



APPLICATIE SOCIAAL DOMEIN

**AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE
OPENBARE AANBESTEDING**

**NAMENS GEMEENTEN BLOEMENDAAL EN
HEEMSTEDE**

Datum : 7 oktober 2024
Ons kenmerk : GEZ 202302 PRJ-2200081

INHOUD

1.	INLEIDING	6
1.1	OPDRACHTGEVERS	6
1.2	RIJK	6
1.3	HUIDIGE SITUATIE	6
1.4	GEWENSTE SITUATIE	6
1.5	OPDRACHT	7
1.6	SAMENVOEGEN EN SPLITSEN	9
1.7	PERCELENVERDELING	11
1.8	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST	11
1.9	GESTANDDOENING	11
1.10	VARIANTEN	12
1.11	TAAL	12
1.12	VERTROUWELIJKHEID	12
2.	DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING	13
2.1	PLANNING	13
2.2	COMMUNICATIE	13
2.3	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN	13
2.4	INLICHTINGEN	14
2.5	INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN	14
2.5.1	INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN	14
2.5.2	ONDERTEKENING DOCUMENTEN	15
2.5.3	DIGITAAL INSCHRIJVEN	15
2.5.4	INTREKKING	15
2.5.5	OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN	16
2.6	AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING	16
2.7	ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN	16
2.8	VOORBEHOUD GUNNING	17
2.9	BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING	17
2.10	DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	17
2.12	CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT	18
2.13	INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')	18
2.14	INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))	18
2.15	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN	19
2.16	INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE	19
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	20
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN	20
3.2	GESCHIKTHEIDSEISEN	20
3.2.1	HANDELSREGISTER	20
3.2.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	20
3.2.3	TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID	21
3.3	OVERIGE MINIMUMEISEN	22
3.4	BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN	23
4.	EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT	24
4.1	PROGRAMMA VAN EISEN	24
4.1.1	CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN	24
5.	BEOORDELING EN GUNNING	24

5.1	GUNNINGSCRITERIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK	25
	GUNNINGSCRITERIA	25
5.2	VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN.....	38
5.3	INDEXERING.....	39
6.	KLACHTENREGELING	39
7.	BIJLAGEN:	39
7.1	BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN	39
7.2	BIJLAGE B ALGEMENE VERKLARING.....	39
7.3	BIJLAGE C REFERENTIES.....	39
7.4	BIJLAGE D TARIEVENBLAD	39
7.5	BIJLAGE E1 CONCEPTOVEREENKOMST.....	39
7.6	BIJLAGE E2 CONCEPTVERWERKERSOVEREENKOMST BLOEMENDAAL	39
7.7	BIJLAGE E3 CONCEPTVERWERKERSOVEREENKOMST HEEMSTEDE	39
7.8	BIJLAGE E4 GIBIT 2023	39
7.9	BIJLAGE D.....	39
7.10	DEMOSCRIP A PARTICIPATIEWET	39
7.11	DEMOSCRIP B INBURGERING.....	39
7.12	DEMOSCRIP C WMO.....	39
7.13	DEMOSCRIP D FUNCTIONEEL BEHEER.....	39
7.14	BEGRIPPENLIJST	39
7.15	BIJLAGE E OVEREENKOMST(EN) EN INKOOPVOORWAARDEN	41

LEESWIJZER

Inleiding, hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie ten aanzien van de opdrachtgever en de opdracht.

De procedurele aspecten van de aanbesteding, hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals de planning, de nota van inlichtingen, de wijze van indeling van de offerte, de offerteopening, de voorbehouden en gunningsbeslissing.

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hoofdstuk 3

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

Eisen ten aanzien van de opdracht, hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk worden de inhoudelijke eisen ten aanzien van de opdracht beschreven.

Gunningscriteria, hoofdstuk 5

In dit hoofdstuk staan de wensen geformuleerd en wordt ingegaan op de beoordeling van de ingediende offertes.

Klachtenregeling, hoofdstuk 6

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn een aantal bijlagen opgenomen, waaronder de door de inschrijver in te vullen verklaringen en tarievenbladen.

1. INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding Applicatie sociaal domein begeleid door RIJK namens de gemeenten Bloemendaal en Heemstede conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016 .

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige aanbestedingsdocument en de bijlagen. Dit aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de (inhoud van dit) aanbestedingsdocument en de (inhoud van de) daarbij behorende bijlagen.

1.1 OPDRACHTGEVERS

Opdrachtgevers voor deze overeenkomst zijn de gemeenten: Bloemendaal en Heemstede, hierna te noemen gemeenten.

Adres gemeente Bloemendaal: Bloemendaalseweg 158, 2051 GJ Overveen

Adres gemeente Heemstede: Raadhuisplein 1, 2101 HA Heemstede

1.2 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. De gemeenten Bloemendaal en Heemstede zijn hierbij aangesloten. RIJK begeleidt deze aanbesteding. Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

De gemeenten hebben Tim Hartog van InnoviQ ingeschakeld voor materiedeskundigheid.

1.3 HUIDIGE SITUATIE

Gemeente Bloemendaal bestaat uit 23.786 inwoners (peildatum: 19-06-2024, CBS).

Gemeente Heemstede bestaat uit 27.593 inwoners (peildatum: 19-06-2024, CBS).

De gemeente Heemstede voert als centrumgemeente de kerntaken met betrekking tot Werk, Inkomen en Zorg, gebaseerd op de Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning en Jeugdwet in haar Sociaal Domein uit, in samenwerking met diverse regionale ketenpartners. Daarnaast worden er diverse overige regelingen zelfstandig uitgevoerd zoals aanvragen voor gehandicaptenparkeerkaarten en -plaatsen, Wet inburgering, e.a.

Bij de gemeente Bloemendaal en Heemstede werken circa 555 mensen waarvan er 75 medewerkers zijn die met deze applicaties aan het werk gaan.

De uitvoering van de werkzaamheden binnen het Sociaal Domein vindt plaats onder het 'domein Samenleving' met teams Welzijn en Sociale Zaken.

Voor de primaire processen in het Sociaal Domein gebruiken gemeente Bloemendaal en Heemstede de volgende applicaties: CiVision Samenlevingszaken, iSamenleving, iArchief en iNzicht.

1.4 GEWENSTE SITUATIE

Vanwege de oprichting van de gezamenlijke regeling, GR DIT, is gemeente Heemstede voor de nieuwe overeenkomsten juridisch opdrachtgever. Gemeente Heemstede is,

vanwege het verlopen van de huidige contracten met PinkRoccade Local Government voor het gebruik van CiVision Samenlevingszaken, iSamenleving en aanverwanten, voornemens om een zo integraal mogelijke ICT-oplossing voor het Sociaal Domein via een openbare Europese aanbesteding in de markt te zetten.

De doelstellingen van de gemeente Heemstede:

- Een volledig softwarepakket aanschaffen bestaande uit
 - o burgerportaal
 - o frontoffice applicatie
 - o backoffice applicatie
 - o archieftool
 - o management-/rapportagetool

De volgende uitgangspunten voor implementatie van de ICT-oplossing worden geformuleerd:

- De initiële implementatie is uiterlijk eind november 2025 voor de gehele opdrachtscope gereed;
- De opdrachtnemer verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing;
- De opdrachtnemer neemt hierbij de operationele hoofdverantwoordelijkheid.

Een uitgebreide specificatie van de opdracht is vermeld in het Programma van Eisen dat als bijlage bij het aanbestedingsdocument wordt gepubliceerd.

1.5 OPDRACHT

De gemeente Heemstede wenst een overeenkomst af te sluiten met één leverancier voor de duur van maximaal 13 jaar, inclusief verlengingen.

Gewenste ingangsdatum is 01-01-2026.

De opdracht betreft:

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

Hoofdfunctionaliteiten

Informatievoorziening zoekt, met de herverwerving of vervanging van de bestaande ICT-oplossing voor het Sociaal Domein - uitgaande van de keuze voor een zo integraal mogelijke ICT-oplossing - een archiefwaardige ICT-oplossing voor de volgende hoofdfunctionaliteiten:

- Uitvoeringsondersteuning Participatiewet;
- Uitvoeringsondersteuning re-integratie;
- Uitvoeringsondersteuning IOAW;
- Uitvoeringsondersteuning IOAZ;
- Uitvoeringsondersteuning BBZ (incl. TOZO);

- Uitvoeringsondersteuning bijzondere bijstand;
- Uitvoeringsondersteuning minimaregelingen;
- Uitvoeringsondersteuning leefgeldregeling Oekraïne;
- Uitvoeringsondersteuning regelingen energietoelagen;
- Uitvoeringsondersteuning Wet inburgering;
- Uitvoeringsondersteuning kinderopvangvergoeding (SMI);
- Uitvoeringsondersteuning Jeugdwet;
- Uitvoeringsondersteuning Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Uitvoeringsondersteuning gehandicaptenparkeerkaart;
- Uitvoeringsondersteuning gehandicaptenparkeerplaats;
- Uitvoeringsondersteuning regeling-overstijgende regie- en hulpverleningsprocessen;
- (Self-service) inwonerportalen voorzien van DigiD;
- Externe toegang tot inwoner- en gezinsdossiers aan inwoners en ketenpartners;
- Een oplossing voor stuur- en managementinformatie en operationeel / tactisch lijstwerk;
- Een geïntegreerde oplossing voor archief-compliance van de aangeboden ICT-oplossing.

Koppelingen en integraties

Deze ICT-oplossing dient - waar mogelijk op basis van standaarden - gekoppeld en/of geïntegreerd te worden aan de volgende systemen / voorzieningen:

- Basis Registratie Personen (via de Makelaarsuite / Cliq van PinkRoccade Local Government);
- GBA-V en VOA (via de Makelaarsuite / Cliq van PinkRoccade Local Government);
- NHR (via de Makelaarsuite / Cliq van PinkRoccade Local Government);
- Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (iEB-, iJW-, iPGB- en iWMO-standaarden);
- WLZ-register (Inlichtingenbureau);
- Justitieel Kader (CORV-berichten);
- COA en DUO (m.b.t. Wet inburgering);
- Nationaal Parkeerregister van RijksDienst Wegverkeer;
- Suwinet-keten (Suwinet-Inlezen);
- Belastingdienst (Digipoort);
- ActiveDirectory (authenticatie en Single-Sign-On);
- Microsoft Office en/of Exchange.

Bericht- en bestandsuitwisselingen

Deze ICT-oplossing dient - waar mogelijk op basis van standaarden - bericht- en bestandsuitwisselingen te faciliteren met de volgende systemen / voorzieningen:

- CBS (BUS, BDFS, SRG, GMSD, SWI);
- Divosa (Benchmark Sociaal Domein);
- Inlichtingenbureau (DKD, IB-signalen);
- Financiële en bancaire systemen (SEPA-betaalbestanden);
- Financiële administratie Key2Financiën (Centric Public Sector Solutions) (journalisering);
- DataWareHouse van Informatievoorziening, GR IASZ en gemeenten.

Buiten de scope van de opdracht

Functioneel beheer blijft belegd bij de gemeente zelf en valt buiten de scope van de opdracht.

ICT-Kwaliteitsnormen

Gemeenten en uitvoeringsorganisaties zijn verplicht om bij aanschaf van ICT-producten of ICT-diensten van € 50.000,- of meer, te kiezen voor de relevante standaarden die op de '[Pas toe of leg uit](#)'-lijst van Forum Standaardisatie staan. Zie ook [de handreiking](#) open standaarden bij aanschaf ICT en de [beslisboom](#) die bij de keuze van relevante standaarden kan helpen. Deze zijn te vinden op de website www.forumstandaardisatie.nl

Pas toe

'Pas toe' betekent dat op het moment dat de gemeente ICT-producten/diensten aanschaf, de gemeente de 'Pas toe of leg uit'-lijst moet raadplegen ('[Pas toe leg uit](#)' [standaarden \(verplicht\)](#) | [Forum Standaardisatie](#)). Wanneer de aanschaf valt onder een toepassingsgebied dat voorkomt op deze lijst, moet de gemeente die standaard toepassen. Een ICT-dienst of ICT-product valt vaak onder verscheidene toepassingsgebieden. Hierdoor zijn meestal meerdere standaarden relevant voor de uitvraag.

Leg uit

Afwijken van het gebruik van de voorgeschreven standaarden mag alleen als een dergelijke dienst of product in onvoldoende mate wordt aangeboden, onvoldoende veilig of zeker functioneert of om een andere reden die van bijzonder gewicht is. De afwijking en de reden daarvan moeten beschreven worden in de bedrijfsvoeringparagraaf van het jaarverslag. Dit is de betekenis van 'leg uit'.

Toepassing van Openstandaarden bij deze opdracht

Bij deze aanbesteding zijn de relevante standaarden specifiek genoemd en in het Programma van Eisen van toepassing verklaard.

Na het raadplegen van de 'Pas toe of leg uit'-lijst zijn de volgende standaarden vermoedelijk relevant: Ades Baseline Profiles, BWB, Digikoppeling, DigiToegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1), DKIM, DMARC, DNSSEC, E-Portfolio NL, ECLI, HTTPS en HSTS, IPv6 en IPv4, JCDR, NEN-ISO/IEC 27001, NEN-ISO/IEC 27002, NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0, NLCIUS, ODF, OpenAPI Specification, PDF (NEN-ISO), REST-API Design Rules, RPKI, security.txt, SPF, STARTTLS en DANE, StUF, TLS, XBRL.

1.6 SAMENVOEGEN EN SPLITSSEN

De aanbestedingsregels schrijven voor dat een gemeente opdrachten niet onnodig samenvoegt.

Artikel 1.5 lid 1 van de aanbestedingswet stelt dat het een aanbestedende dienst (AD) niet is toegestaan om opdrachten onnodig samen te voegen. Alvorens er een samenvoeging van opdrachten plaatsvindt is er in ieder geval op de hieronder beschreven punten acht geslagen.

Lid 2 van hetzelfde artikel stelt verder dat indien er sprake is van een samengevoegde opdracht dit in de aanbestedingsstukken gemotiveerd dient te zijn.

Samenvoeging

De eerste vraag is dus of er sprake is van een samengevoegde opdracht. Heel strikt genomen is hiervan sprake aangezien de opdracht betrekking heeft op het implementeren van het softwaresysteem, het leveren/hosten van het betreffende softwaresysteem en het voeren van het technisch beheer en leveren van ondersteuning. Hoewel er vanuit deze strikte benadering sprake is van een samengevoegde opdracht is deze beslist niet onnodig. Een andere zienswijze is dat er een dienst wordt uitgevraagd, namelijk het ter beschikking stellen van een softwareapplicatie zonder dat het daadwerkelijk eigendom wordt van de gemeente Heemstede. Omdat er evengoed sprake is van een implementatietraject wordt de onderbouwing hieronder gebaseerd op de strikte visie.

De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het MKB.

Er is geen sprake van uitsluiting van leveranciers. Alle bekende leveranciers kunnen een sociaal domein applicatie met bijbehorende implementatie en ondersteuning leveren. De markt is van zichzelf al klein te noemen met slechts drie partijen die een groot gedeelte van de markt in handen hebben. De samenvoeging van de opdrachten is zeer gebruikelijk in de markt en heeft tevens niet tot gevolg dat de kring van potentiële aanbieders wijzigt. Daarmee heeft de samenvoeging geen invloed op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het MKB.

Organisatorische gevolgen en risico's van samenvoeging van opdrachten voor gemeente en ondernemer.

De gemeente wil één opdrachtnemer die eindverantwoordelijk is voor het goed functioneren van een geïntegreerd aanbod van producten en diensten. De leveranciers van het betreffende softwaresysteem hebben alle expertise in huis om de samengevoegde onderdelen uit te voeren. Beargumenteerd kan worden dat ze, als ontwikkelaars van de software, de technisch expert zijn en als zodanig meer dan enig andere partij in staat zijn om implementatie, levering/hosting en technisch beheer efficiënt uit te voeren.

In het geval onderdelen los op de markt zouden worden gezet ontstaat het risico dat de gemeente verschillende aanbieders moeten coördineren om tot een goed resultaat te komen. De kosten, inzet van personeel en verlies aan efficiëntie komen daarmee op een disproportioneel niveau en komt een doelmatige uitvoering in het gedrang. De gemeente acht deze nadelen niet in het algemeen belang van haar burgers en voldoet daarmee aan artikel 1.4 lid 2 AW dat stelt dat de aanbestedende dienst zorg dient te dragen voor het leveren voor zoveel mogelijk maatschappelijke waarde voor de beschikbare publieke middelen.

Tevens tracht de gemeente hiermee te voldoen aan artikel 1.6 AW dat stelt dat de aanbestedende dienst de administratieve lasten van een aanbestedingsprocedure voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zoveel mogelijk probeert te beperken. De samenvoeging van de opdracht maakt dat er slechts één aanbestedingsprocedure nodig is in plaats van meerdere voor de samengevoegde onderdelen.

Maximaal ontzorgen gemeente qua werking systeem

Scheiding van de software en administratieve ondersteuning zou potentieel zorgen voor een risico op afstemmingsproblemen tussen leveranciers onderling, de beheersbaarheid en/of de aansprakelijkheid tussen meerdere leveranciers en zou de verantwoording voor

een goede samenwerking tussen de leveranciers onnodig bij de gemeente neerleggen. Daarnaast hecht de gemeente grote waarde aan beheersbaarheid en aansturing vanuit één centraal punt, ook in geval van calamiteiten.

De mate van samenhang van opdrachten

Feitelijk is er sprake van een samenvoeging van opdrachten. Echter, dit betreffen onlosmakelijk met elkaar verbonden, logisch samenhangende onderdelen, waarbij het onwenselijk is scherpe afbakeningen te definiëren.

1.7 PERCELENVERDELING

Vanwege het maximaal ontzorgen van de gemeenten en de mate van samenhang van de opdrachten wordt de opdracht niet opgedeeld in percelen. Dit zou de voordelen van de samenvoeging tenietdoen.

1.8 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

De opdracht voor het leveren van een Sociaal Domein applicatie met en samenhangend aanbod van producten en diensten kan worden verleend voor een maximale duur van 13 jaar. De opbouw van de overeenkomst bestaat uit een initiële opdracht van vijf (5) jaar met hierna de optie tot eenzijdige verlenging van acht (8) maal één (1) jaar. De overeenkomst gaat in op het moment dat de implementatie start. Uitgangspunt is dat ingebruikname van de applicatie op 01-01-2026 geschiedt en daarna de vijf (5) initiële jaren starten. De lengte van de overeenkomst is marktconform.

Verlenging

Wanneer de gemeente geen gebruik wenst te maken van een of meerdere verlengingen zal zij dit uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de expiratiedatum schriftelijk bekend maken aan de leverancier. Wanneer de overeenkomst niet meer verlengd kan worden na 13 jaar, loopt deze van rechtswege af.

Indien de applicatie bestaat uit aparte modules en/of applicaties behoudt de gemeente zich het recht voor om na afloop van de initiële periode dan wel aan het eind van een verlengingsperiode een of meerdere modules en/of applicaties niet te verlengen. Indien een module en/of applicatie niet verlengd wordt, zal de gemeente dit uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de expiratiedatum schriftelijk bekend maken aan de leverancier.

1.9 GESTANDDOENING

De inschrijver doet de inschrijving gestand voor een periode van 6 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de inschrijving maakt de inschrijving ongeldig.

De gemeenten kunnen verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de inschrijver wordt geweigerd, dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

1.10 VARIANTEN

De inschrijver mag geen variant(en) indienen.

1.11 TAAL

Alle communicatie over de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, gaat in het Nederlands.

1.12 VERTROUWELIJKHEID

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK en de gemeenten. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK en de gemeenten mag niets uit het aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure).

RIJK en de gemeenten zullen alle haar in het kader van de aanbesteding door inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen inschrijver geen inzage verstrekken (in delen van) de inschrijving van andere inschrijvers, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een inschrijver instemt met openbaarmaking van door inschrijver verstrekte gegevens.

2. DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

2.1 PLANNING

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. In TenderNed is de actuele planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Deze planning is leidend. De gemeenten zijn gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Planning	Datum
Datum van publicatie aankondiging opdracht	7-10-2024
Uiterste datum voor 1 ^e ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	18-10-2024 10:00 uur
Eerste Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	28-10-2024
Mogelijkheid voor het stellen van 2 ^e vragen ronde	11-11-2024 10:00 uur
Uiterste datum verzenden tweede en laatste Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers (10 dagen voor inschrijving)	18-11-2024
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	10-1-2025 om 10:00 uur
Beoordeling van inschrijvingen door de gemeenten	[periode van 4-5 weken]
Product demonstraties	28-1-2025 29-1-2025 30-1-2025
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	10-2-2025 week nr 7
Uiterlijke datum aanleveren bewijsmiddelen beoogde winnaar	7 dagen na bekendmaking gunningsbeslissing
Standstill-termijn	20 kalenderdagen
Definitieve gunning	Na de standstill termijn
Ingangsdatum overeenkomst	1-4-2025

2.2 COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Daniel Poldervaart van RIJK.

De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van de gemeenten of externe adviseurs - die betrokken zijn namens de gemeenten bij deze aanbesteding- contact op te nemen, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.3 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld.

Als inschrijver gebreken in het aanbestedingsdocument of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 constateert, dan moet inschrijver de contactpersoon van RIJK via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u de gemeenten de mogelijkheid

nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van de inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien het aanbestedingsdocument en nota(s) van inlichtingen, zijn ontvangen, dan wordt de inschrijver door het indienen van de inschrijving geacht te hebben ingestemd met de inhoud van deze documenten. Indien inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze de gemeenten heeft geattendeerd op gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012, is inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van het aanbestedingsdocument en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

2.4 INLICHTINGEN

Vragen met betrekking tot het aanbestedingsdocument en bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde datum.

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

RIJK zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kunnen de gemeenten een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal RIJK uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen zorg dragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota ('s) van Inlichtingen maakt / maken integraal deel uit van dit aanbestedingsdocument en prevaleren boven de eerder gepubliceerde aanbestedingsdocumenten met bijlagen. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

2.5 INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN

De inschrijving kan tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde datum ('sluitingstermijn') digitaal worden ingediend via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze dan TenderNed zijn ingediend, worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig. Inschrijvingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.

2.5.1 INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN

In beginsel is het bij ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren slechts toegestaan door één vennootschaponderneming van dat concern een inschrijving in te dienen. Indien ondernemingen die tot één 'concern' behoren en/of anderszins verbonden ondernemers zijn, een inschrijving willen doen, dienen zij dit tijdig, vóór de eerste Nota van Inlichtingen, aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. Inschrijven is toegestaan, vermits zij op verzoek van de aanbesteder (kunnen) aantonen, dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de (vereiste) vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen (Assitur-Arrest). De betrokken

ondernemingen dienen aan te tonen dat hun onderlinge relatie het gedrag bij de aanbesteding niet heeft beïnvloed (geen nadelige mededingingsaspecten, geen manipulatieve inschrijvingen e.d.). Ondernemingen kunnen immers een vergaande zelfstandigheid bezitten en van elkaar gescheiden zijn (zgn 'Chinese Walls'). Indien dit niet afdoende kan worden aangetoond door een van de ondernemingen; leidt dit tot uitsluiting bij deze aanbesteding van alle tot de betreffende groep en/of concern behorende en/of van alle anderszins verbonden ondernemingen.

(N.B. deze bepaling is niet van toepassing indien het een combinatie/samenwerkingsverband van ondernemingen of een hoofd-onderaannemersrelatie betreft).

2.5.2 ONDERTEKENING DOCUMENTEN

De documenten die bij inschrijving moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage B (Algemene Verklaring) en bijlage D (tarievenblad) worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage B en bijlage D, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

2.5.3 DIGITAAL INSCHRIJVEN

Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de inschrijving digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

Storing TenderNed

Een inschrijver kan (technische) problemen ondervinden bij het indienen van de inschrijving op TenderNed. Het is primair de verantwoordelijkheid van de inschrijver de inschrijving tijdig te doen, opdat de inschrijver bij een eventuele storing van TenderNed niet geconfronteerd wordt met de (tijdelijke) storing/ onmogelijkheid van indienen van de inschrijving.

Wanneer een inschrijver het probleem tijdig, vóór sluiting van de termijn waarop de digitale kluis sluit, meldt via bovengenoemde contactpersoon van RIJK is het aan de gemeenten om te beslissen of en hoe er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen.

Uitsluitend in dit geval mag de contactpersoon worden benaderd via email edwin.verdonk@stichtingrijk.nl.

Indien er gegronde reden bestaan voor de gemeenten om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zullen de gemeenten tijdig een rectificatie van "*uitgestelde termijn van Inschrijving*" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop inschrijvers kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

2.5.4 INTREKKING

Een inschrijver kan - wanneer de inschrijving al eerder is ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn de inschrijving intrekken.

Na de in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn is de inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn zie paragraaf 1.9.

2.5.5 OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld in paragraaf Planning genoemde datum ('sluitingstermijn').

De opening van de inschrijvingen is **niet** openbaar.

Er wordt een proces-verbaal van de opening van de kluis, waarin de namen van de inschrijvers die een inschrijving hebben ingediend zijn opgenomen, door TenderNed verzonden aan de inschrijvers.

2.6 AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING

Een inschrijver kan de inschrijving na sluiting van de inschrijftermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de gemeenten daartoe een verzoek hebben gedaan.

De gemeenten gaan bij de beoordeling van de inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de inschrijvers zijn verstrekt.

Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om hetgeen in het aanbestedingsdocument wordt gevraagd zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kunnen de gemeenten een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige verduidelijking behoeft, het gebrek eenvoudig te herstellen is. De gemeenten kunnen in dat geval verlangen dat de inschrijver de inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver de inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de gemeenten een duidelijker beeld krijgen van hetgeen is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking/ herstel van een kennelijke fout dient de inschrijver uiterlijk binnen 2 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van de gemeenten de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de inschrijving.

2.7 ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN

Een inschrijving die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in het aanbestedingsdocument en bijlagen is ongeldig. Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden. De gemeenten behouden zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de overeenkomst jegens een inschrijver ten gunste waarvan een gunningsbeslissing is genomen alsnog op het standpunt te stellen dat diens inschrijving (bij nadere verificatie) ongeldig is gebleken, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens inschrijver leidt.

2.8 VOORBEHOUD GUNNING

De gemeenten behouden zich het recht voor zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om hun moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- de opdracht niet te gunnen;

2.9 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING

RIJK zal alle inschrijvers gelijktijdig (digitaal) informeren over de gunningsbeslissing en de gronden hiervoor.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van inschrijver, maar dient te worden beschouwd als een voornemen tot gunning. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend. De gemeenten kunnen derhalve terugkomen op de gunningsbeslissing, zonder dat de inschrijver aan wie zij voornemens zijn te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

De gemeenten zullen gedurende de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde standstill-termijn (ingaaande de dag na verzending van het voornemen tot gunning) geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de overeenkomst en/of tot opdrachtverlening voor de opdracht overgaan, teneinde inschrijvers gedurende die 'standstill-termijn' gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen het voornemen tot gunning.

Een kort geding dient op straffe van verval van rechten binnen de standstill-termijn daadwerkelijk aanhangig te worden gemaakt, hetgeen ondermeer betekent dat de betreffende dagvaarding binnen de standstill-termijn aan de gemeenten daadwerkelijk betekend dient te worden/zijn.

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van RIJK.

Definitieve gunning vindt plaats door middel van totstandkoming van de overeenkomst, hetgeen geschiedt door ondertekening hiervan. Ondertekening van de overeenkomst vindt slechts plaats indien inschrijver op dat moment nog steeds voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen.

Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de rechter van de Rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem.

2.10 DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptovereenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden, dan dient de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor te

stellen zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

Indien de Nota van Inlichtingen leidt tot wijzigingen in de overeenkomst, zullen deze wijzigingen na sluiting van de inschrijvingstermijn worden verwerkt.

Op deze aanbesteding en overeenkomst is het GIBIT 2023 van toepassing. Algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen algemene voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

2.11 OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID

De verwerkersovereenkomst waarin de verhouding tussen de verantwoordelijke en de verwerker wordt geregeld ten aanzien van verwerking van privacy gevoelige informatie maakt onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument (zie bijlage E2 en E3). Deze overeenkomst inzake verwerkingsverantwoordelijkheid dient tezamen met de overeenkomst ondertekend te worden.

2.12 CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT

Na voorafgaand verkregen toestemming van de gemeenten is opdrachtnemer ingeval van faillissement tijdens de looptijd van de overeenkomst, dan wel de curator in diens faillissement, gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, mits die derde voldoet aan de oorspronkelijk, in dit document gestelde geschiktheidseisen en andere eisen.

Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van de gemeenten om de overeenkomst te ontbinden, op grond van het bepaalde in het GIBIT.

2.13 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')

Inschrijven als combinatie is toegestaan. Bij combinatievorming dient iedere combinant:

- het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) volledig in te vullen waarbij hij/zij aangeeft dat er als combinatie wordt aangemeld en waarbij hij/zij in deel II sub A vermeld voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming; én
- de Algemene Verklaring (bijlage B) volledig in te vullen en te ondertekenen.

Bij inschrijving als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.

De combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij de gemeenten daarmee instemmen.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.

2.14 INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))

In geval van inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) moet de hoofdaannemer in het UEA (deel IID) aangeven voor welk(e) gedeelte(n) van de opdracht de inschrijver onderaannemers bij de uitvoering in wil schakelen, en welke onderaannemers het betreft.

Indien de hoofdaannemer zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer moet dit te worden aangegeven in het UEA bij deel II C dat bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. Op deze onderaannemer zijn de uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in deel III, eveneens van toepassing. Ten aanzien van de geschiktheidseisen van de onderaannemer waarop de hoofdaannemer een beroep doet, alsmede de gestelde uitsluitingsgronden, dient de hoofdaannemer bij inschrijving een door de onderaannemer ingevuld en ondertekend UEA in. Op het voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.4 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan, alsmede het van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de gemeente en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht. Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

2.15 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan de gemeenten om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

2.16 INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Door het uitbrengen van de inschrijving is inschrijver akkoord met de eisen/voorwaarden en wordt door het doen van een inschrijving geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit aanbestedingsdocument en alle andere aanbestedingsstukken en de hierin genoemde voorwaarden en eisen.

Inschrijver dient bij inschrijving een ondertekende bijlage B 'Algemene Verklaring' in. Door het uitbrengen van de inschrijving met een ondertekende bijlage B 'Algemene Verklaring' verklaart inschrijver onvoorwaardelijk ingestemd te hebben met de inhoud van de aanbestedingsstukken, alle vragen naar waarheid beantwoord te hebben en bij het indienen van de bewijzen en verklaringen, geen valse gegevens te hebben verstrekt.

De ondertekening van de algemene verklaring geldt tevens als ondertekening van alle door inschrijver ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De gemeenten zullen een inschrijving waarop de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheids- en overige eisen en de gunningcriteria, tenzij de gemeenten dit niet proportioneel achten. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument nader te noemen UEA.

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe u kunt aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten. Een combinatie mag gezamenlijk aan een geschiktheidseis voldoen, tenzij anders vermeld in de betreffende paragraaf.

Een inschrijver (of een combinatie) die een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een geschiktheidseis te voldoen en verklaart dat deze derde bij de uitvoering van de opdracht zal worden ingezet, beschikbaar is en deze uitvoering ook daadwerkelijk zelf zonder inschakeling van onderaannemers zal uitvoeren, moet dit in Deel II C (niet D) van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangeven. Daarnaast moet de inschrijver ervoor zorgen dat de betreffende derde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult. De inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende derde naast het door inschrijver zelf ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen.

3.2.1 HANDELSREGISTER

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar hij is gevestigd.

Indien inschrijver niet is ingeschreven in het handelsregister van het land waar de inschrijver is gevestigd, verzoeken wij inschrijver dit nader toe te lichten.

3.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Ten aanzien van financiële en economische draagkracht dient de inschrijver te beschikken over een adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al de verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.

Met adequaat wordt bedoeld dat de inschrijver in het bezit is van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking zoals bepaald in de GIBIT 2023, artikel 16, dan wel moet inschrijver onvoorwaardelijk bereid zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

Indien op het moment van de gunningsbeslissing nog geen verzekering is afgesloten geldt een verklaring waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat op het moment van

contractondertekening een bewijs van bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan de gemeente wordt overhandigd als bewijsstuk.

3.2.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Referenties

Het is van belang dat de inschrijver door het overleggen van referenties aantoont over voldoende technische bekwaamheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht. Inschrijver dient per kerncompetentie een referentie van een vergelijkbare uitgevoerde opdracht op te geven.

De referentieopdracht moet zijn afgerond, indien dit niet het geval is moet aan de vereiste opdrachtwaarde of volume voor dat deel van de opdracht dat reeds is uitgevoerd, zijn voldaan. Zie ook de specifieke voorwaarden per kerncompetentie.

De 'Referentieverklaring' als bijlage bij het aanbestedingsdocument, moet hiertoe volledig ingevuld bij inschrijving ingediend te worden. Bij beoordeling kan de gemeente de referenties controleren en verifiëren. Dezelfde referentie mag voor meerdere kerncompetenties overlegd worden. Het is toegestaan een onderaannemer in te zetten om aan een referentie-eis te voldoen, mits die onderaannemer ook wordt ingezet voor dit project, voor het betreffende onderdeel.

Gemeente Heemstede acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een ICT-oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren en onderhouden van een ICT-oplossing voor de in de Opdrachtscope genoemde hoofdfunctionaliteiten, inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde koppelingen. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van één meest passende referentie aan. De referenties worden gevraagd op de volgende kerncompetenties:

· Kerncompetentie 1:

Succesvol implementeren en (data-)migreren van een geïntegreerde ICT-oplossing (SaaS-dienst zoals omschreven in het Programma van Eisen) in relatie tot de beschreven opdrachtscope van Bloemendaal en Heemstede inclusief genoemde functionaliteiten, waaronder een relevante weerspiegeling van de gevraagde koppelingen.

Inschrijver dient aan te tonen aan deze kerncompetentie te voldoen door middel van één (1) referentieopdracht die ziet op het succesvol toepassen van de betreffende kerncompetentie. Voor de referentie geldt dat:

- a. De referentieopdracht uitgevoerd dient te zijn bij een Nederlandse gemeente.
- b. De referentie betrekking dient te hebben op een opdracht die in de periode van maximaal vijf (5) jaar voorafgaande aan de sluitingstermijn voor het indienen van de inschrijving (zie planning) is uitgevoerd.
- c. Deze referentieopdracht naar tevredenheid van de betreffende referent uitgevoerd dient te zijn.
- d. De opdrachtgever voor het betreffende project niet afkomstig is uit de eigen organisatie van de inschrijver of uit een andere organisatie binnen de holding of moedermaatschappij.

· **Kerncompetentie 2:**

Succesvol ter beschikking stellen, onderhouden en (technisch) beheren van een geïntegreerde ICT-oplossing (Saas-dienst zoals omschreven in het Programma van Eisen) voor het sociaal domein met leefvelden Jeugd, Wmo, inburgering en participatiewet (gecombineerd) in relatie tot de beschreven opdrachtscope van Bloemendaal en Heemstede. Inclusief genoemde functionaliteiten, waaronder en relevante weerspiegeling van de gevraagde koppelingen.

Inschrijver dient aan te tonen aan deze kerncompetentie te voldoen door middel van één (1) referentieopdracht die ziet op het succesvol toepassen van de betreffende kerncompetentie. Voor de referentie geldt dat:

- a. De referentieopdracht uitgevoerd dient te zijn bij een Nederlandse gemeente.
- b. De referentie betrekking dient te hebben op een opdracht die in de periode van maximaal vijf (5) jaar voorafgaande aan de sluitingstermijn voor het indienen van de inschrijving (zie planning) is uitgevoerd. Lopende overeenkomsten zijn toegestaan, mits de referentieopdracht minimaal één (1) jaar loopt.
- c. Deze referentieopdracht naar tevredenheid van de betreffende referent uitgevoerd dient te zijn.
- d. De opdrachtgever voor het betreffende project niet afkomstig is uit de eigen organisatie van de inschrijver of uit een andere organisatie binnen de holding of moedermaatschappij.

3.3 OVERIGE MINIMUMEISEN

Bewijsmiddelen ten behoeve van informatiebeveiliging:

ISO 27001 en ISO27002-certificering of gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging. De beveiliging van informatie van de te verwerken gegevens wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole zijn georganiseerd in de organisatie van gegadigde. Daarbij dient vanzelfsprekend te worden voldaan aan de gestelde wettelijke kaders, waaronder de algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De gevraagde certificaten moeten geldig zijn op de datum van indiening van de inschrijving en dienen betrekking te hebben op alle relevante onderdelen van de Opdracht.

- Inschrijver dient zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. **Inschrijver levert bewijs bij inschrijving.**

Bewijsmiddelen ten behoeve van een kwaliteitsborgingsysteem:

- De Inschrijver beschikt zelfstandig over een **ISO 9001:2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem** waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn

geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht. Indien Inschrijver niet beschikt over genoemd certificaat, dient Inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen in te dienen. Hiervoor kan geen beroep op de draagkracht van derden worden gedaan. Het gevraagde certificaat moet geldig zijn op de datum van indiening van de inschrijving en dient betrekking te hebben op alle relevante onderdelen van de opdracht. **Inschrijver levert bewijs bij inschrijving.**

3.4 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN

De inschrijver aan wie de gemeenten voornemens zijn de opdracht te gunnen, dient op verzoek van de gemeenten de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen (zoals vermeld in het UEA) binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek. Daarbij aanvaarden de gemeenten voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

1. Gedragsverklaring Aanbesteden:

Gelet op de in artikelen 2.86 en 2.87, onderdelen c en d van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van de UEA), een Gedragsverklaring Aanbesteden, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar, te verkrijgen bij de Minister van Veiligheid en Justitie.

U kunt een GVA op twee manieren aanvragen: digitaal of per post. Zie hiervoor: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

Let op: Vraag de gedragsverklaring tijdig aan, de termijn kan 8 weken bedragen

2. Verklaring Belastingdienst:

Gelet op de in artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 sub j van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III van de UEA), een verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan zes maanden).

3. Bewijs van een verzekering:

Gelet op artikel 2.91 lid 1 sub a van de A-wet 2012, financieel-economische draagkracht aantonen door een kopie van een recent polis blad en/of een recent bewijs van betaling van een verzekering tegen beroepsrisico's, en/ of een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waaruit blijkt dat de verzekering gedurende de gehele uitvoering van de opdracht van kracht is. Dit conform artikel 16 van de GIBIT2023: een verzekeringsbewijs tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een verzekerd bedrag minimaal conform artikel 16 van de GIBIT2023. Indien op het moment van de gunningsbeslissing nog geen verzekering is afgesloten geldt een verklaring waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat op het moment van contractondertekening een bewijs van bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan de gemeente wordt overhandigd als bewijsstuk.

4. Inschrijving beroeps- of handelsregister:

Inschrijver moet een kopie van een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister overleggen (Uittreksel KvK) welke op het tijdstip van de gunningsbeslissing niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de overeenkomst te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander persoon dan vermeld in het uittreksel KVK dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd;

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van de gemeenten de bewijsstukken binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

4. EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT

In dit hoofdstuk vindt u de eisen die aan de inschrijving worden gesteld.

4.1 PROGRAMMA VAN EISEN

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

4.1.1 CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN

Inschrijver verplicht zich om bij gunning minimaal 5% van de totale waarde van de Opdracht in te zetten ten behoeve van het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Dat kan op vele manieren, onder andere: door het bieden van werkplek, door het bieden van een werkervarings- en/of opleidingsplek of het inhuren van/opdracht geven aan SW-bedrijven of sociale firma's. Het proces en de regels van de uitvoering van SROI staan beschreven in het document 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond'.

5. BEOORDELING EN GUNNING

De beoordeling van de tijdig ontvangen inschrijvingen verloopt in hoofdlijnen als volgt:

- Valt inschrijver niet onder de door de gemeenten gestelde uitsluitingsgronden.
- Voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de door de gemeenten gestelde geschiktheidseisen.
- Voldoet de inschrijving aan de door de gemeenten gestelde eisen en normen.
- Hoe voldoet de inschrijving aan de door de gemeenten gestelde gunningscriteria.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die niet is uitgesloten en de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteit verhouding heeft ingediend.

Door het indienen van een inschrijving maken de door de inschrijver aangedragen oplossingen en antwoorden op de kwalitatieve gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.

5.1 GUNNINGSCRITERIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK

GUNNINGSCRITERIA

De gunning op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding is uitgewerkt in gunningscriteria Prijs (10%) en Kwaliteit (90%). De subgunningscriteria zoals die van toepassing zijn op deze aanbesteding zijn opgenomen in de volgende tabel.

GUNNINGSCRITERIA	SUB-GUNNINGSCRITERIA	MAX PUNTEN SGC	MAX AANTAL PUNTEN
Prijs			10
Prijs	Implementatiekosten + totale kosten per jaar voor de gehele periode van dertien (13) jaar	10	
Kwaliteit			90
SGC1	Integraliteit	12	
SGC2	Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking	12	
SGC3	Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering	12	
SGC4	Kansendossier	5	
SGC5	Concept-implementatieplan	17	
SGC6	Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid (productdemonstratie)		
	<i>Demo Script 1: Participatiewet</i>	8	
	<i>Demo Script 2: Inburgering</i>	8	
	<i>Demo Script 3: Wmo</i>	8	
	<i>Demo Script 4: Functioneel beheer</i>	8	
Totaal			100

5.2 GUNNINGSCRITERIUM PRIJS (MAX. 10 PUNTEN)

Prijs

Inschrijver dient het tarievenblad, dat als aparte bijlage bij de aanbesteding wordt toegevoegd, volledig in te vullen en aan de inschrijving toe te voegen. In het prijzenblad is een prijsopgave op basis van een prijs per inwoner voor elke module apart opgenomen. De beoordelingsprijs heeft betrekking op eenmalige implementatiekosten aangevuld met de totale jaarlijkse kosten voor de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingsopties. Het gaat hierbij om de dienstverlening conform de opdrachtomschrijving in de aanbestedingsstukken.

Vergelijkbaarheid

Om vergelijkbaarheid van de prijzen te waarborgen en oneerlijke concurrentie te voorkomen, wordt aan alle inschrijvers verzocht de eenmalige kosten in het tarievenblad te vermelden. Ook de zittende leverancier zal alle eenmalige prijzen, zoals voor aanschaf software, training, implementatie, instellen van koppelingen (en eventueel niet door aanbestedende dienst genoemde eenmalige kosten) moeten opnemen in het tarievenblad, alsof ook zij een nieuwe inschrijver is en deze activiteiten moet uitvoeren voor de uitvoering van de opdracht.

De zittende inschrijver mag echter indien de opdracht aan hem wordt gegund, net als een eventuele nieuwe leverancier, alleen die kosten voor de implementatie in rekening brengen voor activiteiten die daadwerkelijk voor de implementatie worden uitgevoerd. Modules en/of applicaties

Het prijzenblad is opgedeeld in modules/applicaties:

- WMO
- Jeugd
- Werk & Inkomen
- Archief
- Burgerportaal
- Management- en stuurinformatie

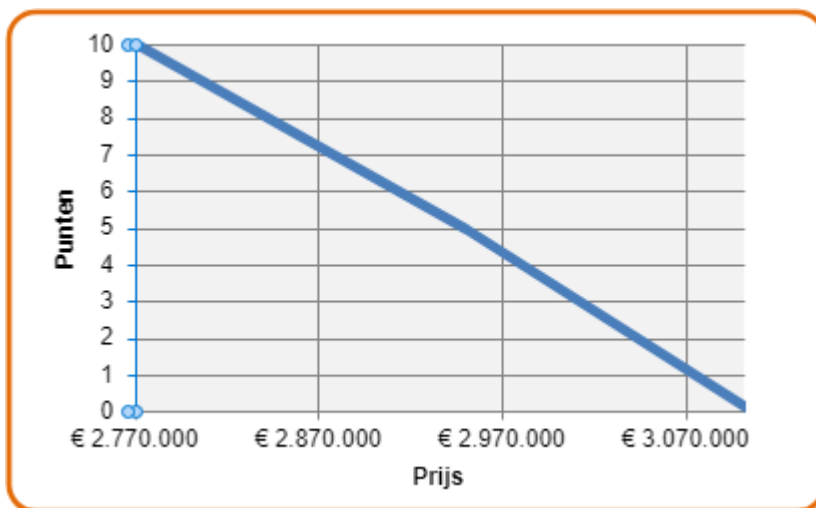
Beoordeling prijs: lineaire methode

Voor het gunningscriterium 'Prijs' wordt de lineaire beoordelingsmethodiek toegepast. De score voor 'Prijs' verloopt lineair en is absoluut bepaald. De prijs van inschrijvers wordt van euro's naar scores vertaald.

De gemeente past een plafondbedrag toe gebaseerd op de raming. De gemeente heeft een maximumprijs vastgesteld van € 3.105.672,- en kent daar 0 punten aan toe. De maximale prijs is de begrenzing van de bovenkant. Inschrijfprijzen hierboven zijn niet toegestaan en dus ongeldig. Een inschrijfprijs boven het plafondbedrag leidt tot uitsluiting van de betreffende inschrijver.

Een inschrijfprijs onder de ondergrens is toegestaan maar leidt niet tot het toekennen van meer punten.

Het toekennen van de punten gaat aan de hand van een lineaire grafiek. Hierbij geldt een plafondbedrag van € 3.105.672,- (0 punten) en een ondergrens van € 2.771.708,- (20 punten).



Hieronder een voorbeeld van puntentoekening bij een inschrijfprijs van € 2.850.000,-.

	Prijs	Punten
Prijs bij <u>minimum</u> aantal te behalen punten	€ 3.106.000,00	0
Evt. omslagpunt (als niet gewenst: maak cellen D9 en E9 gelijk aan D8 en E8)	€ 2.950.000,00	5
Prijs bij <u>maximum</u> aantal te behalen punten	€ 2.772.000,00	10
Score voor waarde van inschrijver	€ 2.850.000,00	7,81

5.3 GUNNINGSCRITE RIUM KWALITEIT (MAX. 90 PUNTEN)

Het gunningscriterium kwaliteit is onderverdeeld in zes onderdelen (subgunningscriteria). Het zesde subgunningscriterium is de productdemonstratie bestaande uit vier onderdelen welke afzonderlijk worden beoordeeld. Elk subgunningscriterium onder Kwaliteit wordt apart besproken in bijlage Programma van Wensen.

Randvoorwaarden

De uitwerking van de subgunningscriteria moet schriftelijk worden ingediend. Inschrijver beantwoordt gunningscriteria in Arial 10 pt (daarnaast kunnen maximaal 4 pagina's screenshots worden toegevoegd, met dien verstande dat deze screenshots geen teksten bevatten die als tekst in het plan van aanpak thuishoren). Linkjes naar internetpagina's waarop meer informatie te vinden is, zijn niet toegestaan. Indien inschrijver het aantal genoemde pagina's overschrijdt, worden de laatste extra pagina's door de opdrachtgever ongelezen en onbeoordeeld terzijde gelegd. Dit kan leiden tot een mindere beoordeling van het antwoord van inschrijver.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan de ambities genoemd in Bijlage Programma van Wensen (subgunningscriteria Kwaliteit) kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie in lijn van de beschreven Wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe

relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

SGC 1 INTEGRALITEIT

Informatievoorziening zoekt een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor het Sociaal Domein. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Informatievoorziening:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Informatievoorziening en tussen de onderdelen van de ICT-oplossing zelf aangeboden. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de ICT-oplossing in de breedste zin gereduceerd;
- Functioneel: Informatievoorziening kan zo veel als mogelijk op één locatie configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde (hoofd)functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd;
- Gebruik: Informatievoorziening kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent onder meer eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen dubbele registratuur en zonder verwerkingsvertragingen, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing, zo ook een eventuele front- en backoffice-scheiding die hierbij wordt gemaakt;
- Gegevensontsluiting: Alle gegevens van de ICT-oplossing zijn op één locatie toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening met meegeleverde en eigen datavoorzieningen;
- Dienstverlening/self-service: De mogelijkheden hiervoor worden zo veel als mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die hiertoe worden aangeboden, op deze ene locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de inwoner en/of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met Informatievoorziening, GR IASZ en gemeenten;
- Innovatie: De ICT-oplossing wordt, conform de gestelde Eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) ICT-oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de ICT-oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde integraliteitswensen kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van de integraliteit. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van

Informatievoorziening), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

SGC 2 DIGITALE DIENSTVERLENING, SELFSERVICE EN KETENSAMENWERKING

Op dit moment zijn er weinig voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening in het Sociaal Domein van Informatievoorziening, GR IASZ en gemeenten. Momenteel bestaan er enkele webformulieren Sociaal Domein op de diverse websites. Deze webformulieren worden momenteel handmatig verwerkt in de Sociaal Domein-applicaties.

Informatievoorziening wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en/of bedrijven en/of instellingen voor dienstverlening en/of samenwerking. Informatievoorziening heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Zo veel mogelijk communicatie dient via deze kanalen te verlopen, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit traditionele communicatiekanalen (zoals briefwisselingen, etc.) niet uit en hanteert Informatievoorziening een omnichannel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor selfservice; Informatievoorziening wenst inwoners en/of bedrijven en/of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met het Sociaal Domein. Het betreft dan ten minste de functionaliteiten zoals die zijn beschreven in het Programma van Eisen in bijlage 04. Het heeft de voorkeur veel meer functionaliteit aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met Informatievoorziening (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen), het indienen van verzoeken, inzage in het eigen dossier en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van werkprocessen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken en het melden van voortgang, ontwikkelingen en resultaten). Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing ondersteund. Desondanks sluit dit de Wens om eveneens de ICT-oplossing nader te integreren met bestaande dienstverleningsconcepten en -voorzieningen (MijnOverheid Berichtenbox, MijnOverheid Lopende Zaken, gemeentelijke websites, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit.

Tot slot wenst Informatievoorziening ook de afhandeling van bedrijfsvoerings- en dienstverleningsprocessen, waar mogelijk en steeds verdergaand, te automatiseren. Het ligt in de ambitie van Informatievoorziening om ook afhandelingsprocessen, navolgend en aansluitend op de self-service, te automatiseren. Uiteraard wordt gestart met meer eenvoudige afhandelingsprocessen, maar worden meer complexe afhandelingsprocessen

op termijn niet uitgesloten. Voorbeelden zijn het automatisch beoordelen en beschikken van aanvragen bijzondere bijstand of Wmo-herindicaties, met gereduceerde of zonder menselijke tussenkomst. Zo wenst Informatievoorziening optimale dienstverlening aan te bieden en ketensamenwerking aan te gaan op basis van self-service en procesautomatisering. Ook worden hiermee doelstellingen als meer efficiency en handelingssnelheid beoogd.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie in lijn van de beschreven Wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Informatievoorziening), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

SGC 3 INTEGRALE TOEGANG, GEZINSAANPAK EN REGIEVOERING

Informatievoorziening wenst een integrale toegangspoort multichannel aan te kunnen bieden aan al haar inwoners. Een meervoudige ondersteuningsaanvraag kan (indien van toepassing ook regeling-overstijgend) worden ontvangen, beoordeeld en verwerkt, zo gelijk mogelijk als de werkwijzen en mogelijkheden zoals bij een enkelvoudige zorgvraag en/of -behoefte binnen één regeling. Zogenaamde frontofficecontacten en -activiteiten worden zo veel als mogelijk verricht door één regisseur, afhankelijk van de casuïstiek ondersteund door één of meerdere backofficedisciplines.

Informatievoorziening wenst het gezin, zoveel als mogelijk, centraal te stellen en integraal te ondersteunen vanuit het Sociaal Domein. Er wordt hierbij uitgegaan van het principe 'één gezin, één plan, één aanspreekpunt'. Alle disciplines van het Sociaal Domein (inclusief ketenpartners) worden hier met gebundelde kracht ingezet ter ondersteuning van een ondersteuningsvraag. Hiervoor is het gewenst alle gegevens met een gezinsperspectief in één ICT-oplossing voor het Sociaal Domein toegankelijk te hebben, gezamenlijk een integraal gezinsdossier op te bouwen en in te zetten maatwerk-ondersteuning vanuit dit gezinsperspectief te kunnen beoordelen, in te zetten en administratief te verwerken. Bij voorkeur worden ook registraties op gezinsniveau, het uitwisselen van gezinsinformatie en samenwerking rondom het gezin uitvoerig gefaciliteerd.

De ICT-oplossing werkt integraal voor de verschillende regelingen van het Sociaal Domein, voor zowel eigen medewerkers als voor eventueel gebruik (van onderdelen) door inwoners en ketenpartners. De integrale regievoering die hiermee gepaard gaat, wordt op een eenvoudige wijze ondersteund door een integraal inwoner- en/of gezinsbeeld over alle regelingen heen. Dit inwoner- en/of gezinsbeeld betreft hierbij een overzicht van alle actuele en historische gegevens, regeling-overstijgend, in één scherm toegankelijk, zonder beperkingen op de mogelijke beschikbaarheid van detailgegevens. Deze mogelijkheden kunnen op basis van autorisaties worden geconfigureerd door het functioneel beheer van Informatievoorziening om (delen van) gegevens niet te ontsluiten indien hier organisatorisch toe is besloten en/of de inwoner hiervoor geen toestemming geeft. Bij voorkeur worden ook regeling-overstijgende registraties, regeling-overstijgende informatie-uitwisseling en regeling-overstijgende samenwerking uitvoerig gefaciliteerd.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie in lijn van de beschreven Wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Informatievoorziening), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

SGC 4 KANSENDOSSIER

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze een kansendossier meelevert. Met dit dossier laat de Inschrijver zien, op basis van de eigen kennis van en ervaring met vergelijkbare trajecten, welke kansen men voor Informatievoorziening ziet met betrekking tot het Sociaal Domein en de aangeboden ICT-oplossing. In dit dossier geeft de Inschrijver de impact (het potentiële voordeel in kwantitatieve en/of kwalitatieve zin) van deze kansen aan en welke acties door wie genomen moeten worden om een kans te kunnen verzilveren.

Uiteraard wordt waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en/of periodieke kosten) door de Inschrijver per kans in dit dossier concreet aangegeven. Let op: deze prijsstelling maakt geen onderdeel uit van het Gunningscriterium prijs en wordt aldus tevens buiten het prijzen- en tarievenblad gelaten. De opgegeven prijsstelling dient enkel om een kosten- en bateninschatting per kans te kunnen maken en daarmee de toegevoegde waarde van een aangeboden kans concreet te kunnen beoordelen.

Informatievoorziening wenst graag expliciet haar Wens aan te geven ten aanzien van een all-inclusive-contract met de Inschrijver ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing in de breedste zin. In een dergelijk contract zijn alle (toekomstige) onderdelen, functionaliteiten en diensten met betrekking tot de aangeboden ICT-oplossing, ongeacht de Opdrachtscope zoals deze in de Aanbestedingsdocumenten is opgenomen, ondergebracht voor de gehele duur van de looptijd voor een vaste prijs- en tariefstelling op basis van bij voorkeur aantal inwoners.

Informatievoorziening vraagt nadrukkelijk hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en de door haar aangeboden ICT-oplossing ligt.

Dit onderdeel wordt beoordeeld op consistentie, helderheid en overtuigingskracht. Kansen dienen boven de Opdracht uit te stijgen om positief beoordeeld te kunnen worden en worden beoordeeld op hun mate van toegevoegde waarde die met de kansen wordt geboden aan Informatievoorziening. Let op dat het aantal kansen irrelevant is voor de beoordeling: één uitstekende kans kan gelijk gewaardeerd worden als drie kansen van middelmatige toegevoegde waarde of gefundeerd op een matige kosten-batenverhouding.

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 3 x A4 gezien.

SGC 5 CONCEPT-IMPLEMENTATIEPLAN

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 30 november 2025 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht. De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen (c.q. de levering van producten en diensten om de koppeling namens Inschrijver op te leveren als wel de operationele coördinatie met de koppellende partij), op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Informatievoorziening ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Informatievoorziening, GR IASZ en gemeenten Bloemendaal en Heemstede te (bege)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Informatievoorziening is een volg-organisatie die graag maximaal gebruik wenst te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de ICT-oplossing reeds gebruiken. Dit om zelf niet het wiel opnieuw uit te vinden en maximaal efficiënt en effectief te kunnen zijn. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing is schaars. Informatievoorziening wenst gebruik te maken van de standaardaanpak en -oplossingen die Inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het Concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- de inrichting van de projectorganisatie;
- de wijze van projectbeheersing;
- projectfasering, -planning en -mijlpalen;
- specifieke aandacht voor procesrenovatie / -optimalisatie;
- specifieke aandacht voor de conversie;
- specifieke aandacht voor de opleidingen;
- specifieke aandacht voor gebruikersadoptie;
- wederzijdse verantwoordelijkheden;
- wederzijdse (tijds)inspanningen;
- wederzijds in te vullen randvoorwaarden;
- een risicoanalyse van risico's, inclusief effectieve beheersmaatregelen;
- de wijze van opleveren, testen en accepteren;
- een schematische uitwerking van de technische architectuur.

De Inschrijver beschrijft - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - het concept-implementatieplan. Het concept-implementatieplan is de basis voor het definitieve implementatieplan tussen Leverancier en Informatievoorziening.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin Informatievoorziening zoveel mogelijk ontzorgd wordt in de technische en organisatorische implementatie (inclusief procesrenovatie/-optimalisatie) van de aangeboden ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 10 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 10 x A4 gezien.

SGC 6 GEBRUIKERS- EN BEHEERDSVRIENDELIJKHEID

Om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid van de ICT-oplossing vast te stellen vraagt Informatievoorziening om een presentatie/demonstratie van de ICT-oplossing voor de navolgende onderdelen:

1. Participatiewet (zie script A) (tijdsindicatie 60 minuten)
2. Inburgering (zie script B) (tijdsindicatie 30 minuten)
3. Wmo (zie script C) (tijdsindicatie 60 minuten)
4. Functioneel beheer (zie script D) (tijdsindicatie 30 minuten)

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

De presentatie/demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3,5 uur, inclusief een korte introductie van de organisatie en de aangeboden ICT-oplossing en een kwartier pauze op

een gezamenlijk af te stemmen moment. Voor zover de demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. De afzonderlijke onderdelen worden door de Inschrijver gedemonstreerd. Per onderdeel is bovenstaand de indicatieve tijdsduur aangegeven. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Let op: Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het timemanagement van de presentatie/demonstratie. In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd.

De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, integraliteit en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid:

Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden. Let op: alles wat Inschrijver demonstreert/presenteert, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Inschrijving en de hieraan gerelateerde inschrijvingsprijs.

Integraliteit spitst zich toe tot de onderdelen 'gebruik' en 'functioneel beheer'. Voor integraal gebruik geldt: Informatievoorziening kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing. Voor functioneel beheer geldt: Informatievoorziening kan zo veel als mogelijk binnen één omgeving configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt beheercomplexiteit gereduceerd.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de ICT-oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheerders worden ook als gebruikers van de ICT-oplossing gezien, met een specifieke taak. Overal waar gebruikers en/of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheerders en/of beheerdersaspecten worden gelezen/geïnterpreteerd.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft Informatievoorziening een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor de Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens de Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de ICT-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

ELEMENTEN GEBRUIKERS- EN BEHEERDERSVRIENDELIJKHEID

Bedienbaarheid

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.

- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd, gefilterd en geëxporteerd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen gepersonaliseerd worden bewaard.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats/omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De ICT-oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiel device. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
- De schermen van de ICT-oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrol balken.
- Reeds in de ICT-oplossing bekende gegevens worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de ICT-oplossing in brede zin).
- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- Documenten kunnen worden geraadpleegd door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en het oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
- Documenten kunnen via "drag & drop" worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de ICT-oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplugins, etc.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn/haar aandacht vergen in de ICT-oplossing.
- De gebruiker kan schermen (zoals de eigen werkvoorraad) personaliseren waarbij de instellingen die worden gemaakt, bewaard blijven voor volgende sessies. Denk aan: aanpassen van de te tonen kolommen, sorteren (oplopend en aflopend per zichtbare kolom) en filteren.
- De gebruiker heeft in de ICT-oplossing eenvoudig en real time inzicht in eenvoudige gebruiksrapportages, zoals inzicht in het aantal aanvragen en signaleringen op eigen naam of team.
- De gebruiker heeft inzicht in de plaats waar hij zich bevindt in de ICT-oplossing, bij voorkeur aangegeven door een kruimelspoor. Bij voorkeur is de navigatieroute interactief; medewerkers kunnen klikken op onderdelen in de route om snel te kunnen navigeren.
- De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen, bijvoorbeeld door een zakenoverzicht scherm 1 en een verwerkoverzicht op scherm 2.

Consistentie

- Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de ICT-oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.

- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one ICT-oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de huisstijl van de Opdrachtgever worden ingericht.
- Alle interfaces van de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- De ICT-oplossing schaalt mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

Zoeken en vinden

- De ICT-oplossing heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier. De locatie is een belangrijke zoekingang.
- De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen en te bewaren.
- Zoekvragen kunnen gepersonaliseerd worden opgeslagen en hergebruikt;
- Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht. Aanpassing van deze criteria kan plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
- Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de ICT-oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en/of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg/gevuld zijn, zonder door te klikken.
- In de ICT-oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen.
- De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden, exacte woordvolgorde en met perioden (van/tot) op basis van full tekst index en op metadata velden.
- De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifiek zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
- Er wordt full-search gebruikt op alle content. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
- Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).
- De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn).

Waardering	Score	Basisbeoordelingscriteria
Uitstekend	100% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een uitstekend antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk uitstekend beantwoord. Het antwoord geeft meer inzicht dan gevraagd en/of is uitstekend onderbouwd. De wijze van invulling is overtuigend en/of bevat creatieve/innovatieve elementen.
Goed	80% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een goed antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk goed beantwoord. Het antwoord past bij de vraag. De beschrijving is concreet, realistisch en werkwijze wordt goed onderbouwd.
Voldoende	50% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver voldoende antwoord gegeven. Beschreven werkwijze is realistisch, maar is matig concreet, en/of is matig onderbouwd. En/of er ontbreekt tenminste één belangrijk onderdeel in het antwoord.
Onvoldoende	10% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver onvoldoende of een minimaal antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk, onvoldoende of minimaal beantwoord. Geen beschrijving en/of is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Beantwoording geeft geen/nauwelijks of gebrekkig inzicht in de wijze van invulling.
Geen	0% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver geen antwoord gegeven.

Ondergrens kwaliteit

De gemeente hecht veel waarde aan kwaliteit van het product en de dienstverlening. Een inschrijving die op één of meerdere gunningscriteria Kwaliteit een score ontvangt van 0 en daarmee 0 punten verdient, wordt terzijde gelegd.

BEOORDELINGSTEAM

Het beoordelingsteam bestaat uit ter zake kundige werknemers van de gemeente Heemstede en Bloemendaal op het aan te besteden onderwerp.

Ieder lid van het beoordelingsteam zal de inschrijvingen eerst individueel per subcriterium beoordelen. Daarna zal het beoordelingsteam in gezamenlijk overleg op basis van consensus tot één definitieve puntentoekenning komen. Het gefaseerde beoordelingsproces wordt in de volgende paragrafen toegelicht.

PROCES

De inschrijvingen die niet zijn uitgesloten zullen door het beoordelingsteam in verschillende fases worden beoordeeld. De fasering heeft als doel de transparantie en objectiviteit te bewaken.

Fase 1

In de eerste fase beoordelen de leden van het beoordelingsteam eerst individueel de schriftelijk ingediende stukken. Alle individuele scores worden verzameld door de inkoopadviseur van RIJK en in het dossier opgeslagen.

Fase 2

Deze fase wordt gevormd door de productdemonstratie (SGC 6). Iedere beoordelaar zal van iedere demonstratie een individueel scoreformulier invullen en deze inleveren bij de inkoopadviseur van RIJK. Hierna volgt het consensus-overleg over de productdemonstratie van de dag. In dit overleg wordt alleen de beoordeling van SGC 6 ter sprake komen om tot consensus te komen.

Voor de demonstratie kan het beoordelingsteam worden uitgebreid met een afvaardiging van gebruikers. Deze afvaardiging zal aanwezig zijn bij de productdemonstraties, deze individueel beoordelen en voor het gunningscriterium productdemonstratie deelnemen aan het consensus-overleg.

Fase 3

Tijdens het consensus-overleg worden de eindscores van de subgunningscriteria kwaliteit per inschrijver bepaald. Alle cijfers worden afgerond op 1 cijfer achter de komma.

Fase 3 wordt afgesloten door het bekendmaken van de score op het onderdeel Prijs en het toevoegen van de score aan de puntentelling per inschrijver. Ook de score voor de prijs wordt afgerond op 1 cijfer achter de komma. De prijzen worden dus pas na de inhoudelijke beoordeling van het onderdeel kwaliteit aan het beoordelingsteam bekend gemaakt.

Gezamenlijk vormen de totaalscores op prijs en kwaliteit de eindscore die gebruikt zal worden om een voorlopige ranking te maken. Mocht er sprake zijn van een gelijke score dan geeft de totaalscore op het gunningscriterium "kwaliteit, SCG 6 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid" de doorslag, indien er dan nog steeds sprake is van een gelijke score, dan geeft de score op het subgunningscriterium "5 Concept implementatieplan" de doorslag. Mocht er in dat geval nog steeds sprake zijn van een gelijke score wordt de doorslag gegeven op basis van loting.

De voorlopige gunning wordt verstuurd aan de inschrijver die op dat moment op de eerste plaats in de ranking staat en daarmee de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend. Aan deze inschrijver is de gemeente voornemens de opdracht te gunnen. Inschrijvers die niet de economisch meest voordelige inschrijving hebben ingediend, ontvangen een gemotiveerde afwijzing. Tarieven worden niet bekend gemaakt behalve het aantal toegekende punten op het onderdeel prijs van de winnende inschrijver.

5.4 VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN

De aangeboden prijzen zijn reëel en transparant.

Dit houdt in:

- Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.

- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.

5.5 INDEXERING

Indexering vindt plaats op basis van de voorwaarden van de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij ICT-opdrachten (art. 11.8 van de GIBIT 2023).

6. KLACHTENREGELING

RIJK biedt de mogelijkheid een klacht over deze aanbesteding digitaal in te dienen via mailadres: klachten@stichtingrijk.nl.

In deze mail geeft u duidelijk aan dat het over een klacht gaat, wat uw klacht is en hoe volgens u het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, kenmerk en omschrijving van de aanbesteding en uw volledige contactgegevens.

De klachtafhandeling gebeurt onafhankelijk en objectief: dit betekent dat de personen die de klacht behandelen niet inhoudelijk betrokken zijn bij de betreffende aanbesteding.

7. BIJLAGEN:

- 7.1 BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN
- 7.2 BIJLAGE B ALGEMENE VERKLARING
- 7.3 BIJLAGE C REFERENTIES
- 7.4 BIJLAGE D TARIEVENBLAD
- 7.5 BIJLAGE E1 CONCEPTOVEREENKOMST
- 7.6 BIJLAGE E2 CONCEPTVERWERKERSOVEREENKOMST BLOEMENDAAL
- 7.7 BIJLAGE E3 CONCEPTVERWERKERSOVEREENKOMST HEEMSTEDE
- 7.8 BIJLAGE E4 GIBIT 2023
- 7.9 BIJLAGE D
- 7.10 DEMOSCRIP A PARTICIPATIEWET
- 7.11 DEMOSCRIP B INBURGERING
- 7.12 DEMOSCRIP C WMO
- 7.13 DEMOSCRIP D FUNCTIONEEL BEHEER
- 7.14 BEGRIPPENLIJST

aanbestedingsstukken	Dit aanbestedingsdocument, inclusief
-----------------------------	--------------------------------------

	bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals nota's van inlichtingen.
aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
derde	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
inschrijving	Een ondertekende aanbieding van een inschrijver.
onderaannemer:	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onderaanneming zal geven.
opdracht:	De opdracht zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen.
opdrachtgever:	De gemeenten of gemeenschappelijke regeling die een overeenkomst aangaan met opdrachtnemer.
opdrachtnemer:	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
percelen:	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
RIJK:	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland

7.15 BIJLAGE E OVEREENKOMST(EN) EN INKOOPVOORWAARDEN

Van toepassing zijn

- **de conceptovereenkomst**
- **de verwerkersovereenkomst**
- **de wachtkamerovereenkomst**
- **het VNG model algemene inkoopvoorwaarden, de DNR 2011 met oplegger, de GIBIT, de UAV etc.**

Zie hiervoor aparte documenten.