruikers zoals bijvoorbeeld beheerders, de zaken/zaaktypen/documenten in te zien.
19. Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de opdrachtnemer, op basis van zero-coding volledig worden ingericht.
20. Het is mogelijk om bij zaaktypen de bewaartermijn van een zaak te laten afhangen van een door de behandelaar in te vullen datumveld en zo te kunnen voldoen aan bewaartermijnen die pas gaan lopen 'na vervallen belang' of andere afwijkende (anders dan afronden van de zaak) triggers (procestermijnen).
21. De ZTC van de oplossing maakt het ook mogelijk om enkel een gedeelte van een zaaktype te actualiseren, maar ook bulk-bewerkingen waarbij meerdere zaaktypen of zelfs alle zaaktypen tegelijk aangepast worden zijn mogelijk.
22. In de ZTC kan per zaaktype geconfigureerd worden of zaken van dit type (automatisch) worden gepubliceerd MijnOverheid lopende zaken/Berichtenbox of naar de persoonlijke internet pagina.

2.3.3 Zaakregistratie

23. In de oplossing kunnen zaken via verschillende kanalen gestart worden, zoals maar niet beperkend tot post/scan, e-mail, webformulieren of een lokaal bestand dat toegevoegd wordt in de oplossing.
24. In de oplossing kunnen zaken aan een individuele behandelaar toegewezen worden of aan groep behandelaars, waaruit vervolgens door toewijzing een zaak in behandeling wordt genomen.
25. In de oplossing kan een behandelaar zaken overdragen aan een andere behandelaar of groep behandelaars. Bij het overdragen van de zaak wordt de zaak volledig overgedragen aan de nieuwe behandelaar of groep behandelaars.
26. Bij het registreren van een zaak kan de locatie door middel van het selecteren/invoeren van een (BAG-) adres en/of door de geografische coördinaten te prikken op een kaart worden vastgelegd. De zaaklocatie wordt binnen de oplossing automatisch getoond in een kaart.
27. In de oplossing kunnen zaken gekoppeld worden aan personen en/of bedrijven op basis van persoons- en bedrijfsgegevens. Hierbij wordt de basisregistratie (o.a. BRP, NHR en/of GBA-V) als bron gebruikt

voor het correct overnemen, tonen en koppelen van de persoons- en bedrijfsgegevens. Personen en bedrijven kunnen zowel als aanvrager of als betrokkenen worden gekoppeld aan een zaak.

28. Binnen de oplossing wordt bij opslag van e-mail het e-mailbericht en de bijlage(n) gescheiden opgeslagen als aparte bestanden. Daarbij wordt de structuur en opmaak van het e-mailbericht inclusief metadata, afbeeldingen en opmaak behouden. Deze gegevens moeten onversleuteld kunnen worden opgeslagen, zodat deze te allen tijden kunnen worden ingezien.

2.3.4 Werkvoorraad

29. De werkvoorraad in de oplossing geeft in één overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan medewerkers. De minimaal vereiste informatie die het overzicht moet weergegeven betreft de aanvrager, inhoudsomschrijving, startdatum, status, behandelaar en locatie.
30. De oplossing biedt een werkvoorraad waarin men zaken kan zoeken, sorteren, groeperen en filteren met (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen, zoals ingevulde velden en statussen.
31. In de oplossing zijn de werkvoorraden van medewerkers, indien gerechtigd, toegankelijk.
32. In de oplossing kan de medewerker of beheerder instellen dat er een notificatie in de oplossing of signalering via e-mail plaatsvindt bij ten minste het toevoegen of wijzigen van zaken, het passeren van streef- en fatale datums, het toevoegen van documenten in zaken.
33. De oplossing biedt de mogelijkheid om zaken in een zogenaamde 'wachtstand' te plaatsen waarin tijdelijk geen behandelactiviteiten nodig zijn. Bij beëindiging van de 'wachtstand'-periode of wijziging van de zaak worden deze middels signalering weer kenbaar gemaakt in de werkvoorraad.

2.3.5 Zaakbehandeling

34. In de oplossing kan zowel per zaaktype als per zaak aangegeven worden dat de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één behandelaar of groep behandelaars zichtbaar is.
35. Indien de procesflow van de zaak is doorlopen en afgerond dan kan de zaakbehandelaar de laatste status i.v.m. de vernietigingsgrondslag toe kennen aan de zaak.
36. De oplossing geeft de medewerker de mogelijkheid om een checklist te gebruiken. De beheerder kan, indien gewenst, checklist items verplicht stellen.
37. De medewerker of beheerder kan in de oplossing zaken in bulk muteren of afhandelen.
38. De oplossing heeft een niet-muteerbare audit-trail. De audit-trail registreert handelingen automatisch en slaat deze registraties zonder manuele tussenkomst op. Per zaak is deze inzichtelijk voor de medewerker of op te vragen door de beheerder van de oplossing zonder tussenkomst van de opdrachtnemer.
39. In de oplossing kunnen bij de zaakbehandeling notities toegevoegd worden aan de zaak.
40. De oplossing is in staat om vanuit de zaak e-mails te versturen met in de bijlage meerdere tegelijk geselecteerde documenten/bestanden uit de betreffende zaak. De verzonden e-mail wordt automatisch opgeslagen in de betreffende zaak.
41. De medewerker kan in de oplossing zaken relateren. Zowel vanuit de hoofdzaak als vanuit deel-/subzaak en gerelateerde zaak, waarbij in alle zaken de relatie(soort) zichtbaar is. Ongeacht de status van de zaak.
42. De oplossing heeft een geïntegreerde mogelijkheid tot digitale ondertekening van documenten. Daarnaast kan de oplossing koppelen met third-party-software voor geavanceerde digitale handtekening. De in die third-party gegenereerde handtekening wordt, inclusief logdocument, automatisch opgenomen in de oplossing en opgeslagen in de zaak.
43. De oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
44. De oplossing biedt de mogelijkheid om ontvangstbevestigingen en afhandelberichten via verschillende kanalen (geautomatiseerd) te versturen.
45. De oplossing biedt de mogelijkheid om taken in een zaak uit te zetten naar één of meerdere medewerkers.

2.3.6 Documentmanagement

46. De oplossing kent geen beperking voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails incl. bijlagen etc.). Hierbij moet de oplossing minimaal bestanden tot een grootte van 1GB aankunnen.
47. De oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk voor de medewerker.
48. In de oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing(RTCE)).
49. De oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit één of meerdere documenten van buiten de oplossing aan een zaak toe te voegen. Dit betreft minimaal de volgende systemen:
 - Microsoft Outlook;
 - Microsoft Word;
 - Microsoft Excel;
 - Lokale netwerkschijf;
 - Office 365 applicaties, zoals Sharepoint/MS Teams.
50. De oplossing biedt de mogelijkheid om de statussen 'concept' en 'definitief' toe te kennen aan een document. Bij definitief is de inhoud van het document niet meer te wijzigen.
51. De oplossing biedt een integratiemogelijkheid met Office 365.
52. De oplossing dient documenten en bijlagen op te kunnen slaan waarbij de relatie tussen document en bijlage inzichtelijk blijft voor de medewerker.

2.3.7 Recordmanagement

53. De functionaliteiten van de oplossing dienen te voldoen aan de normen van NEN-ISO 16175 (inclusief 16175-1:2020 als opvolger NEN 2082) en 15489-1 (2016) en ondersteunt Metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie (MDTO).
54. Bestanden dienen in een digitaal duurzaam formaat opgeslagen te worden. De voorkeursformaten zoals deze door het Nationaal Archief bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'. Voor documenten betekent dit bijvoorbeeld PDF/A-1 of PDF/A-2, inclusief OCR, als een onzichtbare laag weggeschreven.
55. Zodra de laatste status is gezet, kan de medewerker de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen (heropenen/hervatten), toevoegen en verwijderen. Dit kan alleen nog met specifieke autorisaties.
56. De oplossing kan vernietigingslijsten genereren op basis van metadata uit zaken en documenten.
57. Vernietigingslijsten kunnen in de oplossing voor akkoord worden aangeboden aan de daartoe bevoegde medewerker(s). Tevens is het mogelijk deze te exporteren naar excel/csv zodat deze ook aangeboden kunnen worden aan externe belanghebbenden zoals de archiefinspecteur of archivaris.
58. Met de oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen, tevens in bulk en zonder tussenkomst van de opdrachtnemer.
59. De oplossing neemt bij vervolg- en deelzaken de vernietigingstermijn over van de hoofdzaak.
60. Met de oplossing is het mogelijk om gearcheiverde digitale zaken te exporteren naar andere RMA systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers zonder verlies van informatie omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals een Submission Information Package met daarin de informatieobjecten en metadata in sidecarstructuur (met het metadata-bestand in extensible mark-up language (XML) op basis van MDTO-XML of vergelijkbaar).
61. Met de oplossing wordt alle informatie zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearcheveerd bij de afgesloten zaak.
62. De oplossing heeft een hotspotmonitor functionaliteit waarbij gebeurtenissen die vanuit cultuur-historisch perspectief van belang zijn, zijn veilig te stellen en te bewaren.

2.3.8 Documentcreatie

- 63. De oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
- 64. Met de oplossing is het mogelijk dat document- en emailsjablonen inclusief hoofd- en voetteksten centraal geconfigureerd worden.
- 65. Onderdeel van de opdracht is overzetten van sjablonen uit de huidige oplossing voor documentcreatie. Het gaat om circa 260 documentsjablonen. Zie ook kwaliteitscriterium Implementatieplan. (optie, zie inschrijfbiljet, **er wordt een prijs gevraagd voor overzetten per 50 documentsjablonen**)

2.3.9 Zoeken

- 66. De oplossing kent een centrale zoekingang die binnen de oplossing duidelijk en herkenbaar te benaderen is en waarmee integraal (gestructureerde en ongestructureerde informatie) door de oplossing gezocht kan worden waarbij de zoekfunctie de autorisatiestructuur niet doorbreekt.
- 67. De oplossing biedt een uitgebreide functionaliteit om te zoeken op alle metadata van zaken, documenten, object en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak. De zoekfunctionaliteit geeft resultaten over alle onderdelen van de oplossing zoals zaken, full tekstdocumenten, e-mails, basisregistraties, etc.
- 68. De oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
- 69. De oplossing ondersteunt het opslaan van (persoonlijke)zoekopdrachten binnen de oplossing.
- 70. De oplossing ondersteunt het 'booleaans zoeken' waarbij de volgorde van zoektermen irrelevant is.

2.3.10 Webformulieren

- 71. In de oplossing kunnen webformulieren, zelfstandig en zonder tussenkomst van de opdrachtnemer, op basis van zero-coding volledig worden ingericht.
- 72. De webformulieren in de oplossing maken waar nodig gebruik van authenticatiemiddelen als DigiD, eHerkenning, eIDAS en een standaard internet betaalsysteem. Het is mogelijk het juiste betrouwbaarheidsniveau te selecteren per webformulier afhankelijk van de aangeboden dienst.
- 73. Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero-coding, hergebruikt worden bij webformulieren.
- 74. Bij de configuratie van webformulieren in de oplossing is het mogelijk om velden verplicht te maken.
- 75. De oplossing bevat een foutvalidatie op velden (iban, postcode, telefoonnummer, email, datum, etc). De datum is naast handmatige invoer ook vanuit een kalender te selecteren.
- 76. De oplossing heeft de mogelijkheid om, indien gewenst, een toelichting te geven bij een veld.
- 77. De webformulieren worden, na authenticatie, automatisch ingevuld (pre-fill) vanuit de BRP, GBA-V of het handelsregister.
- 78. In het webformulier kan door middel van het selecteren/invoeren van een (BAG-) adres en door te prikken op een kaart de locatie worden vastgelegd.
- 79. Bij het doorlopen van het webformulier door de aanvrager kan de vraagstructuur worden aangepast aan de hand van reeds ingevulde gegevens.
- 80. Na indienen van het webformulier wordt er automatisch een ontvangstbevestiging verstuurd vanuit de oplossing naar de aanvrager. De tekst in de ontvangstbevestiging kan per webformulier aangepast worden.
- 81. De oplossing biedt de aanvrager een kopie aan van het ingevulde formulier.
- 82. Onderdeel van de opdracht is overzetten van formulieren uit de huidige oplossing voor webformulieren. Het gaat om circa 75 webformulieren. Zie ook kwaliteitscriterium Implementatieplan. (optie, zie inschrijfbiljet **er wordt een prijs gevraagd voor overzetten per 25 webformulieren**)

2.3.11 Persoonlijke Internet Pagina (optie, zie inschrijfbiljet)

- 83. De oplossing beschikt over de functionaliteit "Persoonlijke Internet Pagina (PIP)/MijnGemeente" waarmee klanten minimaal de status van zaken en documenten kunnen inzien.

84. De oplossing beschikt over functionaliteit voor de PIP waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.

2.3.12 Rapportages

85. De oplossing biedt een dashboard op lopende zaken voor termijnbewaking en sturing.
86. De opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de opdrachtnemer zelf, op basis van zero-coding, rapportages in de oplossing creëren en opslaan.
87. De oplossing kan (periodiek en flexibel) alle data aanleveren aan een extern gegevensmagazijn of BI-Tool zoals Cognos voor business intelligence en datagedrevenwerken. De aangegeven data dient bij gebruik "clean" te zijn. Dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.
88. De opdrachtnemer levert **na voorlopige gunning** een gedetailleerd inzicht in het datamodel van de oplossing. Alle tabellen dienen beschreven te zijn, of doormiddel van views inzichtelijk te zijn. Ook de onderlinge relaties en sleutels. En elk veld dient semantisch beschreven te zijn.
89. De opdrachtnemer geeft geplande wijzigingen in het datamodel vooraf door aan de opdrachtgever.
90. De oplossing kan een overzichtelijk rapport genereren van toegangsrechten (autorisatiematrix) op een wijze die geschikt is voor periodieke beoordeling conform BIO maatregel 9.2.5.
91. De oplossing kan rapportages exporteren (in csv, xlsx en pdf formaat).
92. De oplossing biedt standaard rapportages voor het monitoren en verbeteren van de voortgang en kwaliteit van werkprocessen. Dit omvat het verkrijgen van management- en beheer informatie voor het aansturen van lopende zaken, het verbeteren van de levering van producten en diensten, en het genereren van documentvernietigingslijsten.

2.3.13 Bestuurlijke besluitvorming

93. De oplossing dient het bestuurlijke besluitvormingsproces te ondersteunen.
94. Vanuit de oplossing maakt de behandelaar (steller) een advies (DT-advies, collegeadvies raadsadvies) op met eventuele bijlagen.
95. Bij het opstellen van het advies is het voor de behandelaar mogelijk om vanuit de oplossing collegiaal advies in te winnen of af te stemmen met verantwoordelijk directielid en/of portefeuillehouder.
96. De oplossing biedt mogelijkheden om een parafering in te stellen afhankelijk van het soort voorstel.
97. De oplossing geeft een agendaoverzicht met daarin per onderwerp het voorstel inclusief eventuele bijlagen.
98. Nadat de directie, het college, de burgemeester of de raad het advies heeft besproken kan het besluit dat is genomen worden toegevoegd aan de zaak.
99. De oplossing biedt een integratie met iBabs en Notubiz. Hierbij is het tenminste mogelijk om vanuit een zaak documenten over te zetten naar iBabs/Notubiz ter besluitvorming. Na besluitvorming is het mogelijk om het besluit terug in te lezen in de zaak. (Beide systemen zijn in gebruik bij de opdrachtnemer. Tijdens de implementatie zal bepaald worden waar de 'knip' in het proces van bestuurlijke besluitvorming komt)

2.3.14 Contractbeheer

100. De oplossing bevat een contractbeheermodule, dit houdt in dat van contracten tenminste de volgende (contract)gegevens zijn te registreren:
- het contracttype (bijvoorbeeld: dienstverleningsovereenkomst, huurovereenkomst, anterieure overeenkomst, convenant etc);
 - de contractduur (bepaalde tijd/onbepaalde tijd);
 - de start - en einddatum inclusief eventuele verlengingen;
 - de attenderingsdatum (de datum waarop de contractbeheerder herinnerd wordt aan het aflopen, verlengen of opzeggen van een contract);
 - opzegtermijn (wel of niet van toepassing inclusief termijn);
 - wel of geen stilzwijgende verlenging;

- de contractbeheerder;
 - aanvullende informatie over het contract.
101. In de oplossing kunnen contracten via verschillende kanalen geregistreerd worden, zoals maar niet beperkend tot een lopende zaak, post/scan, e-mail of een lokaal bestand dat toegevoegd wordt in de oplossing.
102. In de oplossing kunnen aan het contract zaken gerelateerd worden die verband houden met het contract.
103. De oplossing heeft de mogelijkheid een contractbeheerder te koppelen aan het contract.
104. De oplossing geeft een notificatie in de oplossing of signalering via e-mail voor het bewaken van termijnen (verlengdatum, opzegdatum en aflooptdatum).

2.3.15 Wet open overheid

105. De oplossing dient de processen rondom de Wet open overheid te ondersteunen. Hieronder voorziet de opdrachtgever het volgende:
- Het registreren van Woo-verzoeken.
 - Het zoeken en vinden van informatie ten behoeve van Woo-verzoeken in de oplossing en aan de oplossing gekoppelde systemen.
 - Het publicatie klaar maken van Woo-verzoeken.
106. Het is mogelijk onderscheid te maken tussen actieve en passieve (verzoeken) informatieverstrekking.
107. De oplossing biedt de mogelijkheid geanonimiseerde versies van originele stukken te registreren. Bij voorkeur waarbij de relatie tussen het origineel en de geanonimiseerde versie zichtbaar is.

2.3.16 Projectmatig werken

108. De oplossing ondersteunt het projectmatig werken met Microsoft Teams in de vorm van het mogelijk maken dat bestanden, bijlages of overige communicatie afzonderlijk of gezamenlijk via Microsoft Teams Desktop, App, webbased toegevoegd en gesynchroniseerd kunnen worden.

2.3.17 Architectuur en standaarden

109. Binnen de oplossing worden minimaal de volgende standaarden gehanteerd (of een recentere versie hiervan indien beschikbaar):
- Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0.
 - Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02.
 - Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1.
 - The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.3.
 - De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10.
 - De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1.
 - Prefill eFormulieren services.
 - API-standaarden zaakgericht werken.
 - Metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie (MDTO).
 - Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.
110. Gebruik van de oplossing vereist geen installaties op lokale werkplekken. Om de software te gebruiken is geen aanvullende software nodig, en dus ook geen plugin in de browser.
111. Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS verkeer en kan hierop getoetst worden via www.internet.nl.
112. De onderliggende informatiearchitectuur van de oplossing is benaderbaar (o.a. via Api's of rechtstreeks op de database). De opdrachtgever wil over de eigen data kunnen beschikken en die via ETL/ELT in een eigen datawarehouse laden t.b.v. data analyse.
113. Api's voldoen aan de VNG standaarden (zie <https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden>)

114. De oplossing, inclusief de PIP en webformulieren, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.

2.3.18 Privacy en beveiliging

115. De opdrachtnemer heeft informatiebeveiliging procesmatig ingericht en toont dit aan door middel van een geldige ISO 27001-certificering. De opdrachtnemer toont de meest recente auditrapportage waaruit blijkt dat de opdrachtnemer nog steeds voldoet aan de eisen van deze certificering. De opdrachtgever beoordeelt of de scope van de certificering overeenkomt met het gevraagde in dit beschrijvend document.
116. De oplossing en de opdrachtnemer voldoen nu en in de toekomst aan de geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving (en internationale) standaarden en normen voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder in ieder geval de AVG, BIO en NIS2.
117. De opdrachtnemer neemt gepaste beveiligingsmaatregelen op basis van een dataclassificatie en een risico-impact-analyse.
118. De opdrachtnemer garandeert dat de data niet wordt vermengd met de gegevens van andere cloudgebruikers of uitlekt naar andere omgevingen. De omgeving van de SaaS applicatie is voorzien van beveiligingsmechanismen om dit te voorkomen
119. Beveiligingsincidenten en datalekken die optreden in de oplossing van de opdrachtnemer en die betrekking hebben op de opdrachtgever worden zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat er voldoende deskundigheid is om beveiligingsincidenten en datalekken op te lossen.
120. De opdrachtgever is eigenaar van de data binnen de gebruikte oplossing. Tijdens de looptijd van het contract moet de opdrachtgever ook toegang kunnen krijgen tot haar gegevens. Na beëindiging contract wordt alle data teruggegeven en/of wordt de data aantoonbaar vernietigd, met in achtneming van de termijnen die de archiefwet voorschrijft.
121. Wanneer een applicatie medewerkersgegevens nodig heeft, worden deze onttrokken uit de Azure AD van de opdrachtgever. Wanneer gegevens in de AzureAD wijzigen of worden verwijderd, worden deze automatisch ge-update in de oplossing.
122. De logische beveiliging van de oplossing is zodanig ingericht dat ongeautoriseerde toegang en pogingen daartoe direct worden gedetecteerd en dat tijdige interventie kan plaatsvinden.
123. De opslag van de data in de oplossing vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese economische ruimte.
124. De oplossing biedt de mogelijkheid om autorisatie op basis van rollen/groepen in te richten. Rollen kunnen door de beheerders vrij gedefinieerd worden (incl. verwijderen) en kunnen daarbij aan één of meerdere gebruikers(groepen) toegekend worden.
125. Autorisaties(rollen en rechten) kunnen door een beheerinterface eenvoudig op één plek worden geconfigureerd in de oplossing.
126. Functies waarvoor medewerkers niet zijn geautoriseerd, mogen niet worden getoond of zijn inactief gemaakt.
127. De oplossing vereist Two Factor Authentication, dan wel via een veilige Single Sign On methode, ID-provider is Azure AD Microsoft.
128. Activiteiten van medewerkers, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden vastgelegd in audit-logbestanden die, bij voorkeur vanuit een applicatie-interface raadpleegbaar zijn voor de opdrachtgever of met een standaard koppelvlak, aan het SIEM-systeem van de opdrachtgever geleverd kunnen worden. De opdrachtgever kan te allen tijde deze bestanden raadplegen voor nadere analyse.
129. Het functioneel applicatiebeheer wordt door de opdrachtgever uitgevoerd, waarbij de opdrachtgever de volledige vrijheid heeft de oplossing functioneel naar eigen wens in te richten op basis van zero-coding binnen de mogelijkheden die de oplossing biedt en door de opdrachtnemer wordt ondersteund.

130. Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd zonder dat dit invloed heeft op de werking van de oplossing voor de overige medewerkers; medewerkers kunnen ingelogd blijven en gebruik blijven maken van de oplossing gedurende het uitvoeren van functionele beheerstaken.
131. Elke vorm van gegevensuitwisseling (geautomatiseerd of manueel) met de opdrachtgever, burgers, partners of onderaannemers van de opdrachtnemer wordt afdoende versleuteld.
132. De oplossing en/of koppelingen voorzien in de mogelijkheid tot het werken met meerdere (tenminste logisch) gescheiden gebruikersomgevingen (acceptatie- en productieomgeving).
133. De opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een Third Party Maintenance (TPM) verklaring in geval de oplossing gebruik maakt van DIGID en/of Suwinet functionaliteit ten behoeve van het ICT beveiligingsassessment.
134. De opdrachtnemer garandeert voorzieningen voor backup, restore, redundantie en/of uitwijk van de oplossing zodat:
- het verlies van gegevens (RPO) maximaal 24 uur kan bedragen en;
 - de afgesproken dienstverlening kan worden gecontinueerd (RTO) binnen maximaal 16 werkuren.
- Deze voorzieningen worden tenminste jaarlijks getest door opdrachtnemer en hiervan wordt verslag gemaakt in de SLA-rapportage ter bespreking bij een periodiek accountgesprek. (BIO 12.3.1, 17.1.1, 17.1.2 en 17.1.3, 17.2.1)
135. De backup-strategie van opdrachtnemer voor de oplossing voldoet tenminste aan het volgende:
- opslag op minimaal 2 verschillende geografische locaties, beide binnen de Europese economische ruimte;
 - beschermd tegen ransomware: offline media, of logisch volledig gescheiden van de omgeving waarover een backup wordt gemaakt;
 - versleuteld at rest en in transit, encryptiesleutels veilig beheerd tegen diefstal en verlies;
 - dagelijkse monitoring om het falen van backups te signaleren en herstellen.
136. De opdrachtnemer waarborgt dat de oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de verplichte en aanbevolen open standaarden van het Forum Standaardisatie en de landelijke standaarden die voor de oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden door de opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze als geldende standaard zijn opgenomen in de lijst van open en landelijke standaarden. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
137. De opdrachtnemer levert bij inschrijving een concept exitplan (Gibit artikel 26) en zal assistentie en ondersteuning aan de opdrachtgever en/of de nieuwe dienstverlener bieden door deze van de noodzakelijke informatie en documentatie te voorzien die nodig is om een tijdige, effectieve en efficiënte migratie of overstap mogelijk te maken. Na gunning levert de opdrachtnemer, in overleg met de opdrachtgever, een definitief exitplan. Het exitplan beschrijft tenminste de volgende zaken:
- hoe het exitproces verloopt en wat het resultaat zal zijn (inclusief deliverables);
 - hoeveel tijd daarvoor nodig is;
 - het mechanisme en het formaat van de data (inclusief metadata, classificaties en folderstructuren);
 - hoe berichtenverkeer en koppelingen stopgezet kunnen worden;
 - de kosten voor opdrachtgever die voor dit proces benodigd zijn, inclusief bandbreedte, data-extractie, migratie en consultancy;
 - gegevens die onder verwerkersovereenkomst valt, wordt vernietigd;
 - wie wat doet.

2.3.19 Integratie en koppelingen

138. Indien van toepassing worden BSN, KVK-nr, postcode of objectnummer vastgelegd. Hiermee wil de opdrachtgever gegevens kunnen koppelen en analyseren om zo datagedreven te kunnen werken.
139. De opdrachtgever beschikt thans over diverse kantoor-software pakketten, zoals Microsoft Office, Microsoft 365, Microsoft Azure. De oplossing integreert zoveel mogelijk met onze KA-standaard.

140. Bij het tussentijds wijzigen van metadata binnen de oplossing, bijvoorbeeld bij een verhuizing, dienen de bestaande documenten en historie van de zaak ongewijzigd te blijven. Nieuwe documenten dienen echter wel voorzien te worden van de gewijzigde metadata.
141. De oplossing beschikt over een scanoplossing zodat analoge post ingescand kan worden en digitaal kan worden opgeslagen in de oplossing.
142. De oplossing beschikt over een koppeling met BRP via StUF-BG v3.10 (Key2DataDistributie).
143. De oplossing beschikt over een koppeling met GBA-V via StUF BG v3.10 (Key2DataDistributie).
144. De oplossing beschikt over een koppeling met LV BAG **bij voorkeur** via directe aansluiting op de bron **of via StUF BG v3.10 (key2Datadistributie)**.
145. De oplossing beschikt over een koppeling met Handelsregister **bij voorkeur** via directe aansluiting op de bron **of via StUF BG v3.10 (key2Datadistributie)**.
146. De oplossing beschikt over een koppeling met MijnOverheid (Berichtenbox en Lopende zaken).
147. De oplossing beschikt over een koppeling met DigiD, eHerkenning en eIDAS (bij voorkeur via Signicat).
148. De oplossing beschikt over een koppeling met RX.Mission via ZGW-api.
149. De oplossing beschikt over een koppeling met iBabs/Notubiz.
150. De oplossing beschikt over een koppeling met Microsoft Teams.
151. De oplossing beschikt over een koppeling met Centric burgerzaken (optie, zie inschrijfbiljet).
152. De oplossing beschikt over een koppeling met Suite Sociaal Domein (optie, zie inschrijfbiljet).
153. De oplossing beschikt over een koppeling met Centric begraven (optie, zie inschrijfbiljet).
154. De oplossing beschikt over koppelingen met meerdere oplossingen voor anonimiseren (optie, zie inschrijfbiljet).
155. De oplossing beschikt over koppelingen met meerdere oplossingen voor digitaal ondertekenen (optie, zie inschrijfbiljet).
156. De oplossing beschikt over koppelingen met meerdere oplossingen voor publiceren van informatie ten behoeve van de Wet open overheid (optie, zie inschrijfbiljet).

2.3.20 Implementatie

157. Bij inschrijving levert de opdrachtnemer een concept implementatieplan. Na gunning levert de opdrachtnemer, in overleg met de opdrachtgever, een definitief implementatieplan met daarin de aanpak om een goede technische, functionele en organisatorische implementatie mogelijk te maken. (zie ook kwaliteitscriterium implementatieplan)
158. Opdrachtnemer is in staat om de live-gang per 1 juli 2025 plaats te laten vinden, inclusief acceptatieprocedure. Opdrachtnemer beschikt over voldoende capaciteit om dit te bereiken en committeert zich aan deze planning. Definitieve conversie zal na live-gang plaatsvinden zodat ook dan nog lopende zaken overgebracht kunnen worden.
159. De opdrachtgever wil op aangeven van opdrachtnemer de opdracht voor realisatie verstrekken aan derden opdrachtnemers, maar ziet het afstemmen en realiseren van de koppelingen als verantwoordelijkheid en onder regie van opdrachtnemer. Het beheer van en de verantwoordelijkheid over de koppelingen van opdrachtnemer na implementatie valt onder reguliere GIBIT voorwaarden (Onderhoud).
160. De opdrachtnemer leidt circa 265 eindgebruikers, circa 10 DIV medewerkers en circa 5 functioneel beheerders van de oplossing op in de Nederlandse taal. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden.
161. De volledige conversie van zaken en documenten, inclusief metadata is onderdeel van de aanbidding. Belangrijk hierbij is dat de data volledig en opnieuw (als bestanden en als zaken met hun metadata) bruikbaar overgebracht worden. Op dit moment (juni 2024) bevat het huidige archiefsysteem MyCorsa NxT circa 90.000 dossiers, het huidige zaakstelsel Liber bevat circa 70.000 zaken. (zie ook kwaliteitscriterium Implementatieplan).

2.3.21 Beheer en doorontwikkeling

162. De opdrachtnemer blijft tijdens de looptijd van de overeenkomst verantwoordelijk voor het juist functioneren van de oplossing.
163. De opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe versies of updates (roadmap). Bij inschrijving levert de opdrachtnemer zijn meest recente roadmap.
164. De opdrachtnemer verstrekt releasenotes tenminste **drie werkdagen, bij voorkeur 1 week, twee weken** voor elke nieuwe versie of update. Deze releasenotes bevatten een gedetailleerde beschrijving van de wijzigingen, verbeteringen en nieuwe functies die in de nieuwe versie of update zijn opgenomen.
165. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe versies of updates tegen te houden **indien deze een fout bevat. Het is voor de opdrachtgever mogelijk dan wel** een bezwaar in te dienen, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen.
166. De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is voor de opdrachtgever het centrale punt voor het melden van incidenten voor, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.
167. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur. Daarbuiten is het mogelijk om via e-mail of webportaal contact op te nemen.
168. De opdrachtnemer geeft inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten, bijvoorbeeld via een community platform en/ of de gebruikersvereniging.
169. De beheerders worden vanuit de oplossing bij het testen van de inrichting ondersteund door bijvoorbeeld bug fixing of (fout)meldingen.

2.4 Wensen

Hier vindt u de wensen aan de opdracht. De wensen zijn onderdeel van gunningscriterium kwaliteit. Aan ieder antwoord zal een score worden toegekend.

2.4.1 Wet open overheid (80 punten)

De opdrachtgever wil inzichtelijk krijgen hoe de inschrijver omgaat met de Wet open overheid. De wet verplicht overheden om informatie die openbaar is rechtstreeks toegankelijk te maken. Dit stelt eisen aan de wijze van digitaal werken en de informatiehuishouding. De wet geeft regels over het actief openbaar en toegankelijk maken van overheidsinformatie en moet ervoor zorgen dat deze beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is.

1. Beschrijf op welke wijze uw oplossing bijdraagt aan het actief openbaar maken van de elf categorieën genoemd in de wet.
 - Beschrijf welke mogelijkheden uw oplossing heeft om informatiecategorieën te koppelen aan zaaktypen.
 - Beschrijf welke mogelijkheden uw oplossing heeft om documenten te anonimiseren.
 - Beschrijf hoe uw oplossing inzichtelijk maakt dat een document reeds is geanonimiseerd en/of geopenbaard.
2. Beschrijf hoe de oplossing bijdraagt aan een goede, geordende en toegankelijk staat van de gemeentelijke documenten.

In de Woo-index moet elk bestuursorgaan zelf een Woo-portaal inrichten en alle relevante documenten en informatie via dat Woo-portaal doorzoekbaar/vindbaar maken en ook daadwerkelijk raadpleegbaar aanbieden. Daarnaast moet elk bestuursorgaan dat eigen Woo-portaal aanmelden bij het Woo-index-portaal zodat deze kan doorverwijzen naar het lokale Woo-portaal. De opdrachtgever denkt dat een combinatie van het zaak-/archiefsysteem en een publicatie-omgeving invulling kan geven aan een lokaal Woo-portaal.

3. Beschrijf uw visie op het publiceren en eventueel beheeren van (geanonimiseerde) documenten. Ga hierbij specifiek in hoe in uw oplossing wordt omgegaan met:
 - de afstemming belanghebbenden;

- eventuele vertrouwelijkheden of geheimhouding van documenten;
- het waarmaken van documenten;
- de ontwikkelingen rond Woo-index.

De uitwerking van deze wens mag maximaal 4 pagina's A4 betreffen (puntgrootte minimaal 11). Aanvullend is het toegestaan schermafbeeldingen toe te voegen (maximaal 2 pagina's A4). Indien er meer pagina's ingediend worden zullen de aanvullende pagina's niet in de beoordeling meegenomen worden.

2.4.2 Webformulieren (40 punten)

De opdrachtgever vraagt functionaliteiten uit waarmee webformulieren aangeboden kunnen worden. Webformulieren vormen voor de opdrachtgever een belangrijk kanaal om digitale dienstverlening mogelijk te maken.

1. Beschrijf de mogelijkheden van de oplossing voor het veilig inloggen/identificeren van de aanvrager met Digid en e-Herkenning. Welke betrouwbaarheidsniveau's van Digid en e-herkenning zijn mogelijk. Welke mogelijkheden voor 'dubbel' inloggen met DigiD zijn mogelijk indien voor een aanvraag akkoord nodig is van een tweede persoon.
2. Beschrijf op welke wijze een aanvrager inzicht krijgt in de voortgang van een webformulier doormiddel van vraagblokken en stappen.
3. Beschrijf de mogelijkheden van de oplossing rondom het (her)gebruik van standaard vragen of vraagblokken.
4. Beschrijf de mogelijkheden van de oplossing voor het tussentijds opslaan van het webformulier door de aanvrager.

De uitwerking van deze wens mag maximaal 2 pagina's A4 betreffen (puntgrootte minimaal 11). Aanvullend is het toegestaan schermafbeeldingen toe te voegen (maximaal 2 pagina's A4). Indien er meer pagina's ingediend worden zullen de aanvullende pagina's niet in de beoordeling meegenomen worden.

2.4.3 Bestuurlijke besluitvorming (40 punten)

De bestuurlijke besluitvorming is een belangrijk proces van de opdrachtgever. De opdrachtgever wil inzicht krijgen hoe de oplossing van de inschrijver dit proces ondersteunt.

1. Beschrijf hoe de oplossing dit proces zaakgericht kan ondersteunen. Laat zien hoe het proces op door de verschillende actoren inzichtelijk is (steller, parafeerder, portefeuillehouder, secretariaat).
2. Beschrijf de mogelijkheden van de oplossing om advies op te vragen bij collega's.
3. Beschrijf de mogelijkheden van de oplossing om een voorstel als hamer- of bespreekstuk aan te merken.
4. Beschrijf de mogelijkheden van de oplossing om te paraferen vanaf mobiele apparaten bijvoorbeeld door het gebruik van apps.

De uitwerking van deze wens mag maximaal 2 pagina's A4 betreffen (puntgrootte minimaal 11). Aanvullend is het toegestaan schermafbeeldingen toe te voegen (maximaal 2 pagina's A4). Indien er meer pagina's ingediend worden zullen de aanvullende pagina's niet in de beoordeling meegenomen worden.

2.4.4 Beheer en doorontwikkeling (40 punten)

De opdrachtgever heeft bij de looptijd verlengingstermijnen opgenomen waardoor de totale looptijd van het contract maximaal 12 jaar is. In deze tijd verwacht de opdrachtgever dat de oplossing continu wordt doorontwikkeld en dat hij hierbij betrokken wordt.

1. Beschrijf hoe de inschrijver de opdrachtgever betreft bij de doorontwikkeling. Denk hierbij aan de frequentie van contactmomenten, de mogelijkheden van een (online)platform, een gebruikersvereniging, uitwisseling met andere klanten van dezelfde oplossing.

2. Beschrijf hoe wensen van de opdrachtgever worden geëvalueerd en hoe het resultaat van die evaluatie aan de opdrachtgever wordt teruggekoppeld.

De uitwerking van deze wens mag maximaal 2 pagina's A4 betreffen (puntgrootte minimaal 11). Aanvullend is het toegestaan schermafbeeldingen toe te voegen (maximaal 2 pagina's A4). Indien er meer pagina's ingediend worden zullen de aanvullende pagina's niet in de beoordeling meegenomen worden.

2.5 Implementatieplan

De inschrijver stelt een concept implementatieplan op bij inschrijving. Na definitieve gunning zal in overleg met de opdrachtgever een definitief implementatieplan opgesteld worden.

Het implementatieplan bevat alle onderdelen zoals vermeld in artikel 6 van de Gibit 2023. Uitgangspunt bij de implementatie voor de opdrachtgever is een goede adoptie binnen de organisatie en ontzorging van de opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht van de inschrijver veel kennis en ervaring van de aangeboden oplossing en bijbehorende implementatietrajecten om een goed technische, functionele en organisatorische implementatie te realiseren.

De uitwerking van inschrijver dient opdrachtgever vertrouwen te geven in een voortvarend verloop van de implementatie waarbij de uitgangspunten adoptie in de organisatie en ontzorging van de opdrachtgever verwerkt zijn.

Hoe meer vertrouwen opdrachtgever heeft, hoe hoger de score. De opdrachtgever beoordeelt op de volgende onderwerpen:

- Volledigheid van de aanpak.
Zijn alle gevraagde onderdelen van dit programma van eisen en wensen verwerkt?
- Communicatie/afstemming
Op welke wijze wordt de communicatie/afstemming tussen de (projectorganisatie) van de opdrachtgever en inschrijver plaats?
- Taakverdeling
Hoe is de taakverdeling tussen de inschrijver en opdrachtgever waarbij wordt aangegeven wat de verwachte inzet per medewerker van de inschrijver en opdrachtgever is? Op welke wijze ontzorgt de inschrijver de opdrachtgever in zijn algemeenheid en specifiek bij de soepel overzetten van huidige sjablonen en webformulieren?
- Adoptie
Op welke wijze draagt de inschrijver zorg voor de organisatorische implementatie door de organisatie van de opdrachtgever mee te nemen bij te maken keuzes gedurende het implementatietraject?
- Opleiding/training
Op welke werkwijze verzorgt inschrijver de opleiding/training voor (DIV) medewerkers en functioneel beheerders van de opdrachtgever? Hoe worden de trainingen gegeven, klassikaal of digitaal? Welke documentatie en eventuele hulpmiddelen zijn is beschikbaar?
- Conversie
Op welke wijze verzorgt de inschrijver de conversie van MyCorsa NxT en zaakstelsel Liber waarbij alle data volledig en opnieuw (als bestanden en als zaken met hun metadata) bruikbaar worden overgebracht?

De uitwerking van het implementatieplan mag maximaal 9 pagina's A4 15 pagina's A4 25 pagina's A4 betreffen (puntgrootte minimaal 11). Aanvullend is het toegestaan een planning toe te voegen (1 pagina A3). Indien er meer pagina's ingediend worden zullen de aanvullende pagina's niet in de beoordeling meegenomen worden.

2.6 Demonstratie

De opdrachtgever nodigt de inschrijver uit om aan de hand van casussen een demonstratie te geven. In deze demonstratie dient de inschrijver vooraf bepaalde functionaliteiten/scenario's in de aangeboden oplossing te tonen aan het beoordelingsteam. Daarnaast beantwoordt de inschrijver gestelde (verdiepings)vragen van het beoordelingsteam over de gedemonstreerde functionaliteiten/scenario's.

De totale duur van de demonstratie bedraagt maximaal 120 minuten. Hiervan zijn 90 minuten voor de daadwerkelijke demonstratie van inschrijver conform de uitgevraagde casussen. Vervolgens zijn er nog 30 minuten gereserveerd voor het stellen van vragen.

Naast de functionaliteiten beoordeelt de opdrachtgever tijdens de demonstratie ook de gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden oplossing. De opdrachtgever vraagt een gebruiksvriendelijke oplossing voor medewerkers en beheerders. Dit draagt in grote mate bij aan een goede adoptie en een effectief en efficiënt gebruik. Belangrijke kenmerken van gebruiksvriendelijkheid zijn volgens de opdrachtgever een intuïtieve interface, efficiënte workflows, geautomatiseerde (voorstel tot) invoer waar mogelijk, automatische controle(s), heldere layout.

Alle casussen uit de demonstraties worden voor de gebruiksvriendelijkheid beoordeeld op de volgende punten:

1. Intuïtiviteit: de mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn;
2. Efficiëntie: de hoeveelheid handelingen die nodig is om het gewenste resultaat te bereiken, geautomatiseerd waar mogelijk;
3. Effectiviteit: de mate waarin de aangeboden oplossing over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor de opdrachtgever.
4. Volledigheid: de mate waarin alle casussen zijn gedemonstreerd en aansluiten bij het gestelde doel.

2.6.1 *Casus 1: Zaakgericht werken*

Een vraag van een burger of organisatie leidt tot een zaak in de oplossing wij zien graag het volledige traject vanaf vraag tot antwoord. Het doel van deze casus is inzicht krijgen in hoe de oplossing van de inschrijver aansluit op moderne, eigentijdse en toekomstbestendige functionaliteiten die een duidelijke meerwaarde levert voor medewerkers van de opdrachtgever om zaakgericht te werken. Deze casus bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

1. Intake
 - Toon de mogelijkheden om een zaak via verschillende kanalen te starten via post/scan, e-mail, webformulieren of een lokaal bestand dat toegevoegd wordt in de oplossing.
 - Toon op welke manier de oplossing een medewerker ondersteunt bij het kiezen van het juiste zaaktype en het invoeren van de benodigde basisgegevens van een zaak zoals aanvrager.
 - Toon hoe de aanvrager langs verschillende kanalen (geautomatiseerd) een ontvangstbevestiging kan ontvangen.
 - Toon op welke manier een medewerker de het zaaktype/behandelaar kan aanpassen indien deze onjuist is.
 - Toon het toekennen van vertrouwelijkheden op zaakniveau
2. Werkvoorraad
 - Toon hoe de medewerker en de manager overzicht krijgt van de zaken.
 - Toon hoe onderlinge vervanging van medewerkers geregeld kan worden.
 - Toon de functionaliteit van de oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. Toon daarbij in hoeverre medewerkers dit zelf kunnen configureren en opslaan.
 - Toon op welke wijze het mogelijk is signaleringen of notificaties te ontvangen die plaatsvinden binnen de oplossing en hoe dit op individueel niveau ingesteld kan worden. Laat tenminste zien hoe

een medewerker op de hoogte wordt gebracht van een nieuwe zaak en een wijziging binnen een zaak zoals een nieuw toegevoegd document.

- Toon het samenvoegen of splitsen van zaken in de oplossing.

3. Behandeling

- Toon hoe een medewerker de zaak verder kan behandelen door een nieuw document te creëren vanuit de oplossing op basis van een sjabloon, een document toe te voegen vanaf een netwerkmap of een e-mail met bijlage toe kan voegen. Laat zien hoe metadata zoveel mogelijk geautomatiseerd wordt toegevoegd aan de documenten.
- Toon hoe in de oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden waarbij versiebeheer het mogelijk maakt terug te gaan naar een vorige versie van het document.
- Toon hoe de oplossing voorziet in documentsortering binnen een zaak.
- Toon hoe behandelstappen in een zaak naar één of meerdere medewerkers worden uitgezet.
- Toon op welke wijze geattendeerd wordt op verplichte elementen (documenten, kenmerken of stappen) binnen een zaak.
- Toon de raadpleegbare logging voor een medewerker

4. Afronding

- Toon hoe afgehandelde zaken automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, worden gearhiveerd.
- Toon dat een medewerker een zaak niet meer inhoudelijk kan wijzigen (heropenen/hervatten), toevoegen of verwijderen zodra de laatste status is gezet.

5. Zoeken

- Toon de diverse zoekfunctionaliteit van de oplossing inclusief de mogelijkheden van de oplossing voor verfijning van de zoekresultaten.
- Toon of het mogelijk is de zoekvraag op te slaan voor later gebruik

2.6.2 Casus 2: Archivering

Gesloten zaken komen in het archief van de oplossing waar ze op een bepaald moment vernietigd worden of overgebracht worden naar een e-depot/regionaal archief. Het doel van deze casus is inzicht krijgen in hoe de oplossing van de inschrijver aansluit op moderne, eigentijdse en toekomstbestendige functionaliteiten die een duidelijke meerwaarde levert voor (DIV) medewerkers van de opdrachtgever om duurzaam archiefbeheer mogelijk te maken. Deze casus bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

1. Kwaliteitscontrole

- Toon hoe het mogelijk is om geconstateerde fouten te herstellen zoals het aanpassen van een zaaktype en een zaakresultaat.
- Toon hoe het in de oplossing mogelijk is om zaken en documenten van gebeurtenissen die vanuit cultuur-historisch perspectief van belang zijn, zijn veilig te stellen en te bewaren. (hotspotmonitor)

2. Vernietiging

- Toon hoe de oplossing vernietigingslijsten kan genereren op basis van metadata uit zaken en documenten
- Toon hoe vernietigingslijsten in de oplossing voor akkoord aangeboden kunnen worden aan de daartoe bevoegde medewerker(s). Toon tevens hoe de vernietigingslijsten te exporteren zijn naar excel/csv om aan te bieden aan externe belanghebbenden.
- Toon hoe het in de oplossing mogelijk is om op een rechtmatige manier zaken en documenten te vernietigen

3. Overbrenging naar e-Depot

- Toon hoe de oplossing het mogelijk maakt om gearhiveerde digitale zaken te exporteren naar andere RMA systemen en eDepots.

2.6.3 Casus 3: Documentcreatie

Het maken van documenten is een belangrijk middel voor een medewerker van de opdrachtgever bij het behandelen van zaken. Het doel van deze casus is inzicht krijgen in hoe de oplossing van de inschrijver het maken en genereren van documenten zo eenvoudig mogelijk maakt voor de medewerkers van de opdrachtgever. Deze casus bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

1. Toon hoe het aanmaken van document(sjablonen) voor brief en e-mail werkt binnen de oplossing.
2. Toon hoe kenmerken uit een zaak geautomatiseerd opgenomen kunnen worden in een document(sjabloon).
3. Toon hoe een medewerker vanuit de oplossing een document kan genereren.
4. Toon hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen bij de betreffende zaak.

2.6.4 Casus 4: Webformulieren

Webformulieren vormen voor de opdrachtgever een belangrijk kanaal om digitale dienstverlening mogelijk te maken. Het doel van deze casus is inzicht krijgen in hoe de oplossing van de inschrijver mogelijk is om op efficiënte wijze aanvragen en meldingen binnen te krijgen via webformulieren. Deze casus bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

1. Toon hoe webformulieren zelfstandig en zonder tussenkomst van de opdrachtnemer, op basis van zero-coding volledig worden ingericht binnen de oplossing. Gebruik hierbij verschillende typen invoer zoals tekst, getallen, datum, email, iban, postcode en telefoonnummer.
2. Toon hoe bij het doorlopen van een webformulier door de aanvrager de vraagstructuur kan worden aangepast aan de hand van reeds ingevulde gegevens.
3. Toon hoe de oplossing de aanvrager duidelijk aan geeft waar (welke stap) in het formulier hij zich bevindt.
4. Toon de mogelijkheden van de oplossing rondom het (her)gebruik van standaard vragen of vraagblokken.

2.6.5 Casus 5: Bestuurlijke besluitvorming

De bestuurlijke besluitvorming is een belangrijk proces van de opdrachtgever. Het doel van deze casus is inzicht krijgen in hoe de oplossing van de inschrijver dit proces ondersteunt. Deze casus bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

1. Toon hoe de oplossing dit proces zaakgericht kan ondersteunen. Laat zien hoe het proces op door de verschillende actoren inzichtelijk is (steller, parafeerder, portefeuillehouder, secretariaat).
2. Toon de mogelijkheden van de oplossing om advies op te vragen bij collega's.
3. Toon hoe het binnen de oplossing mogelijk is een voorstel te paraferen.
4. Toon hoe het besluit uiteindelijk terug komt in de oplossing.

2.6.6 Casus 6: Contractbeheer

Het doel van deze casus is inzicht krijgen in hoe de oplossing van de inschrijver contracten beheert kunnen worden. Deze casus bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

1. Toon hoe in de oplossing een contracten beheert kunnen worden waarbij tenminste de (contract)gegevens zijn te registreren zoals gevraagd bij de eisen.
2. Toon hoe in de oplossing contracten via verschillende kanalen geregistreerd worden.
3. Toon hoe in de oplossing aan het contract zaken gerelateerd kunnen worden die verband houden met het contract.
4. Toon hoe in de oplossing een contractbeheerder gekoppeld kan worden aan het contract.
5. Toon hoe de oplossing notificaties in de oplossing of signalering via e-mail geeft voor het bewaken van termijnen (verlengdatum, opzegdatum en aflooptdatum).

2.6.7 Casus 7: Projectmatig werken

Projectmatig werken of samenwerken met Microsoft Teams groeit binnen de organisatie van de opdrachtgever. Het doel van deze casus is inzicht krijgen in hoe de oplossing van de inschrijver projectmatig werken mogelijk maakt via Microsoft Teams. Deze casus bevat in ieder geval het volgende onderdeel:

1. Toon hoe de oplossing het projectmatig werken ondersteunt met Microsoft Teams in de vorm van het mogelijk maken dat bestanden, bijlages of overige communicatie afzonderlijk of gezamenlijk via Microsoft Teams Desktop, App, webbased toegevoegd en gesynchroniseerd kunnen worden.

2.6.8 Casus 8: Beheer

Het doel van deze casus is inzicht krijgen in hoe het functioneel beheer van de oplossing uitgevoerd kan worden door de opdrachtnemer. Deze casus bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

1. Toon hoe in de oplossing zaaktypen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de opdrachtnemer, op basis van zero-coding volledig kunnen worden ingericht.
2. Toon hoe de oplossing de mogelijkheid biedt om autorisatie op basis van rollen/groepen in te richten. Rollen kunnen door de beheerders vrij gedefinieerd worden (incl. verwijderen) en kunnen daarbij aan één of meerdere gebruikers(groepen) toegekend worden.
3. Toon hoe de opdrachtgever zonder tussenkomst van de opdrachtnemer zelf, op basis van zero-coding, rapportages in de oplossing kan creëren en opslaan.
4. Toon hoe de oplossing activiteiten van medewerkers, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen vastgelegd in audit-logbestanden. Laat daarbij zien hoe deze voor de opdrachtgever inzichtelijk zijn voor nadere analyse.

3 Contractuele voorwaarden

3.1 Vorm en duur van de overeenkomst

3.1.1 Vorm van de overeenkomst

De opdracht wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer. In Bijlage B: Conceptovereenkomst is de conceptovereenkomst toegevoegd.

Op deze opdracht zijn in volgorde van belangrijkheid van toepassing:

1. De overeenkomst.
2. Service Level Agreement (SLA).
3. Exitplan.
4. Implementatieplan.
5. De verwerkersovereenkomst.
6. Verduidelijkingsvragen/verificatieverslag (indien van toepassing).
7. De Nota('s) van Inlichtingen, inclusief bijlagen. (waarbij de meest recente versie prevaleert)
8. Beschrijvend document d.d. 3 juli 2024 versie definitief met kenmerk siw010381 inclusief bijlagen.
9. De Gemeentelijke voorwaarden bij IT Toolbox (GIBIT) versie 2023.
10. De winnende inschrijving op basis van de beste prijs/ kwaliteit verhouding.

Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat. Alle hierboven genoemde documenten, inclusief bijlagen, maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.

3.1.2 Duur van de overeenkomst

De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 januari 2025. De vaste looptijd van de overeenkomst is vier (4) jaar en eindigt op 31 december 2028. De overeenkomst kan na deze vaste looptijd vier (4) keer met twee (2) jaar verlengd worden. De overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd na afloop van de vaste termijn of na afloop van een verlenging.

In beginsel eindigt de overeenkomst van rechtswege automatisch na afloop van de volledige termijn inclusief eventuele verlengingen. Er is dus sprake van een stilzwijgende verlenging.

Indien opdrachtgever toch besluit om geen gebruik te maken van de optie tot verlenging van de overeenkomst, geeft zij tenminste zes (6) maanden voor het aflopen van de vaste termijn of van een verlenging schriftelijk aan of de overeenkomst wordt verlengd. Verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.

Opdrachtgever is niet gehouden over te gaan tot uitbetaling van een schadevergoeding aan opdrachtnemer in verband met mogelijk geleden schade door beëindiging na de vaste termijn of na één van de verlengingen.

3.1.3 Herzieningsclausule

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze opdracht gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen en de opdracht uit te breiden met de volgende opties:

1. Eventuele extra werkzaamheden aan de applicatie bovenop datgene wat vanuit het jaarlijks vast te stellen budget voor onderhoud en vernieuwing gedaan kan worden. Deze zijn rechtstreeks te gunnen aan de opdrachtnemer.
Dit betreft (onder meer) werkzaamheden die te wijten zijn aan onvoorziene omstandigheden door ontwikkelingen in de markt, politieke besluitvorming, wijzigingen in de regelgeving en/of beleid, een

ontstane behoefte aan uitbreiding of vernieuwing voor het waarborgen van technische verenigbaarheid. Functionele uitbreiding van de applicatie kan ook de realisatie van nieuwe applicaties en/of modules betreffen.

2. Het realiseren van mogelijk nieuwe koppelingen die wellicht in de toekomst voor de bedrijfsvoering nodig zijn om de applicatie te koppelen aan systemen van de gemeente. Op dit moment zijn de volgende koppelingen bekend:

- koppeling met Centric burgerzaken;
- koppeling met Suite Sociaal Domein;
- koppeling met Centric begraven;
- koppeling met oplossing voor anonimiseren;
- koppeling met oplossing voor digitaal ondertekenen;
- Koppeling met oplossing voor publiceren ten behoeve van Woo.

Voor deze koppelingen dient een prijsopgave te worden gegeven in bijlage C: Inschrijfbiljet. Voor mogelijke andere nieuwe koppelingen die in de toekomst nodig zullen zijn, gelden de opgegeven uurtarieven voor projectleiding, consultancy en extra opleiding in bijlage C: Inschrijfbiljet onderdeel Opties.

3. Levering van extra licenties ten behoeve van gebruikers conform het overzicht van opbouw staffels als bijlage bij Bijlage C: Inschrijfbiljet.
4. Het overzetten van sjablonen uit de huidige oplossing voor documentcreatie. Hiervoor dient in Bijlage C: Inschrijfbiljet een prijsopgave te worden ingevuld.
5. Het overzetten van formulieren uit de huidige oplossing voor webformulieren. Hiervoor dient in Bijlage C: Inschrijfbiljet een prijsopgave te worden ingevuld.
6. De functionaliteit "Persoonlijke Internet Pagina (PIP)/MijnGemeente". Hiervoor dient in Bijlage C: Inschrijfbiljet een prijsopgave te worden ingevuld.
7. Invulling van Wet open overheid conform wens 2.4.1. Hiervoor dient in Bijlage C: Inschrijfbiljet een prijsopgave te worden ingevuld.

De opdrachtgever beschouwt bovenstaande regelingen voor een wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst als een herzieningsclausule in de zin van de Aanbestedingswet artikel 2.163c.

Wijzigingen in de overeenkomst, zijnde niet wezenlijke wijzigingen, alsmede aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

3.1.4 Van toepassing zijnde voorwaarden

Op de opdracht zijn de Gemeentelijke Inkoop bij IT Toolbox versie 2023 (GIBIT) van toepassing <https://vng.nl/projecten/gibit>.

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van de inschrijver of andersluidende voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment dat deze ter hand zijn gesteld.

3.2 Wachtkamerovereenkomst

Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen ontstaat er een rangorde van inschrijvingen. Met de inschrijver die na beoordeling van de inschrijving op basis van gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding als beste uit de beoordeling komt, wordt een overeenkomst gesloten.

Met de inschrijver die na de beoordeling als nummer twee eindigt, wordt een wachtkamerovereenkomst afgesloten, conform het concept zoals is opgenomen in Bijlage D: Wachtkamerovereenkomst.

De looptijd van deze wachtkamerovereenkomst is achttien (18) maanden na ingangsdatum van de overeenkomst. Indien de overeenkomst met de winnende inschrijver voortijdig wordt beëindigd door ontbinding of faillissement kan door de opdrachtgever een beroep worden gedaan op de inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is afgesloten. De wachtkamerovereenkomst wordt in dit geval omgezet naar een overeenkomst. De implementatietijd voor de overeenkomst waarvoor de wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen wordt in onderling overleg vastgesteld.

Bij faillissement dient de inschrijver wiens wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen zo snel als mogelijk met de dienstverlening te starten. De exacte startdatum van de overeenkomst wordt op dat moment in overleg vastgesteld.

De inschrijver met wie een wachtkamerovereenkomst wordt gesloten dient haar inschrijving derhalve gestand te doen tot achttien (18) maanden na ingangsdatum van de afgesloten overeenkomst met de winnende inschrijver uit de aanbesteding. Met het uitgangspunt dat de inschrijver de mogelijkheid heeft de prijzen aan te passen conform de onder paragraaf 3.3.3 beschreven prijsindexering.

In het geval er rechtsmiddelen worden ingesteld tegen de gunningsbeslissing dient inschrijver waarmee een wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten haar inschrijving in ieder geval gestand te doen tot achttien (18) maanden na ingangsdatum van de overeenkomst met de winnende inschrijver uit de aanbesteding zoals vastgesteld na de uitspraak in kort geding.

3.3 Financiële bepalingen

3.3.1 Tarieven

De prijsopgave dient gedaan te worden door het volledig invullen, rechtsgeldig ondertekenen en digitaal indienen van het inschrijfbiljet. Het inschrijfbiljet bevindt zich in Bijlage C: Inschrijfbiljet.

Voor de in te dienen onderdelen op het inschrijfbiljet gelden de volgende algemene bepalingen:

- Alle grijs gearceerde velden dienen te worden ingevuld.
- De opgegeven prijzen dienen exclusief B.T.W. te zijn.
- De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, reistijd, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.
- Indien er geen prijs wordt gerekend, dient er 0,00 Euro te worden ingevuld.

3.3.2 Opties

De inschrijver wordt gevraagd om in het Inschrijfbiljet prijzen op te geven voor een aantal optionele onderdelen van deze opdracht. Deze prijzen worden niet meegenomen in de beoordeling van het subgunningscriterium Prijs. Wel dienen deze onderdelen verplicht te worden ingevuld. Deze opties vormen ook een onderdeel van de opgenomen herzieningsclausule conform paragraaf 3.1.3.

Aan deze opties kunnen geen rechten worden ontleend. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze opties wel of niet te lichten gedurende de looptijd van de overeenkomst. Daarnaast geldt er geen exclusief recht voor opdrachtnemer op deze opties. Opdrachtgever is ook gerechtigd om deze opties bij derden af te nemen.

3.3.3 Indexering

De indexering vindt plaats conform artikel 11.8 van GIBIT 2023. Hier geldt dat er voor het eerst per 1 januari 2026 geïndexeerd kan worden.

3.3.4 Facturatie en betaling

De facturering van de vergoedingen vindt als volgt plaats:

1. Eenmalige kosten:
 - 30% na opleveren en door opdrachtgever goedgekeurd definitief implementatieplan;
 - 30% na integrale acceptatie;
 - 40% na de definitieve conversie.
2. Periodieke kosten
 - De periodieke kosten kunnen na live-gang worden gefactureerd. Hierbij geldt dat deze na live gang voor het eerste half jaar kunnen worden gefactureerd. Daarna kunnen deze kosten jaarlijks vooraf gefactureerd worden.

Bij correcte facturering zal betaling, door opdrachtgever, binnen dertig (30) dagen na ontvangst en na goedkeuring van de factuur geschieden. Betaling van de factuur geschiedt op basis van de overeengekomen tarieven en voorwaarden.

3.4 Service level agreement

De opdrachtgever sluit ten aanzien van deze overeenkomst ook een service level agreement (hierna: SLA) af. De opdrachtnemer dient deze SLA op te stellen conform eigen format. Deze SLA dient te worden ingediend bij de inschrijving. Het SLA vormt geen onderdeel van de beoordeling op het gunningscriterium Kwaliteit. Wel toetst opdrachtgever de inhoud van het SLA aan de gestelde eisen, zoals opgenomen in hoofdstuk 2. Het SLA kan onderdeel uitmaken van het verificatiegesprek.

3.5 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de verwerken.

In dat kader maakt de opdrachtgever met opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Opdrachtgever en opdrachtnemer sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst. Een conceptverwerkersovereenkomst is bijgevoegd in Bijlage E: Verwerkersovereenkomst.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Nota van Inlichtingen

Er zijn twee vragenronden gepland. Alle vragen ten aanzien van de procedure en aanbestedingsdocumenten dienen via de specifieke vragenmodule in TenderNed te worden gesteld.

Alle vragen moeten per ronde uiterlijk voor de datum en tijdstip, zoals vermeld in de planning, paragraaf 1.10, door inschrijver gesteld zijn. Let op! De tweede Nota van Inlichtingen is alleen bedoeld om nadere vragen te stellen over de verstrekte antwoorden van de eerste Nota van Inlichtingen.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedende dienst worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Als er zwaarwegende redenen zijn om een gestelde vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan “individueel behandelen” aan. De aanbestedende dienst bepaalt welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd.

In sommige gevallen zal de aanbestedende dienst uw vraag bewerken/ aanpassen mocht zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

4.2 Indiening van de inschrijving

De indiening van de inschrijving kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via de digitale kluis van TenderNed tot **uiterlijk 16 oktober 2024 9:30 uur**. Dit is een fatale termijn.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig indienen van de inschrijving. Het is niet mogelijk na het hierboven vermelde tijdstip een inschrijving in te dienen, daar de toegang tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. De aanbestedende dienst adviseert u derhalve om tijdig documenten in te dienen en dus niet te wachten tot een half uur voor het sluiten van de digitale kluis. Technische problemen zoals het uitvallen van een internetverbinding of een storing van TenderNed vallen onder het risico van de inschrijver. Indien storingen zich voordoen dient dit tijdig gemeld te worden bij TenderNed en de contactpersoon van de aanbesteding. De aanbestedende dienst zal op dat moment overwegen of en welke maatregelen er genomen worden.

Let op: vergeet niet bij de inschrijving alle benodigde documenten te uploaden in de TenderNed omgeving!

Opening

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

4.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving

4.3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij deze aanbesteding wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gehanteerd. Deze dient in TenderNed te worden ingevuld.

De aanbestedende dienst wenst de volgende opmerkingen te plaatsen over het Uniform Europees Aanbestedingsdocument:

- De aanbestedende dienst vertrouwt erop dat de inschrijver dit UEA volledig en naar waarheid invult. Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van de inschrijver die vertegenwoordigingsbevoegd is.
- **Deel II:** wanneer inschrijvers in combinatie inschrijven of van onderaanneming gebruik maken of een beroep doen op de bekwaamheid van derden, wordt benadrukt dat deel II volledig en juist ingevuld dient te worden.
- **Deel II B:** dit onderdeel dient alleen ingevuld te worden als er afgeweken wordt van de vertegenwoordigingsbevoegdheid zoals opgenomen in het uittreksel van Kamer van Koophandel. Als er sprake is dat een ander persoon gemachtigd wordt om de inschrijving rechtsgeldig te ondertekenen dient dit bij dit onderdeel te worden ingevuld. Daarnaast moet er een verklaring beslissingsbevoegdheid worden toegevoegd bij de inschrijving.
- **Deel III A en B :** dit betreft de verplichte uitsluitingsgronden, die van toepassing zijn op deze opdracht. Dit onderdeel dient volledig ingevuld/ beantwoord te worden door de inschrijver.
- **Deel III C:** bij onderdeel III C zijn de facultatieve uitsluitingsgronden welke van toepassing zijn op deze opdracht aangevinkt. Dit onderdeel dient volledig ingevuld/beantwoord te worden door de inschrijver.
- **Deel IV:** door onderdeel IV in te vullen geeft de inschrijver aan of hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen uit paragraaf 4.5. Deze geschiktheidseisen heten in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument selectiecriteria.
- **Deel V:** dit onderdeel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is niet van toepassing.
- **Deel VI:** bij dit onderdeel dient er rechtsgeldig ondertekend te worden. Hierbij geldt, dat als het Inschrijfbiljet voorzien is van een rechtsgeldige handtekening, dit tevens geldt als een ondertekening van het UEA.

Advies: controleer goed of het UEA volledig en goed is ingevuld. En daarnaast rechtsgeldig is ondertekend! Indien er een machtiging tot beslissingsbevoegdheid wordt afgegeven, vul dan ook Deel IIB in.

4.3.2 Mogelijkheden voor inschrijving

Een inschrijver kan zich op een van de volgende wijzen inschrijven op de opdracht:

Zelfstandig

De inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en kan de opdracht zelfstandig uitvoeren.

Inschrijving in combinatie

Een combinatie van partijen dient zich aan te melden als één inschrijver. Bij Inschrijving dient door de combinatie te worden aangegeven dat:

- de leden van de combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst in al zijn onderdelen, en;
- de naam van de combinant die als penvoerder namens de combinatie zal fungeren.

Als er ingeschreven wordt als combinatie, dient dit te worden vermeld in deel II van het UEA. Wanneer er als combinatie wordt ingeschreven, is het afzonderlijk inschrijven door één van de combinanten, alleen of in combinatie met anderen, niet toegestaan.

Dit op straffe van ongeldigverklaring van alle inschrijvingen waar de combinant bij betrokken is als zelfstandig inschrijver, combinant of onderaannemer t.b.v. geschiktheidseis.

In geval van een combinatie van inschrijvers dient voldaan te worden aan de volgende voorwaarden:

- De gevraagde gegevens en bewijsstukken dienen overlegd te worden.

- Let op: Alle combinanten dienen afzonderlijk een UEA in te vullen en aan te leveren bij Inschrijving welke ondertekend dient te worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming.

Als men zich niet aan bovenstaande houdt, dan is de inschrijving ongeldig en wordt inschrijver (zijnde alle leden van de combinatie) uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Inschrijving met Inzet van onderaannemers

Bij de inzet van onderaannemers gelden verder de volgende voorwaarden:

- De hoofdaannemer/opdrachtnemer blijft volledig en dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht.
- De hoofdaannemer/opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit, ook als hij hiervoor onderaannemers of leveranciers inzet.
- De onderaannemer voldoet aan alle eisen die opdrachtgever in dit beschrijvend document inclusief bijlagen stelt, voor zover van toepassing gelet op de door hen uit te voeren werkzaamheden.
- Hoofdaannemer/opdrachtnemer heeft met elk van de onderaannemers de afspraken aangaande de inzet van de onderaannemer in een schriftelijke overeenkomst vastgelegd.
- De hoofdaannemer stelt de aanbestedende dienst in kennis van: a. alle wijzigingen tijdens de uitvoering van de opdracht van de gegevens van zijn onderaannemers, zoals hierboven bedoeld, en b. de gegevens, zoals hierboven bedoeld, van nieuwe onderaannemers die de hoofdaannemer bij de uitvoering van de opdracht zal betrekken.

Als opdrachtnemer bij de inschrijving van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven (zonder dat op die derden/ onderaannemers een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen), dan dient dit te worden opgenomen in onderdeel II D van het UEA.

Inschrijving met beroep op derde / onderaannemer

Inschrijver doet om te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen een beroep op een derde/ onderaannemer en fungeert aldus als hoofdaannemer. Ook een combinatie kan een beroep doen op een derde/ onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen. De hiernavolgende eisen die gelden voor een hoofdaannemer gelden dan ook voor de combinatie in aanvulling op hiervoor genoemde eisen voor een combinatie.

1. Als een beroep op een derde/ onderaannemer wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient dit in het UEA bij onderdeel deel IIC ingevuld te worden.
2. Als inschrijver zich beroept op een onderaannemer om te voldoen aan de gestelde technische en beroepsbekwaamheidseisen dient inschrijver/ hoofdaannemer:
 - aan te tonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van deze onderaannemer;
 - a) Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaannemings-) overeenkomst of een ter zake door inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, dit ter beoordeling van aanbestedende dienst. Dit bewijsstuk dient bij inschrijving te worden ingediend.
 - deze onderaannemer ook daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de betreffende geschiktheidseis betrekking heeft. Als de opdracht aan inschrijver wordt gegund is hij tot deze inzet verplicht.

In alle gevallen geldt dat bij inschrijving een UEA moet worden ingediend, wanneer het UEA ontbreekt dan komt dit niet in aanmerking voor herstel. De inschrijving zal dan ongeldig worden verklaard en uitgesloten worden van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.3.3 Verbonden partijen

Verschillende ondernemingen die tot hetzelfde concern / dezelfde holding behoren, kunnen in beginsel separaat een offerte in te dienen. Zij dienen dan wel te kunnen aantonen dat zij geheel zelfstandig en onafhankelijk van elkaar een offerte hebben ingediend waarbij geen sprake is van vervalsing van de mededinging.

(Vennootschapsrechtelijk) verbonden inschrijvers geven bij inschrijving aan welke banden er tussen hun bestaan.

(Vennootschapsrechtelijk) verbonden inschrijvers dienen hiervoor op eerste verzoek van de aanbestedende dienst bewijs te kunnen overleggen dat geheel zelfstandig en onafhankelijk is ingeschreven. Indien het bewijs niet geleverd kan worden, worden alle verbonden ondernemingen uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.4 Uitsluitingsgronden

4.4.1 Uitsluitingsgronden

De aanbestedende dienst verklaart de volgende uitsluitingsgronden van toepassing:

Uitsluitingsgronden	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Deel III A UEA	Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordeling, te weten: - Deelneming aan een criminele organisatie - Corruptie - Fraude - Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten - Witwassen van geld of financiering van terrorisme; - Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen van deel III A en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning: <u>Gedragsverklaring aanbesteden</u> , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar gerekend vanaf de aanbestedingsdatum. (datum uiterlijke indiening inschrijving)
Deel III B UEA	Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen van deel III B en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgrond niet van toepassing is. Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning: <u>Verklaring belastingdienst</u> , die op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

Deel III C UEA	Gronden met betrekking tot insolventie, te weten: - Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht - Faillissement, insolventie of gelijksoortig - Vervalsing van de mededinging - Belangenconflict - Valse verklaring - Onrechtmatige beïnvloeding	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen van deel III C en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgrond betreffende faillissement, insolventie of gelijksoortig of vervalsing van de mededinging, valse verklaring en onrechtmatige beïnvloeding niet van toepassing is. Inschrijver verklaart door middel van het ondertekenen van UEA dat zij bij het opstellen van hun inschrijving rekening hebben gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht. Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning: - <u>Kopie uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister</u>, die op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden te worden ingediend. , die op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden. - <u>Gedragsverklaring aanbesteden</u>, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar gerekend vanaf de aanbestedingsdatum. (datum uiterlijke indiening inschrijving)
----------------	--	---

Inschrijvingen van inschrijvers op wie één of meer van de uitsluitingsgronden zoals omschreven in het UEA van toepassing zijn, worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tenzij de aanbestedende dienst uitsluiting niet proportioneel acht.

Als op één (1) of meerdere van de combinanten ondernemingen in een samenwerkingsverband een uitsluitingsgrond van toepassing is, kan de combinatie worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure tenzij de aanbestedende dienst uitsluiting niet proportioneel acht.

Ingeval een uitsluitingsgrond van toepassing is op een onderaannemer waarop hoofdaannemer een beroep heeft gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen is vervanging alleen toegestaan na goedkeuring van opdrachtgever.

Let op: de vraagstelling in het UEA is gewijzigd ten opzichte van het UEA dat vóór april 2024 werd gebruikt. Zo moet u nu bijvoorbeeld “ja” invullen om aan te geven dat de uitsluitingsgronden niet op u van toepassing zijn. Wij adviseren u het gewijzigde UEA zorgvuldig door te nemen en in te vullen.”

4.4.2 Uitsluiting Russische partijen

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 sancties ingesteld tegen Rusland. Met dit vijfde sanctiepakket heeft de Europese Unie een verbod ingesteld op het (direct of indirect) gunnen en voortzetten van overheidsopdrachten aan een Russische partij.

Onder Russische partijen wordt verstaan:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen (ook wanneer in Nederland of een ander land dan Rusland gevestigd) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een persoon of rechtspersoon zoals hierboven genoemd;
- personen of rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een (rechts)persoon zoals hierboven genoemd;
- niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande.

Indien een inschrijver het vermoeden heeft van deelname aan deze aanbestedingsprocedure door een Russische partij, dan dient zij dit direct aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. De officiële of gepubliceerde EU-regelgeving is bindend als de bovenstaande weergave onvolledig of niet conform regelgeving is.

In verband met mogelijke deelname van Russische partijen verzoekt de aanbestedende dienst u om Bijlage F: Eigen verklaring/verklaring sanctiepakket Rusland volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Door middel van vorenstaande Eigen Verklaring verklaart inschrijver dat het vorenstaande niet op hem van toepassing is.

Een ondernemer die in combinatie met (een) andere ondernemer(s) - waaronder tijdelijke samenwerkingsverbanden - deelneemt aan een aanbestedingsprocedure, moet zowel zijn eigen Eigen Verklaring, alsook de afzonderlijke Eigen Verklaring van de combinant indienen. Als er meerdere combinanten zijn, moet voor elke combinant een afzonderlijke Eigen Verklaring te worden ingediend.

4.5 Geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen. Indien wordt ingeschreven in combinatie, dient tenminste één combinant te beschikken over de gestelde geschiktheidseisen.

Indien een inschrijver niet of niet voldoende kan aantonen dat hij over deze geschiktheidseisen beschikt, zal de inschrijving ongeldig worden verklaard en daarmee uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

4.5.1 Technische beroepsbekwaamheid

De aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen technische beroepsbekwaamheid. Indien wordt ingeschreven in combinatie, dient tenminste één combinant te beschikken over de gestelde geschiktheidseisen.

Indien een inschrijver niet of niet voldoende kan aantonen dat hij over deze geschiktheidseisen beschikt, zal de inschrijving ongeldig worden verklaard en daarmee uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

4.5.1.1 Referenties (Kerncompetenties)

De inschrijver dient door het overleggen van één (1) referentieopdracht per gestelde kerncompetentie aan te tonen dat hij aantoonbare ervaring heeft met het volgende:

1. Ervaring met de uitvoering van een vergelijkbare opdracht bij een **gemeentelijke organisatie lokale overheid (zoals gemeenten, provincies en waterschappen)** op het gebied van implementatie van een zaak-/archiefsysteem. Onderdeel hiervan is succesvolle implementatie met minimaal 2 jaar werkend systeem.
2. Ervaring met de uitvoering van een vergelijkbare opdracht bij een **gemeentelijke organisatie lokale overheid (zoals gemeenten, provincies en waterschappen)** op het gebied van beheer van een zaak-/archiefsysteem voor minimaal één jaar bij een gemeentelijke organisatie.

Indien inschrijver zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer, dan moet inschrijver deze onderaannemer ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente Geertruidenberg inzetten.

Bewijsmiddel indienen bij inschrijving

- Door middel van het invullen van Deel IV en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat de onderneming voldoet aan de gestelde kerncompetenties. De overeenkomst met de betreffende referent moet afgelopen drie (3) jaar gerekend van de inschrijvingsdatum voor deze aanbesteding nog hebben gelopen.
- Daarnaast dient Bijlage G: Format referentie kerncompetenties naar waarheid ingevuld te worden. Uit de te overleggen referenties dient duidelijk en ondubbelzinnig de ervaring, zoals door de aanbestedende dienst wordt gevraagd, te blijken. De overeenkomst met de betreffende referent moet afgelopen drie (3) jaar gerekend van de inschrijvingsdatum voor deze aanbesteding nog hebben gelopen. Er dient per gestelde kerncompetentie maximaal één (1) referentie op te worden gegeven. Het is toegestaan om door middel van één referentie de ervaring van de twee kerncompetenties aan te tonen.

Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning

Het overleggen van één tevredenheidsverklaring van de opgegeven referent per gestelde kerncompetentie waaruit blijkt dat de opdracht naar volle tevredenheid is uitgevoerd.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij de opgegeven referent(en) ter controle navraag te doen over de opgegeven kerncompetenties.

4.5.1.2 Certificering

De inschrijver dient te beschikken over een Information Security Management System conform de norm NEN-EN-ISO 27001 of gelijkwaardig.

Bewijsmiddel indienen bij inschrijving

Door middel van het invullen van Deel IV en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat de onderneming voldoet aan de gestelde certificering.

Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning

De Inschrijver dient een geldig certificaat te overleggen dat minimaal gelijkwaardig is aan de NEN-EN-ISO 27001norm en is afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie. Tevens dient hierbij een verklaring van toepasselijkheid te worden meegegeven waaruit blijkt dat de certificering geldig is voor de scope van de gevraagde dienstverlening.

4.5.2 Financiële en economische draagkracht

De aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen financiële en economische draagkracht.

4.5.2.1 Continuïteitsverklaring

De Inschrijver dient voldoende financieel en economisch draagkrachtig te zijn om de opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. De inschrijver dient daarom te beschikken over:

1. een goedkeurende accountantsverklaring betreffende de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar. Deze goedkeurende accountantsverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf (dat wil zeggen een verplichte toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit van de Inschrijver) bevatten.

Indien inschrijver niet verplicht is om zijn jaarrekening te laten controleren door een externe accountant, omdat zijn onderneming als 'kleine rechtspersoon' of als 'micro-rechtspersoon' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, dan geldt het volgende:

- de inschrijver die een 'kleine rechtspersoon' of een 'micro-rechtspersoon' is, dient voldoende financieel en economisch draagkrachtig te zijn om de opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. De inschrijver die een 'kleine rechtspersoon' of een 'micro-rechtspersoon' is, dient daarom te beschikken over een jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar, waarin geen zogenaamde continuïteitsparagraaf (dat wil zeggen een verplichte toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit van de Inschrijver) is opgenomen.

Bewijsmiddel indienen bij inschrijving

Door middel van het invullen van Deel IV en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat de onderneming voldoet aan deze gestelde eis ten aanzien van financiële en economische draagkracht.

Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning

Een goedkeurende accountantsverklaring betreffende de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar. Deze goedkeurende accountantsverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf (dat wil zeggen een verplichte toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit van de Inschrijver) bevatten.

4.5.3 Geschiktheidseisen beroepsbevoegdheid

De aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen beroepsbevoegdheid.

4.5.3.1 Inschrijving beroeps- en/of handelsregister

1. De inschrijver dient conform de regels van de lidstaat waar zij gevestigd is, ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister.

Bewijsmiddel indienen bij inschrijving:

Door middel van het invullen van Deel IV en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat de onderneming voldoet aan de gestelde beroepsbevoegdheid. Daarnaast dient er een kopie van het uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister die op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden te worden ingediend.

4.5.4 Bewijsmiddelen

De aanbestedende dienst vertrouwt erop dat de inschrijver het UEA volledig en naar waarheid invult. De aanbestedende dienst behoudt zich niettemin het recht voor om de genoemde bewijsmiddelen ter staving van de gestelde verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen bij de voorlopig gegunde inschrijver op te vragen. De inschrijver stelt op verzoek van de aanbestedende dienst, binnen de gestelde termijn, de genoemde bewijsstukken ter beschikking.

In voorkomende gevallen dat één (1) of meerdere van de beschreven bewijsstukken niet of niet volledig kunnen worden overgelegd, wordt de inschrijving ongeldig verklaard en daarmee uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Daarbij geldt dat de aanbestedende dienst alsdan de (voorlopige) gunningsbeslissing voor de betreffende inschrijver zal intrekken en de inschrijving van de betreffende inschrijver alsnog ongeldig zal verklaren en uit zal sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.6 Eisen aan de inschrijving

4.6.1 Procedurele voorwaarden en compleetheid

De inschrijving dient volledig via de digitale kluis in TenderNed te worden geüpload en ingediend. Als het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of een bewijsstuk één of meer gebreken bevat, krijgt u de gelegenheid om het gebrek binnen maximaal twee (2) werkdagen te herstellen, gerekend vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. De aanbestedende dienst verzendt dit bericht via het aanbestedingsplatform. Als het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn is ontvangen of het gebrek niet is hersteld, komt de Inschrijver niet in aanmerking voor verdere deelname aan de procedure.

Het ontbreken van het UEA, het ontbreken van het inschrijfbiljet of het ontbreken van een handtekening op het inschrijvingsbiljet of het ontbreken van de gehele schriftelijke uitwerking van de subgunningscriterium kwaliteit komen niet in aanmerking voor herstel. Bij deze gebreken wordt de inschrijving terzijde gelegd en wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.6.2 Voorwaarden

De inschrijving per perceel dient aan alle onderstaande voorwaarden te voldoen:

- De inschrijving dient tijdig via de digitale kluis in TenderNed te worden geüpload en ingediend.
- De inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn.
- De inschrijving dient op de gehele opdracht betrekking te hebben, zoals staat omschreven in het beschrijvend document inclusief alle bijlagen.
- Aan de inschrijving zijn geen voorwaarden verbonden.
- De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Indien een inschrijving niet aan de genoemde voorwaarden voldoet, wordt de inschrijving ongeldig verklaard en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.6.3 Compleetheid

De inschrijving dient alle onderstaande documenten te bevatten:

1. **Uniform Europees Aanbestedingsdocument:** volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend* in TenderNed.
2. **Inschrijfbiljet:** volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend als bijgevoegd in Bijlage C: Inschrijfbiljet.
3. **Bijlage Inschrijfbiljet:** overzicht opbouw gehanteerde staffel aantal licenties SaaS diensten.
4. **Verklaring sanctiepakket Rusland:** volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend als bijgevoegd in Bijlage F: Eigen verklaring/verklaring sanctiepakket Rusland.
5. **Format referentie kerncompetenties:** volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend conform Bijlage G: Format referentie kerncompetenties.
6. **Schriftelijke uitwerking van het criterium Kwaliteit 1 en 2:** conform paragraaf 4.8.2 en 4.8.3.
7. **Service level agreement (SLA):** met in achtneming van hetgeen gesteld in paragraaf 3.4 Service level agreement.

8. **Kopie van het uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister:** die op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden.
9. **Verklaring van beslissingsbevoegdheid:** indien van toepassing.
10. **Overeenkomst van onderaanneming:** of een ter zake door inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring conform paragraaf 4.3.2. (indien van toepassing)

* Indien het Inschrijfbiljet voorzien is van een rechtsgeldige handtekening, geldt dit tevens als een ondertekening van het UEA.

Alle gevraagde documenten dienen naar waarheid opgesteld en ingevuld te zijn. De rechtsgeldige ondertekening dient te herleiden te zijn uit een kopie van het uittreksel uit het beroepen- of handelsregister.

Indien een andere persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van de inschrijver, dan dient dit te worden vermeld in onderdeel IIB van het UEA én dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid (in de vorm van bijvoorbeeld een mandatering, een volmacht of een procuratiebesluit) te worden opgenomen bij de inschrijving

Het is niet toegestaan om de in te vullen bijlagen inhoudelijk te wijzigen. Bij de bijlagen die benodigd zijn voor de inschrijving mogen enkel de 'invulvelden' ingevuld te worden.

4.6.4 Gestanddoeningstermijn

De gestanddoeningstermijn bedraagt tenminste 90 kalenderdagen na sluitingsdatum van de digitale kluis. Door in te schrijven conformeert inschrijver zich aan deze gestanddoeningstermijn.

4.7 Beoordeling van de inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen gaat als volgt:

1. Toetsing op procedurele voorwaarden en compleetheid
Allereerst wordt de inschrijving door de inkoopadviseur getoetst of het voldoet aan de gestelde procedurele voorwaarden en compleetheid.
2. Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen
De tweede stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets door de inkoopadviseur van de inschrijver aan de hand van de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden in dit beschrijvend document. Indien een inschrijving niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en/of wel voldoet aan de uitsluitingsgronden, wordt deze ongeldig verklaard en uitgesloten worden van de verdere aanbestedingsprocedure.
3. Beoordelen op welke wijze invulling wordt gegeven aan de gunningscriteria
Indien, na beoordeling op procedurele voorwaarden, compleetheid, gestelde minimumeisen, geen van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de inschrijver en de inschrijving hierop voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, worden de (geldige) inschrijvingen door het beoordelingsteam beoordeeld op basis van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding.
Wanneer tijdens deze beoordeling vervolgens blijkt dat een inschrijving toch niet voldoet aan de gestelde minimumeisen die door de gemeente aan de opdracht zijn gesteld, leidt dit alsnog tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.8 Beoordeling van de gunningscriteria

De inschrijvingen voor deze aanbesteding worden beoordeeld op het gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding.

De inschrijvingen worden op de volgende subgunningscriteria beoordeeld:

- Prijs maximaal 200 punten
- Kwaliteit 1: Wensen maximaal 200 punten
- Kwaliteit 2: Implementatieplan maximaal 200 punten
- Kwaliteit 3: Demonstratie maximaal 400 punten

Voor het bepalen van de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gebruik gemaakt van de gewogen factormethode. Bij deze methode wordt de score, ook voor de prijs, uitgedrukt in punten, waarna de gewogen punten bij elkaar worden geteld. De inschrijver met het hoogste aantal punten krijgt de opdracht.

De acties, beweringen en/of voorstellen die de inschrijver beschrijft in de gestelde kwaliteitscriteria, dienen ook daadwerkelijk te worden uitgevoerd op de door inschrijver beschreven wijze en zullen onderdeel worden van de overeenkomst. De kosten hiervoor dienen meegenomen te zijn in de totale inschrijfprijs.

4.8.1 Prijs

De inschrijver wordt gevraagd een totale prijs in te dienen voor de aangeboden oplossing en alle bijbehorende dienstverlening conform dit beschrijvend document en alle bijbehorende bijlagen. Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW en te voldoen aan hetgeen gesteld in paragraaf 3.3.1.

De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.

Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van het inschrijfbiljet. Het maximum te behalen aantal punten is 200. Het te behalen aantal punten van de overige inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de onderstaande formule. De uitkomst wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

$$\text{Score subgunningscriteria prijs} = \left(\frac{\text{Inschrijfprijs laagste inschrijver}}{\text{Inschrijfprijs inschrijver}} \right) * 200$$

4.8.2 Kwaliteit 1: wensen

De wensen zijn opgenomen in paragraaf 2.4. De inschrijver wordt gevraagd per wens een beschrijving te geven in hoeverre hij hieraan voldoet. Iedere wens wordt als volgt beoordeeld:

- Onvoldoende 0% van het maximaal aantal punten per wens
Inschrijver heeft in de uitwerking niet alle van de in deze kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen toegelicht en/of uitgewerkt. De beantwoording is onvoldoende duidelijk, begrijpelijk, realistisch of sluit onvoldoende aan bij de gestelde vragen en doelstellingen.
- Matig 20% van het maximaal aantal punten per wens
Inschrijver heeft in de uitwerking alle van de in deze kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen toegelicht en/of uitgewerkt. De uitwerking voegt geen meerwaarde toe voor de opdrachtgever. De beantwoording is in beperkte mate duidelijk, begrijpelijk, realistisch en sluit in beperkte mate aan bij de gestelde vragen en doelstellingen.
- Voldoende 50% van het maximaal aantal punten per wens
Inschrijver heeft in de uitwerking alle van de in deze kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen toegelicht en/of uitgewerkt. De uitwerking voegt beperkte meerwaarde toe voor de opdrachtgever. De beantwoording is voldoende duidelijk, begrijpelijk, realistisch en sluit voldoende aan bij de gestelde vragen en doelstellingen.
- Goed 80 % van het maximaal aantal punten per wens
Inschrijver heeft in de uitwerking alle van de in deze kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen toegelicht

en/of uitgewerkt. De uitwerking voegt meerwaarde toe voor de opdrachtgever. De beantwoording is duidelijk, begrijpelijk, realistisch en sluit goed aan bij de gestelde vragen en doelstellingen.

- 100% van het maximaal aantal punten per wens
Inschrijver heeft in de uitwerking alle van de in deze kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen toegelicht en/of uitgewerkt. De uitwerking voegt duidelijk meerwaarde toe voor de opdrachtgever. De beantwoording is gedetailleerd, zeer duidelijk, begrijpelijk, realistisch en sluit volledig aan bij de gestelde vragen en gestelde doelstellingen.

Elke wens wordt apart beoordeeld en voorzien van een score 0%, 20%, 50%, 80 of 100%. Deze behaalde score wordt berekend ten aanzien van het maximaal aantal punten van de wens. Hieruit volgt het aantal behaalde punten voor de wens. Het aantal behaalde punten per wens worden bij elkaar opgeteld. Het uiteindelijke behaalde totaal aantal punten wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

Rekenvoorbeeld

Inschrijver heeft de volgende scores behaald:

- | | | |
|-------------------------------|---------------|-----------|
| - Wet Open Overheid | 50% van 80 = | 40 punten |
| - Webformulieren | 20% van 40 = | 8 punten |
| - Bestuurlijke besluitvorming | 100% van 40 = | 40 punten |
| - Beheer en doorontwikkeling | 80% van 40 = | 32 punten |

De inschrijver heeft voor het subgunningscriterium kwaliteit 1: wensen in totaal $40+8+40+32 = 120$ punten behaald.

4.8.3 Kwaliteit 2: implementatieplan

De inschrijver wordt gevraagd bij inschrijving een implementatieplan op te stellen. De eisen waaraan het implementatieplan dient te voldoen zijn beschreven in paragraaf 2.5. Het implementatieplan wordt als volgt beoordeeld:

- Onvoldoende 0% van het maximaal aantal punten
Inschrijver heeft in de uitwerking niet alle van de in deze kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen toegelicht en/of uitgewerkt. De beantwoording is onvoldoende duidelijk, begrijpelijk, realistisch of sluit onvoldoende aan bij de gestelde vragen en doelstellingen.
- Matig 20% van het maximaal aantal punten
Inschrijver heeft in de uitwerking alle van de in deze kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen toegelicht en/of uitgewerkt. De uitwerking voegt geen meerwaarde toe voor de opdrachtgever. De beantwoording is in beperkte mate duidelijk, begrijpelijk, realistisch en sluit in beperkte mate aan bij de gestelde vragen en doelstellingen.
- Voldoende 50% van het maximaal aantal punten
Inschrijver heeft in de uitwerking alle van de in deze kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen toegelicht en/of uitgewerkt. De uitwerking voegt beperkte meerwaarde toe voor de opdrachtgever. De beantwoording is voldoende duidelijk, begrijpelijk, realistisch en sluit voldoende aan bij de gestelde vragen en doelstellingen.
- Goed 80 % van het maximaal aantal punten
Inschrijver heeft in de uitwerking alle van de in deze kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen toegelicht en/of uitgewerkt. De uitwerking voegt meerwaarde toe voor de opdrachtgever. De beantwoording is duidelijk, begrijpelijk, realistisch en sluit goed aan bij de gestelde vragen en doelstellingen.
- 100% van het maximaal aantal punten
Inschrijver heeft in de uitwerking alle van de in deze kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen toegelicht en/of uitgewerkt. De uitwerking voegt duidelijk meerwaarde toe voor de opdrachtgever. De beantwoording is gedetailleerd, zeer duidelijk, begrijpelijk, realistisch en sluit volledig aan bij de gestelde vragen en gestelde doelstellingen.

Het implementatieplan wordt in zijn totaliteit beoordeeld met één score.

Rekenvoorbeeld

Inschrijver heeft een score behaald van 50% voor het implementatieplan. Dit resulteert in een eindscore voor dit kwaliteitsonderdeel van 50% van 200 = 100 punten.

De inschrijver heeft voor het subgunningscriterium kwaliteit 2: implementatieplan 100 punten behaald.

4.8.4 Kwaliteit 3: demonstratie

De inschrijver wordt gevraagd een demonstratie te geven om vooraf bepaalde functionaliteiten/scenario's in de aangeboden oplossing te tonen aan het beoordelingsteam. De eisen waaraan de demonstratie dient te voldoen zijn beschreven in paragraaf 2.6. De demonstratie wordt als volgt beoordeeld:

- Onvoldoende 0% van het maximaal aantal punten
Er wordt niet of nauwelijks inzicht verkregen in de werking van de oplossing en hoe de casussen worden afgehandeld. Het beoordelingsteam kan daardoor niet of nauwelijks beoordelen of de oplossing gebruiksvriendelijk is en biedt de opdrachtgever geen vertrouwen dat medewerkers hiermee goed mee overweg kunnen. De uit te voeren handelingen zijn onvoldoende logisch en intuïtief.
- Matig 30% van het maximaal aantal punten
Er wordt inzicht verkregen in de werking van de oplossing en hoe de casussen worden afgehandeld. De uit te voeren handelingen zijn in beperkte mate logisch en intuïtief. De oplossing werkt naar mening van het beoordelingsteam deels gebruiksvriendelijk en biedt de opdrachtgever daardoor beperkt vertrouwen dat medewerkers hiermee mee overweg kunnen.
- Voldoende 60% van het maximaal aantal punten
Er wordt voldoende inzicht verkregen in de werking van de oplossing en hoe de casussen worden afgehandeld. De uit te voeren handelingen zijn in voldoende mate logisch en intuïtief. De oplossing werkt naar mening van het beoordelingsteam gebruiksvriendelijk en biedt de opdrachtgever grotendeels vertrouwen dat medewerkers hiermee voldoende mee overweg kunnen. Getoonde functionaliteit en gebruikersgemak voldoen aan de verwachtingen van de opdrachtgever.
- Uitstekend 100% van het maximaal aantal punten
Er wordt volledig inzicht verkregen in de werking van de oplossing en hoe de casussen worden afgehandeld. De uit te voeren handelingen zijn in hoge mate logisch en intuïtief. De oplossing werkt naar mening van het beoordelingsteam zeer gebruiksvriendelijk en biedt de opdrachtgever volledig vertrouwen dat medewerkers hiermee goed overweg kunnen. Getoonde functionaliteit en gebruikersgemak overtreffen de verwachtingen van de opdrachtgever.

Rekenvoorbeeld

Inschrijver heeft een score behaald van 60% voor de demonstratie. Dit resulteert in een eindscore voor dit kwaliteitsonderdeel van 60% van 400 = 240 punten.

De inschrijver heeft voor het subgunningscriterium kwaliteit 3: demonstratie 240 punten behaald.

4.8.5 Beoordelingsmethodiek

De beoordeling vindt plaats door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat uit meerdere personen vertegenwoordigd vanuit de verschillende afdelingen van de gemeente met specifieke kennis van deze opdracht. Indien één van de leden van het beoordelingsteam door omstandigheden niet aanwezig kan zijn bij de beoordeling, zal deze met gepaste deskundigheid vervangen worden.

Voor de beoordeling van subgunningscriterium: 'kwaliteit 1: wensen' bestaat het beoordelingsteam uit 4 personen van de teams:

- Juridische zaken

- Communicatie
- I&A
- Advies

Voor de beoordeling van subgunningscriterium: 'kwaliteit 2: implementatieplan' bestaat het beoordelingsteam uit 4 personen van de teams:

- DIV
- I&A
- Advies
- MT

Voor de beoordeling van subgunningscriterium: 'kwaliteit 3: demonstratie' bestaat het beoordelingsteam uit 8 personen van de teams:

- DIV
- I&A
- Advies
- Communicatie
- Juridische zaken
- Organisatiebreed (gebruikservaring)

Alle beoordelingsteams worden bijgestaan door de inkoopadviseur. De kwalitatieve beoordeling wordt door het beoordelingsteam gedaan zonder de inschrijfprijzen te kennen. Dit om de objectiviteit van de beoordelingen te waarborgen.

De volgende stappen worden doorlopen:

1. Verspreiding door de inkoopadviseur van de kwalitatieve inschrijvingen onder het beoordelingsteam.
2. Individuele beoordeling per subgunningscriterium door de leden van het beoordelingsteam.
3. Gezamenlijke beoordeling per subgunningscriterium in consensus.
4. De inschrijfprijs wordt kenbaar gemaakt aan het beoordelingsteam.
5. Berekening van de eindscores.

De eindscore wordt berekend door het optellen van de scores voor subgunningscriteria prijs, kwaliteit 1: wensen, kwaliteit 2: implementatieplan en kwaliteit 3: demonstratie. De inschrijver met het hoogste totale aantal punten, afgerond op twee decimalen achter de komma, is de beoogd winnaar van de aanbesteding.

Rekenvoorbeeld

Inschrijver heeft de volgende scores behaald:

- | | |
|----------------------------------|------------|
| - Prijs | 200 punten |
| - Kwaliteit 1: Wensen | 120 punten |
| - Kwaliteit 2: Implementatieplan | 100 punten |
| - Kwaliteit 3: Demonstratie | 240 punten |

De inschrijver heeft een eindscore van in totaal $200+120+100+240 = 660$ punten behaald.

Bij een gelijke eindscore prevaleert de inschrijving met de kwalitatief hogere inschrijving (totale score van kwaliteit 1, 2 en 3) boven de laagste inschrijfprijs. Indien het totale aantal behaalde punten op kwaliteit 1, 2 en 3 ook gelijk is, kijkt de aanbestedende dienst naar afzonderlijke behaalde aantal punten op de onderdelen kwaliteit 1, 2 en 3 om de ranking te bepalen. Hierbij wordt eerst gekeken naar de hoogst behaald aantal punten op 'kwaliteit 3 demonstratie'. Indien deze ook gelijk is, wordt er gekeken naar 'kwaliteit 1 wensen' en vervolgens naar 'kwaliteit 2 implementatieplan'.

Indien de situatie zich voordoet dat de voorlopige gunning van de beoogd winnaar door welke reden dan ook ingetrokken moet worden, betekent dit niet dat automatisch de nummer 2 in ranking de nieuwe beoogd winnaar wordt. Op dat moment zal de aanbestedende dienst aan de hand van de beoordelingssystematiek gewogen factor methode opnieuw de ranking uitrekenen. De inschrijver die vervolgens hier met het aantal hoogste punten uit naar voren komt, is de volgende beoogd winnaar van de aanbesteding.

4.9 Verificatiegesprek

De beoogd winnaar kan worden uitgenodigd voor een verificatiegesprek. Dit verificatiegesprek is bedoeld om een nadere toelichting te geven op de totale ingediende inschrijving.

Het verificatiegesprek zal plaats vinden op **20 november 2024** op locatie bij de gemeente Geertruidenberg plaatsvinden. De exacte wijze, locatie en tijdstip van dit verificatiegesprek zal bij de voorlopige gunning aan de beoogd winnaar worden doorgegeven.

Een naar het oordeel van opdrachtgever een goed verloop van het verificatiegesprek is voorwaarde voor definitieve gunning van de opdracht. In het verificatiegesprek dient aantoonbaar te worden voldaan aan alle gestelde eisen uit dit aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen. Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan kan dit leiden tot intrekking van het voornemen tot gunning.

4.10 Gunning van de opdracht

De uiteindelijke beslissing aan welke inschrijver de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, wordt tegelijkertijd schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers.

In de mededeling van de gunningsbeslissing worden de behaalde scores op de subgunningscriteria Prijs en Kwaliteit van de winnende inschrijver bekendgemaakt.

Vanaf het bekendmaken van de gunningsbeslissing start de opschortende termijn (bezwaartermijn) van 20 kalenderdagen waarin de aanbestedende dienst nog niet tot ondertekening van een overeenkomst zal overgaan. Afgewezen en/of uitgesloten inschrijvers kunnen bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing en/of de uitsluiting. Zij dienen een civiel kort geding aanhangig te maken voor het verstrijken van deze termijn. Deze termijn is een fatale termijn.

Het kort geding dient aanhangig gemaakt te worden bij de rechtbank Zeeland/ West-Brabant te Breda. In het belang van een goede en snelle voortgang wordt een ieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om de aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing kort geding wordt aangespannen dient de winnende inschrijver de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee (2) weken na de uitspraak.

Indien gedurende de voornoemde termijn een kort geding wordt aangespannen met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt er in ieder geval niet eerder een overeenkomst gesloten, dan nadat de rechter uitspraak heeft gedaan.

In het geval er slechts één inschrijving wordt ontvangen, dan wordt voormelde bezwaartermijn niet in acht genomen.

Mocht de aanbestedende dienst besluiten de aanbesteding te staken, worden belanghebbenden hierover geïnformeerd. Vanaf dit moment geldt tevens de opschortende termijn van twintig (20) kalenderdagen waarin belanghebbenden bij de rechtbank Zeeland/ West-Brabant te Breda een kort geding kunnen aanspannen tegen de beslissing tot staking. Ook deze termijn is een vervaltermijn, wat inhoudt dat na afloop van deze periode belanghebbenden het recht verliezen over de beslissing tot staking te klagen c.q. bezwaar te maken.

5 Bijlagen

Bijlage A: Klachtenregeling aanbesteden gemeente Geertruidenberg

Bijlage B: Conceptovereenkomst

Bijlage C: Inschrijfbiljet

Bijlage D: Wachtkamerovereenkomst

Bijlage E: Verwerkersovereenkomst

Bijlage F: Eigen verklaring/verklaring sanctiepakket Rusland

Bijlage G: Format referentie kerncompetenties