

OFFERTEAANVRAAG

Ten behoeve van de
Europees Openbare aanbesteding
inzake

Applicatie schuldhulpverlening en budgetbeheer

Volledig digitaal via Tendered

Kenmerk: 2025-18
Datum: 26 mei 2025

Inhoud

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | Inleiding | 4 |
| 1.1 | Algemeen | 4 |
| 1.2 | Opdrachtoomschrijving | 4 |
| 1.3 | Overeenkomst | 5 |
| 1.4 | Aanbestedingsprocedure | 5 |
| 1.5 | Clustering en percelen..... | 6 |
| 1.6 | Omvang van de opdracht | 6 |
| 1.7 | Planning..... | 6 |
| 1.8 | Herzieningsclausule..... | 7 |
| 2. | Procedurele informatie..... | 8 |
| 2.1 | Indiening inschrijving | 8 |
| 2.2 | In te dienen stukken..... | 8 |
| 2.3 | Gestanddoeningstermijn..... | 9 |
| 2.4 | Taal en valuta..... | 9 |
| 2.5 | Opening van inschrijvingen | 9 |
| 2.6 | Mogelijkheden voor inschrijving | 9 |
| 2.6.1 | Concernverklaring | 9 |
| 2.6.2 | Samenwerkingsverbanden..... | 9 |
| 2.6.3 | Beroep op derden | 10 |
| 2.6.4 | Onderaannemers..... | 10 |
| 2.6.5 | Eenmaal inschrijven | 10 |
| 2.7 | Overeenkomst en opname inschrijving in de overeenkomst..... | 11 |
| 2.8 | Het stellen van vragen..... | 11 |
| 2.8 | Demonstratie..... | 11 |
| 2.10 | Klachten over deze aanbestedingsprocedrue | 12 |
| 2.11 | Voornemen tot gunning en standstill-termijn..... | 12 |
| 2.12 | Gunning | 12 |
| 2.13 | Voorbehouden | 12 |
| 3. | Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Gunningscriteria..... | 14 |
| 3.1 | Uitsluitingsgronden, eisen en criteria | 14 |
| 3.1.1 | Algemeen | 14 |
| 3.1.2 | Verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden | 14 |
| 3.1.3 | Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht | 14 |
| 3.1.4 | Eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid..... | 14 |
| 3.1.5 | Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht | 14 |
| 4. | Pakket van Eisen | 18 |

| | | |
|-------|---|----|
| 4.1 | Pakket van Eisen opdracht | 18 |
| 4.2 | Social Return on Investment | 18 |
| 4.2.1 | Globaal Plan van Aanpak..... | 18 |
| 4.2.2 | Ondersteunende instrumenten..... | 19 |
| 4.2.3 | Rapporteren | 19 |
| 4.2.4 | Niet nakomen van verplichting | 19 |
| 4.2.5 | Boeteclausule | 19 |
| 4.2.6 | Contactgegevens coördinator Social Return gemeente Heerenveen | 20 |
| 4.3 | Varianten | 20 |
| 5. | Beoordelingsprocedure | 21 |
| 5.1 | Beoordelingscommissie..... | 21 |
| 5.2 | Risico-analyse winnende inschrijving..... | 21 |
| 5.3 | Besluitvorming | 21 |
| 6. | Gunningscriteria | 22 |
| 6.1 | Hantering gunningscriteria algemeen | 22 |
| 6.2 | Gunningscriterium prijs..... | 22 |
| 6.3 | Gunningscriterium kwaliteit..... | 23 |
| 6.3.1 | Gunningscriterium 1: Implementatieplan (20% - 20 punten) | 23 |
| 6.3.2 | Gunningscriterium 2: Clientenportaal Communicatiefunctionaliteit (20% - 20 punten)... | 24 |
| 6.3.3 | Gunningscriterium 3: Demonstratie (30% - 30 punten)..... | 26 |
| 6.3.4 | Beoordelingswijze gunningscriterium kwaliteit | 27 |
| | Bijlagen offerteaanvraag | 29 |

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de offerteaanvraag behorende bij de Europese openbare aanbesteding applicatie voor schuldhulpverlening van de gemeente Heerenveen (hierna ook gemeente of aanbestedende dienst genoemd).

Naam: De Gemeente Heerenveen
Adres: Crackstraat 2
8441ES Heerenveen
Telefoon: 0513 617 617
Internet: www.heerenveen.nl
E-mail: gemeente@heerenveen.nl

Deze opdracht dient te worden uitgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden, eisen en uitgangspunten zoals neergelegd in deze offerteaanvraag en nota's van inlichtingen, inclusief de bijgevoegde overeenkomst met de GIBIT 2023. Door indiening van uw inschrijving gaat u met deze voorwaarden, eisen en uitgangspunten onverkort akkoord. Dit document en aanhangende bijlagen bevatten definities die zijn terug te vinden in Bijlage 3, Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT – GIBIT 2023 – VNG Realisatie – 20231205. Deze definities zijn geschreven met een Hoofdletter.

1.2 Opdrachtomschrijving

Het team Schulddienstverlening van de gemeente Heerenveen is op zoek naar een softwareoplossing ter ondersteuning van de werkprocessen binnen de schulddienstverlening. Doel is om inwoners effectief te begeleiden bij het op orde krijgen van hun financiële situatie en het realiseren van een schuldenvrije toekomst.

De gewenste oplossing betreft een backofficeapplicatie, bij voorkeur aangevuld met een klantportaal. De software moet kunnen koppelen met diverse externe systemen, waaronder de Basisregistratie Personen (BRP), het Schuldenknooppunt, VISH (Verwijsindex Schuldhulpverlening) en Decos.

De uitvoering van de schulddienstverlening is volledig in handen van de gemeente en wordt verzorgd door een team bestaande uit:

- 5 schulddienstverleners
- 4 budgetbeheerders
- 2 administratief ondersteuners
- 2 medewerkers vroegsignalering

De vroegsignaleerders werken met een eigen applicatie (xxlInc).

Naast de wettelijke taken uit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), richt de gemeente zich ook op preventieve ondersteuning. Dit omvat onder meer vroegsignalering, budgetcoaching (ook specifiek voor statushouders), adviesgesprekken en het geven van budgettrainingen.

De nieuwe applicatie dient:

- Signaleringsmogelijkheden te bieden
- Inzicht te geven in klant- en procesinformatie
- Procesgericht werken te ondersteunen (bijvoorbeeld door middel van vraaggeleiding)
- En eenvoudig bruikbare managementinformatie te genereren

1.3 Overeenkomst

Opdrachtgever zal een Overeenkomst aangaan met de Opdrachtnemer. De ingangsdatum van deze Overeenkomst is 01 maart 2026. Deze Overeenkomst heeft een vaste looptijd van twee (2) jaar. De vaste looptijd van deze Overeenkomst zal daarmee eindigen op 01 maart 2028. Deze Overeenkomst kan twee (2) keer optioneel worden verlengd voor de duur van twee (2) jaar.

1.4 Aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd middels een Europese openbare procedure. De Aanbestedingswet 2012 is van toepassing.

Het uitvoeren van een openbare procedure houdt kort gezegd in dat elke inschrijver direct een inschrijving kan indienen, gebaseerd op de onderhavige offerteaanvraag met bijbehorende documenten. Deze opdracht wordt volledig **digitaal aanbesteed**: van aankondiging tot gunning.

Wij raden u daarom aan uw “Instellingen” op TenderNed juist te beheren, zodat u per email op de hoogte wordt gebracht van alle berichten die u op TenderNed ontvangt.

Alle communicatie vindt uitsluitend via de inkoopadviseur(s) van de gemeente Heerenveen plaats via TenderNed. Teneinde oneerlijke concurrentie te voorkomen is het tijdens de gehele aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk niet toegestaan om, tenzij anders wordt aangegeven, op andere wijze contact op te nemen, op straffe van uitsluiting. Zie ook de procedurele informatie (zie paragraaf 2 van deze leidraad).

1.5 Clustering en percelen

Er is geen sprake van clustering van opdrachten, het voorwerp van de opdracht betreft een zelfstandige opdracht. De opdracht wordt niet in percelen aanbesteed. De opdrachtgever heeft voorafgaand aan de aanbesteding onderstaande punten overwogen:

- De samenhang van de opdrachten: er is sprake van één logisch samenhangend geheel;
- De verwachte totaalprijzen van deze aanbesteding in verhouding tot de uitvoerbaarheid hiervan door het MKB: er is voldoende mogelijkheid voor het MKB om de Opdracht uit te kunnen voeren, al dan niet in de vorm van (een) samenwerkingsverband(en) of met onderaannemers.

1.6 Opdracht en omvang

De gemeente zoekt een proactieve partner. Deze partner dient een partij te betreffen, die inspeelt op de eisen en wensen die de gemeente heeft op het gebied van schulddienstverlening en ICT. Deze partner heeft een softwarepakket dat ervoor zorgt dat de eindgebruikers beter en sneller in staat worden gesteld om adequaat op de hulpbehoefte in te springen.

De opdracht omvat de volgende onderdelen:

- De implementatie van een SaaS-applicatie;
- Het beheer van een SaaS-applicatie;
- De implementatie van Koppelingen;
- Het beheer van Koppelingen;
- Uitvoering van een Conversie en Migratie van data uit de huidige applicatie naar de toekomstige applicatie;
- Meedenken, ontwikkelen en uitvoeren van innovatie.

De onderstaande cijfers van 2024 (jaarcijfers) geven een indicatie van de te verwachten totale afname, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend:

| Budgetbeheer | |
|---|---|
| Cliënten in Financieel beheer | 5 |
| Cliënten in Budgetbeheer | 97 prev budgetbeheer 5 financieel beheer 80 statushouders |
| Cliënten in Budgetbeheer preventief | 97 |
| Cliënten in Budgetbeheer statushouders | 80 |
| Schuldhelpverlening | |
| Aanmeldingen | 190 |
| Intakegesprekken | 170 |
| Toegekende schuldhelpverleningstrajecten | 125 |
| Afgeronde dossiers | 25 schuldregelingen 100 afgeronde dossiers budgetbeheer |
| Afgegeven WSNP verklaringen | 17 |
| Voortijdig afgebroken bemiddelingen | 5 |
| Geslaagde bemiddelingen en saneringen bij bemiddeling | 60 |
| Geslaagde betalingsregelingen | 20 |

1.7 Planning

Een aantal belangrijke data die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaand overzicht opgenomen. De gemeente behoudt zich het recht voor om wijzigingen in dit overzicht aan te brengen c.q. van dit overzicht af te wijken.

| <i>Stadium van aanbestedingsproces</i> | <i>Datum</i> | <i>Tijd</i> |
|--|---------------------------------------|-------------|
| Publicatie op TenderNed | 26 mei 2025 | |
| Vragen over offerteaanvraag stellen via TenderNed – ronde 1 | 11 juni 2025 | 10:00 uur |
| Publicatie nota van inlichtingen 1 via TenderNed | 19 juni 2025 | |
| Vragen over offerteaanvraag stellen via TenderNed – ronde 2 | 26 juni 2025 | 10:00 uur |
| Publicatie nota van inlichtingen 2 via TenderNed | 03 juli 2025 | |
| Uiterste datum en tijd uploaden inschrijving in de digitale kluis op TenderNed | 14 juli 2025 | 10:00 uur |
| Opening digitale kluis met inschrijvingen (besloten) | 14 juli 2025 | 10:01 uur |
| Demonstraties | Week 35 | |
| Voornemen tot gunning via TenderNed aan inschrijvers | 01 september 2025 | |
| Opschortende termijn | 02 september t/m 22 september 2025 | |
| Definitieve gunning via TenderNed | 23 september 2025 | |
| Implementatie periode | 24 september tot 28 februari 2026 | |
| Start overeenkomst | 01 maart 2026 | |

1.9 Herzieningsclausule

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen aan te brengen in de aard van de overeenkomst met betrekking tot het systeem, indien dit noodzakelijk wordt geacht. Deze wijzigingen kunnen onder meer betrekking hebben op:

- Nieuw aan te schaffen modules die essentieel zijn geworden voor de functionaliteit van de applicatie voor schuldhelpverlening en budgetbeheer.
- Mogelijke innovatieve oplossingen die kunnen bijdragen aan het verrijken van het systeem voor de Opdrachtgever.

Indien dergelijke wijzigingen zich voordoen, zal de Opdrachtgever de Leverancier schriftelijk op de hoogte stellen van de aard en omvang van de wijzigingen, alsmede van de eventuele financiële en operationele gevolgen die hieruit voortvloeien. De partijen zullen vervolgens te goeder trouw onderhandelen over de aanpassing van de overeenkomst om de gewijzigde omstandigheden adequaat weer te geven.

De Leverancier stemt ermee in dat dergelijke wijzigingen geen reden zullen vormen voor het claimen van extra kosten, tenzij deze uitdrukkelijk zijn overeengekomen door beide partijen in een schriftelijke aanvullende overeenkomst ofwel afgeprijsd zijn in het prijzenblad.

De algemene aard van de opdracht zal door deze herzieningsclausule niet veranderen. Deze wijzigingen zijn te beschouwen als herzieningsoptie in de zin van artikel 2.163 lid c aanbestedingswet.

2. Procedurele informatie

2.1 Indiening inschrijving

Deze aanbesteding wordt in zijn geheel digitaal via TenderNed uitgevoerd. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend, bijvoorbeeld via e-mail, post, fax of persoonlijk overhandigd, accepteert de gemeente niet. Dit houdt in dat deze aanbesteding, zowel voor de publicatie als ten behoeve van het indienen van alle inschrijvingsdocumenten gebruik wordt gemaakt van TenderNed. Voor registreren en inloggen bij TenderNed heeft u eHerkenning nodig. Nadere informatie over het werken met TenderNed vindt u op www.tenderned.nl.

Let op! Zorg ervoor dat de instellingen voor de notificaties in TenderNed goed staan.

De digitale inschrijving dient tijdig (zie planning in 1.6) in de voor de inschrijving betreffende digitale kluis op TenderNed te worden geplaatst. Op genoemd tijdstip sluit de kluis. Een inschrijving die niet tijdig en niet juist in de kluis is geplaatst, wordt geacht niet te zijn gedaan en wordt ook niet beoordeeld. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel voor rekening en risico van de inschrijver.

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op TenderNed, dit proces kan meerdere dagen duren. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel de verantwoordelijkheid van de inschrijver.

2.2 In te dienen stukken

Bij inschrijving dienen in ieder geval de volgende stukken in de digitale kluis te worden geplaatst:

| Nr. | Document | In dienen bij inschrijving | Binnen 3 dagen na verzoek gemeente |
|-----|--|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. | Het rechtsgeldig ondertekende en ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument | X | |
| 2. | Het uittreksel uit het handels of beroepsregister, waarmee de rechtsgeldigheid van de inschrijving vast te stellen is. | X | |
| 3. | Start document Social Return, globaal plan van aanpak | X | |
| 4. | Standaardformulier Referenties en Kerncompetenties | X | |
| 5. | Uitwerking gunningscriterium implementatieplan | X | |
| 6. | Uitwerking gunningscriterium cliëntenportaal Communicatiefunctiefunctionaliteit | X | |
| 7. | Prijzenblad | X | |
| 8. | Certificaat ISO 27001:(2017 of nieuwer) of gelijkwaardig | | X |
| 9. | Certificaat Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001:2015 of gelijkwaardig | | X |
| 10. | Certificaat ISAE 3402 type 2 verklaring of gelijkwaardig | | X |
| 11. | Gedragsverklaring aanbesteden | | X |
| 12. | Verklaring belastingdienst | | X |
| 13. | Verklaring of de bewijs verzekering (kopie polis) | | X |
| 14. | Invulformulier verklaring onderaanneming | Afhankelijk van de Inschrijving | |
| 15. | Concernverklaring of KvK gedeponeerde 2:403 verklaring | Afhankelijk van de Inschrijving | |
| 16. | Ingevuld en ondertekende middelenverklaring | Afhankelijk van de Inschrijving | |

2.3 Gestanddoeningstermijn

U dient uw inschrijving gestand te doen tot en met drie (3) maanden na de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

In het geval tegen onderhavige aanbesteding een kort geding wordt aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechter. In overige gevallen behoudt de gemeente zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.4 Taal en valuta

Communicatie gedurende de aanbestedingsprocedure dient te geschieden in de Nederlandse taal. Inschrijvingen dienen eveneens te worden gesteld in de Nederlandse taal. Bedragen in de offerte dienen te worden vermeld in Euro's, exclusief BTW.

2.5 Opening van inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen opent de gemeente de Digitale kluis en start de beoordelingsprocedure. Het proces-verbaal van opening zal op TenderNed beschikbaar worden gesteld.

2.6 Mogelijkheden voor inschrijving

2.6.1 Concernverklaring of KvK gedeponeerde 2:403 verklaring

Indien uw organisatieonderdeel of organisatie in haar geheel onderdeel uitmaakt van een groep van ondernemingen dient u een concerngarantie af te geven door middel van het bijvoegen van een verklaring (bijlage 10) bij uw inschrijving. Indien uw organisatie reeds beschikt over een 2:403BW verklaring volstaat het om de bij de KvK gedeponeerde 2:403 verklaring bij te voegen. De concernverklaring is een verklaring waarin de moedermaatschappij van de inschrijvende entiteit verklaart de verplichtingen van de inschrijvende dochtermaatschappij over te nemen indien de dochtermaatschappij deze niet nakomt.

Deze verklaring is vereist om te verzekeren dat, ondanks het feit dat de inschrijvende entiteit mogelijk deel uitmaakt van een groep van ondernemingen, de financiële positie en solvabiliteit van de inschrijvende entiteit voldoende zijn om de uitvoering van de opdracht te waarborgen.

Het ontbreken van de vereiste concerngarantie of 2:403 verklaring kan leiden tot uitsluiting van uw inschrijving van verdere beoordeling en gunning van de opdracht.

2.6.2 Samenwerkingsverbanden

Samenwerkingsverbanden (combinaties) van inschrijvers mogen inschrijven. Voor samenwerkingsverbanden geldt dat het verband als geheel aan de gestelde eisen en criteria moet voldoen. Er gelden geen zwaardere eisen voor samenwerkingsverbanden.

Het is niet noodzakelijk dat bij gelegenheid van inschrijving of gunning zij een rechtsvorm aannemen. Ieder lid van het samenwerkingsverband wordt echter hoofdelijk aansprakelijk gehouden voor de uitvoering van de gehele overeenkomst.

Na inschrijving is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente om de samenstelling van het samenwerkingsverband te wijzigen. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

Let op! Elke afzonderlijke partij in het samenwerkingsverband dient de UEA (zie bijlage) ingevuld en rechtsgeldig ondertekend aan te leveren bij de inschrijving via TenderNed. Elke partij dient een actueel uittreksel van het handelsregister toe te voegen bij inschrijving. Ten behoeve van de communicatie met de gemeente dient een samenwerkingsverband van inschrijvers een penvoerder aan te wijzen.

2.6.3 Beroep op derden

Uit de aanbestedingsregelgeving volgt dat het deelnemers aan een aanbestedingsprocedure is toegestaan om zich te beroepen op de bekwaamheid of middelen van derden. Voorwaarde die hieraan wordt verbonden is dat de partij die zich beroept op ervaring of middelen van een derden, met een schriftelijk document kan aantonen dat hij voor de uitvoering van de opdracht de gehele tijd daadwerkelijk over de ervaring of middelen van deze derden zal kunnen beschikken.

De derde(n) waarop een beroep wordt gedaan mag niet gelieerd zijn aan of verbonden met andere inschrijvers. Enkel en alleen inschrijven als derde voor meerdere inschrijvers, dus niet als inschrijver of combinant, is wel toegestaan.

Let op! Bij inschrijving dient een ingevulde en rechtsgeldig ondertekende middelenverklaring (zie bijlage) te worden bijgevoegd. Daarnaast vult u onderdeel II C van de UEA in. NB. Bij inschakeling van meerdere onderaannemers dient de middelenverklaring voor elke onderaannemer ingevuld te worden en bij uw inschrijvingsdocumenten op TenderNed te worden geüpload.

2.6.4 Onderaannemers

Daar waar *onderaannemers* worden ingeschakeld stelt de hoofdaannemer zich er voor garant dat geen van de onderaannemers zich bevindt in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet, en de door de gemeente op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden, overeenkomstig artikel 2.87 van de Aanbestedingswet.

Indien blijkt dat de onderaannemer op grond van artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet uitgesloten moet worden voorziet hoofdaannemer onverwijld in vervanging van de betreffende onderaannemer. Dit geldt ook gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

De gemeente kan van een inschrijver verlangen een eigen verklaring te overleggen van de onderaannemers die hij betreft bij de uitvoering van de opdracht. Daarnaast kan de gemeente van de opdrachtnemer verlangen dat hij certificaten en andere ondersteunende documenten van onderaannemers overlegt.

Na inschrijving is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente om van onderaannemer te wijzigen of geheel van onderaanneming af te zien. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

De Opdrachtnemer stelt de gemeente onverwijld schriftelijk in kennis van eventuele wijzigingen en/of toevoeging van onderaannemers en wijziging in de gegevens van onderaannemers.

Let op! U dient bij inschrijving onderdeel II D van de UEA in te vullen.

2.6.5 Eenmaal inschrijven

Rechtspersonen, natuurlijke personen en vennootschappen mogen zich slechts eenmaal inschrijven, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen en vennootschappen. Van toepassing zijn hierbij artikelen 2:24a, 2:24b en 2:24c van het Burgerlijk Wetboek. Rechtspersonen en vennootschappen die aan elkaar verbonden zijn zoals bedoeld in artikel 2:24a, 2:24b en/of 2:24c van het Burgerlijk Wetboek worden in het kader van deze aanbesteding als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd. Dit geldt eveneens voor vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Indien aan elkaar verbonden ondernemingen afzonderlijk inschrijven op deze opdracht, worden deze allemaal als ongeldig ter zijde gelegd, tenzij door partijen bij inschrijving wordt aangetoond dat er geen vervalsing van de mededinging heeft plaatsgevonden.

2.7 Overeenkomst en opname inschrijving in de overeenkomst

De inschrijving van de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund zal deel uitmaken van de overeenkomst die wordt gesloten.

De tekst van deze overeenkomst inclusief de door de gemeente van toepassing verklaarde Algemene inkoopvoorwaarden diensten zijn opgenomen in de bijlage bij deze offerteaanvraag. De tekst van deze overeenkomst ligt vast. Indien u tekstwijzigingen wilt voorstellen, dan kunt u gebruik maken van de mogelijkheid om vragen te stellen.

Algemene (leverings-)voorwaarden van bedrijven worden nadrukkelijk afgewezen.

2.8 Het stellen van vragen

Geïnteresseerde marktpartijen hebben de mogelijkheid om de Aanbestedende dienst vragen te stellen ter verduidelijking van de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. Vragen kunnen uitsluitend worden gesteld tot de datum zoals opgenomen in de planning in de Aanbestedingsleidraad. Inschrijvers kunnen ook individuele vragen te stellen, bijvoorbeeld als er sprake is van bedrijfsgevoelige informatie die in de Nota van Inlichtingen openbaar zou worden gemaakt. Individuele vragen kunnen worden afgewezen door de Aanbestedende dienst. Indien de vraag wordt afgewezen, ontvangt de geïnteresseerde marktpartij hiervan een motivering.

Alle vragen zullen geanonimiseerd worden opgenomen en door de Aanbestedende dienst worden beantwoord in één of meerdere Nota('s) van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen zal uiterlijk op de datum zoals vermeld in de planning van de Aanbestedingsleidraad worden gepubliceerd via TenderNed. Vragen zijn vanaf publicatie zichtbaar voor alle betrokkenen, met uitzondering van de individuele vragen.

Deze Nota van Inlichtingen stelt de gemeente ter beschikking via TenderNed en moet u beschouwen als een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

De gemeente garandeert niet dat vragen die worden gesteld nadat de Nota van Inlichtingen op TenderNed is gegenereerd worden beantwoord. Mochten gegeven antwoorden strijdig zijn met elkaar dan meldt u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Wij verzoeken u bij de vragen (indien van toepassing) te verwijzen naar de betreffende pagina en paragraaf in de offerteaanvraag. Tevens verzoeken wij u nadrukkelijk uw bedrijfsnaam niet in de vragen op te nemen.

2.9 Demonstratie

Een demonstratie van het systeem maakt onderdeel uit van de aanbestedingsprocedure. Alleen inschrijvers die, op basis van de voorlopige beoordeling van hun inschrijving, een score behalen waarmee zij redelijkerwijs voor gunning in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor deze demonstratie. De beoordeling vindt plaats aan de hand van de in paragraaf 6.3.3 genoemde gunningscriteria. Op basis van deze voorlopige beoordeling wordt bepaald of een inschrijver wordt uitgenodigd voor de demonstratiefase.

Deze demonstraties zijn gepland in **week 35**. De demonstraties zullen worden gehouden op het gemeentehuis in Heerenveen. Tijdens de demonstratie zal aan iedere daartoe uitgenodigde inschrijver gevraagd worden in zijn demonstratie aandacht te besteden aan de uitwerking van de voorbeelden die zijn opgenomen in paragraaf 6.3.3 (Gunningscriterium 3). Tevens kunnen nog vragen naar aanleiding van de inschrijvingen worden behandeld.

Los van demonstratie is het altijd mogelijk dat de gemeente behoefte heeft aan een nadere toelichting op de door u ingediende inschrijving.

2.10 Klachten over deze aanbestedingsprocedure

Naast de wettelijke vastgelegde normen voor rechtsbescherming vindt de gemeente het van belang dat eventuele klachten en onduidelijkheden in een zo vroeg mogelijk stadium worden voorkomen/opgelost. Vragen en (vermeende) onvolkomenheden/klachten kunnen volgens de in paragraaf 2.9 'het stellen van vragen' beschreven procedure worden gemeld.

2.11 Voornemen tot gunning en standstill-termijn

Na afronding van de beoordeling wordt een beslissing over de gunning genomen. De mededeling van de gunningsbeslissing vindt plaats door bekendmaking van het voornemen tot gunning aan de winnende inschrijver via TenderNed, gelijktijdig met de bekendmaking hiervan aan de afgewezen inschrijvers via TenderNed.

Zij ontvangen daarover een bericht met een motivering voor de reden van de afwijzing, de verschillen ten opzichte van de uitgekozen inschrijving en de naam van de begunstigde. Tevens wordt een datum vermeld waarop inschrijvers door middel van een evaluatiegesprek een nadere toelichting kunnen ontvangen op de beoordeling en onderlinge vergelijking van de inschrijvingen.

De mededeling van de voorgenomen gunning houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek, waarmee een overeenkomst naar Nederlands recht tot stand komt.

Tevens worden de afgewezen inschrijvers in de gelegenheid gesteld om binnen 20 kalenderdagen (standstill-termijn) na dagtekening van de afwijzingsbeslissing c.q. het voornemen tot gunning een civiel kort geding aanhangig te maken bij de daartoe bevoegde rechter. Het geding is aanhangig vanaf de dag van dagvaarding (artikel 125 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). De genoemde termijn is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een inschrijver niet binnen 20 kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De gemeente is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

Ingeval een inschrijver een kort geding aanhangig maakt, kunnen de overige inschrijvers naar hun keuze in die procedure tussenkomen, of zich in deze procedure voegen, opdat op zo kort mogelijke termijn een doeltreffende geschilbeslechting kan plaatsvinden. De gemeente zal alle inschrijvers op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding. Door inschrijving doen inschrijvers uitdrukkelijk en onomkeerbaar afstand van hun recht tot het instellen van derdenverzet tegen of het instellen van een kort geding naar aanleiding van de uitspraak in de oorspronkelijke voorlopige voorziening.

De gemeente zal de uitkomst van het kort geding afwachten alvorens er tot definitieve gunning wordt overgegaan. Tenzij een zwaarwegend belang eerdere definitieve gunning gebiedt. Of er definitief wordt gegund, en aan wie definitief wordt gegund, hangt af van de uitkomst van het kort geding. De gunning is pas definitief indien er een definitieve gunningsbeslissing is verzonden aan de winnende inschrijver. Dit onverminderd de mogelijkheid voor de gemeente om te besluiten niet tot definitieve gunning over te gaan.

2.12 Gunning

Na het verstrijken van de in de paragraaf 2.11 gestelde termijn beslist de gemeente al dan niet om de opdracht te gunnen. Inschrijvers ontvangen via TenderNed de mededeling van de definitieve gunning.

2.13 Voorbehouden

De gemeente behoudt zich het recht voor om indien zij zich daartoe gedwongen ziet, van gunning af te zien. Voorts heeft de gemeente het recht om in geval een daartoe bevoegde rechter het gunningsbesluit als onrechtmatig kwalificeert, de overeenkomst met de begunstigde inschrijver(s) met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Door de Aanbestedende dienst worden op geen enkele wijze kosten vergoed die door Ondernemers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de aanbestedingsprocedure succesvol af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet te gunnen dan heeft de betrokken Ondernemer in beginsel geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook. Tenderkostenvergoeding kan aan de orde zijn wanneer een gedeelte van de te plaatsen opdracht moet worden uitgevoerd om de inschrijving in te kunnen dienen. Dit geldt ook als de aanbesteding ingetrokken wordt, wanneer dat in een zodanig stadium gebeurt dat de inschrijvers ook daadwerkelijk kosten hiervoor hebben moeten maken.

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorgvuldigheid opgesteld. Indien u echter, ondanks deze zorgvuldigheid, tegenstrijdigheden, inhoudelijke fouten of onvolledigheden in deze documenten meent te ontdekken, bent u gehouden de gemeente onverwijld hierop te wijzen.

Vragen en (vermeende) onvolkomenheden kunnen volgens de in paragraaf 2.8 'het stellen van vragen' beschreven procedure worden gemeld.

3. Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Gunningscriteria

3.1 Uitsluitingsgronden, eisen en criteria

3.1.1 Algemeen

De gemeente zal uitsluitend inschrijvingen in aanmerking nemen van inschrijvers die kunnen aantonen te voldoen aan de criteria en de geschiktheid eisen als beschreven in dit hoofdstuk. Inschrijvers dienen daartoe het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals opgenomen in de bijlage bij deze offerteaanvraag volledig in te vullen. De diverse onderdelen van het UEA worden in dit hoofdstuk van de offerteaanvraag nader toegelicht.

Let op! Het betreft een betaversie van het pdf-formulier. Vergrendeling van door de gemeente ingevulde informatie of geselecteerde opties is niet mogelijk. Dit betekent dat een inschrijver de door de gemeente aangegeven uitsluitingsgronden kan aanpassen. Dit is niet toegestaan op straffe van uitsluiting.

De UEA dient te worden ondertekend door een vertegenwoordigingsbevoegde. Dit houdt in dat de persoon of personen die de UEA ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde personen van de onderneming. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk bevoegd zijn, zal de UEA door die twee of meer personen moeten worden getekend. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daar rekening mee gehouden worden.

Aanbiedingen in combinatie of als hoofdaannemer-onderaannemer zoals bedoeld in paragraaf 2.6, dienen vergezeld te gaan van invulling van een aantal gegevens in het UEA.

Daar waar *onderaannemers* worden ingeschakeld stelt de hoofdaannemer zich er voor garant dat geen van de onderaannemers zich bevindt in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet, en de door de gemeente op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden, overeenkomstig artikel 2.87 van de Aanbestedingswet.

In het UEA verklaart een inschrijver dat hij voldoet aan het daar gestelde omtrent uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en andere gestelde eisen. Uiteindelijk hoeft alleen de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt hiervoor binnen 3 werkdagen na dagtekening van een verzoek de originele bewijsstukken aan te leveren. Het verzoek om de originele bewijsstukken aan te leveren kan nimmer worden gezien als een voornemen tot gunning van de opdracht.

3.1.2 Verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden

- ***Van deelname aan de aanbesteding en van opdrachtverlening wordt uitgesloten eenieder die zich in een of meer van de omstandigheden als genoemd in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet bevindt.***
- ***Indien een gegadigde zich bevindt in één van de omstandigheden als genoemd in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet, kan hij worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure en van opdrachtverlening. Hierbij gaat het om de door de gemeente op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden.***

Hiervoor aan te leveren informatie:

Bij inschrijving ingevuld en ondertekende UAE (deel III), zie bijlage 2 bij deze offerteaanvraag.

De inschrijver die voor gunning in aanmerking komt dient op eerste verzoek van de gemeente binnen drie werkdagen na dagtekening van het via TenderNed verzonden bericht aan te tonen dat de uitsluitingsgronden, bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012 en de op deze aanbesteding

van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitinggronden van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 niet op hem van toepassing zijn. Hierbij kan de gemeente ook vragen om verklaringen etc. van onderaannemers zoals omschreven in paragraaf 2.6 van deze Offerteaanvraag.

3.1.3 Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient afdoende verzekerd te zijn inzake aansprakelijkheid door middel van een beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dient tot maximaal € 5.000.000 per jaar te dekken met een maximum van € 3.000.000 per gebeurtenis.

Opdrachtnemers dienen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan deze geschiktheidseis te voldoen.

Hiervoor aan te leveren informatie:

- Inschrijver dient hiervoor Deel IV van het UEA in te vullen.

Op eerste verzoek:

De inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, dient op eerste schriftelijk verzoek van de Aanbestedende dienst binnen drie werkdagen de volgende gegevens aan de Aanbestedende dienst te over te leggen:

- Een geldig polis blad van de toepasselijke beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid. Indien het niet mogelijk is een geldig polis blad te overleggen is het toegestaan een geldig verzekeringscertificaat te overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver verzekerd is alsook de bedragen waarvoor Inschrijver verzekerd is.

3.1.4 Eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

Eis:

Inschrijver dient aan te tonen technisch bekwaam en beroepsbekwaam te zijn de onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren.

De inschrijver dient op verzoek van de gemeente tenminste één (1) referentie te overleggen waaruit duidelijk blijkt dat de inschrijver over de volgende kerncompetentie(s) beschikt:

- U heeft ervaring met het leveren, implementeren en in stand houden van een applicatie ter ondersteuning van het schuldienstverleningsproces binnen een gemeente. Deze gemeente dient ten tijde van de laatste meting van het CBS (2024) minstens 31.000 inwoners te hebben.

Hiervoor aan te leveren informatie:

Bij inschrijving dient u het standaardformulier Referenties en Kerncompetenties (bijlage 8) ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te uploaden op TenderNed.

De referentie(s) dient binnen de afgelopen 3 jaar voorafgaand aan de datum van eerste publicatie op TenderNed van deze aanbesteding te zijn verricht.

Hiervoor aan te leveren informatie:

U dient ten aanzien van de referentie(s) minimaal de volgende gegevens te overleggen:

- Gefactureerde bedrag in €
- Aanvangsdatum opdracht
- Einddatum opdracht
- Naam en adres publiek- of privaatrechtelijke instantie + naam contactpersoon
- Beschrijving van de dienstverlening, waaronder omvang van de dienstverlening en resultaat

Ten aanzien van de in deze paragraaf bedoelde referenties behoudt de gemeente zich het recht voor de opgegeven referenties (ook inhoudelijk) te verifiëren.

Eis: ISO 27001-certificering (versie 2017 of nieuwer) of een gelijkwaardig certificaat, inclusief een verklaring van toepasselijkheid.

Inschrijver dient te beschikken over een geldig ISO 27001-certificaat (versie 2017 of nieuwer), of een daaraan gelijkwaardig certificaat, inclusief een verklaring van toepasselijkheid.

Het certificaat moet zijn afgegeven aan de Inschrijver door een certificatie-instelling die is erkend door een nationale accreditatie-instelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie).

Het certificaat dient geldig te zijn op de datum van indiening van de Inschrijving en moet betrekking hebben op alle relevante onderdelen van de Opdracht.

Hiervoor aan te leveren informatie:

Bewijsstuk: binnen drie werkdagen na verzoek een bewijs van afgifte van een kopie van het certificaat.

Eis: Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001:2015 of gelijkwaardig

Inschrijver dient te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem van zijn organisatie dat voldoet aan de eisen van ISO 9001:2015 of gelijkwaardig certificaat, geldig op de sluitingsdatum van deze aanbesteding.

De Opdrachtgever aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsmanagement, zoals bijvoorbeeld een kwaliteitssysteem met een kwaliteitshandboek, een kwaliteitsfunctionaris en een jaarlijkse onafhankelijke externe audit. Als bewijs dient de Leverancier een ISO 9001:2015 certificaat te overleggen of een gelijkwaardig certificaat dan wel te voldoen aan de volgende cumulatieve punten om de gelijkwaardigheid aan te tonen:

1. Tenminste een inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek;
2. De functieomschrijving en naam van de kwaliteitsfunctionaris;
3. Een positief verslag van een recente onafhankelijke externe audit gebaseerd op dezelfde uitgangspunten die horen bij het ISO 9001:2015 certificaat of een gelijkwaardig certificaat.

Let op! Alleen als aan alle drie deze hierboven vermelde punten wordt voldaan wordt dit als gelijkwaardig aangemerkt voor een ISO 9001:2015 of gelijkwaardig certificaat.

Hiervoor aan te leveren informatie:

Bewijsstuk: binnen drie werkdagen na verzoek een bewijs van afgifte van een kopie van het certificaat.

Eis: ISAE 3402 type 2 verklaring of gelijkwaardig

Inschrijver dient te beschikken over een geldig ISAE3402 (typell) of gelijkwaardig certificaat, geldig op de sluitingsdatum van deze aanbesteding.

De Leverancier dient te beschikken over een ISAE type 2 verklaring, waarbij de certificaten zijn opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur.

Hiervoor aan te leveren informatie:

Bewijsstuk: binnen drie werkdagen na verzoek een bewijs van afgifte van een kopie van het certificaat.

Gedragsverklaring aanbesteden

Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten. Vanaf 1 april 2013 is voor het inschrijven op een aanbestedingsprocedure een GVA verplicht. Aanvragen GVA worden rechtstreeks bij het COVOG ingediend. In de toelichting op het aanvraagformulier kunt u lezen hoe het aanvraagformulier ingevuld dient te worden. Voor wat betreft de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) wordt er uitdrukkelijk op

gewezen dat de aanvraagtermijn hiervan tenminste 8 weken kan zijn. Eenmaal afgegeven is de GVA 2 jaar geldig. Het is dus zaak - voor zover de gegadigde/ combinant/ derde nog niet beschikt over een GVA - die tijdig aan te vragen.

Gegevens en bescheiden uit andere lidstaten

De gemeente aanvaardt ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgronden niet op de inschrijver van toepassing zijn.

Afzien uitsluiting conform artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet

De gemeente kan afzien van toepassing van artikel 2.86 of 2.87 van de Aanbestedingswet om redenen zoals genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet. Zulks ter beoordeling door de gemeente.

3.1.5 Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht

Een inschrijver dient bij inschrijving rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Unierecht, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu, sociaal en arbeidsrecht. Door inschrijving verklaart inschrijver hier rekening mee te hebben gehouden en zich te houden aan deze regelgeving. De gemeente kan met elk passend middel schendingen van de regelgeving zoals bedoeld in artikel 2.81 van de Aanbestedingswet aantonen en overgaan tot uitsluiting.

De gemeente meldt niet-naleving van de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale zaken.

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de inschrijver van toepassing zijn, zijn onder andere verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu; www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

4. Pakket van Eisen

4.1 Pakket van Eisen opdracht

Voor deze aanbesteding zijn er verplichte eisen opgesteld. Aan deze eisen dient de opdrachtnemer te voldoen. Deze verplichte eisen staan in bijlage 01 Pakket van Eisen.

4.2 Social Return on Investment

Social Return on Investment (in het vervolg Social Return) betekent letterlijk: 'iets teruggeven aan de samenleving' en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen en/of opdrachtgeven. Social Return beoogt dat een investering ook concrete sociale winst (return) oplevert, naast het 'gewone' rendement. In de inkooppraktijk betekent dit dat de opdrachtgever van haar opdrachtnemers ("leveranciers") eist dat zij een deel van de opdrachtwaarde investeren in het, bij voorkeur, creëren van extra werk/leer(ervarings)plaatsen, bijvoorbeeld door een deel van de opdracht uit te laten voeren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De aanbesteding is door opdrachtgever aangemerkt als project/opdracht voor toepassing van Social Return, waarbij onderstaande bepalingen onverkort van toepassing zijn op opdrachtnemer c.q. gegunde leverancier. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht de inschrijver zich om bij gunning minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde excl. BTW, met een maximum van €300.000,- aan Social Return per opdracht, die hij uit deze opdracht genereert aan te wenden in het kader van Social Return. Opdrachtgever kan naast de minimumeis van 2% Social Return verplichting aanvullend ook nog Social Return als subgunningscriterium opvoeren. Hierbij kan gevraagd worden om:

- Een Plan van Aanpak waarvoor bij de beoordeling van de offertes punten aan worden toegekend conform de beschrijving in het bestek, en/of
- Een percentage in te vullen Social Return (hoger dan 2% en maximaal 5%)
- Indien Social Return ook is opgenomen als subgunningscriterium, blijkt dit uit het aanbestedingsdocument dat de gunningscriteria nader beschrijft. In een voorkomend geval is het geoffreerde Social Return percentage bepalend voor de minimale jaarwaarde van de Social Return verplichting.

Wanneer opdrachtgever Social Return ook opneemt als subgunningscriterium, waarbij inschrijvers een hoger percentage (dan 2%) Social Return verplichting kunnen offeren, dient opdrachtgever dit te motiveren.

4.2.1 Globaal Plan van Aanpak

De inschrijver wordt gevraagd voor de invulling van de Social Return eis een voorstel voor de in te zetten doelgroep(en), de mogelijke inzet qua arbeid of functie, eventuele scholing en het aantal plaatsingen te doen en dit in een globaal Plan van Aanpak (zie bijgevoegd document) te verwoorden. Dit voorstel is onderdeel van de inschrijving en dient gelijktijdig met de overige inschrijvingsstukken te worden ingediend. Het globaal Plan van Aanpak beslaat bij voorkeur 1 tot maximaal 2 A4 en geeft op hoofdlijnen de voorgenomen invulling weer.

Opdrachtgever geeft in de aanbestedingsdocumenten aan waarop hij het globaal Plan van Aanpak beoordeelt. Dit kan betekenen dat van inschrijver in dat geval een gedetailleerder en uitgebreider Plan van Aanpak wordt verwacht.

Bij de verificatie van de winnende inschrijving wordt het ingediende Plan van Aanpak besproken. Het maakt onderdeel uit van de met de winnende inschrijver te sluiten overeenkomst. De opdrachtnemer neemt na gunning contact op met het Team Werk van de gemeente over de invulling van de te realiseren taakstelling (zie ook bepaling 7). Opdrachtnemer stelt na dit overleg een planning op van de inzet van de doelgroepen op dit project. In overleg met de opdrachtgever worden de Social Return werkafspraken contractmatig vastgelegd met de opdrachtnemer.

4.2.2 Ondersteunende instrumenten

Opdrachtnemers kunnen bij indienstneming van specifieke doelgroepen (zoals bij kandidaten vanuit de Participatiewet, Wajong) in aanmerking komen voor ondersteunende instrumenten vanuit de uitkeringsinstantie van de kandidaat. Meer informatie over instrumenten en stimuleringsmaatregelen is te verkrijgen via Team Werk.

4.2.3 Rapporteren

De opdrachtnemer is verplicht **binnen 7 dagen** na gunning van de opdracht contact op te nemen met de coördinator Social Return bij het Coördinatiepunt SROI Fryslân. Het Coördinatiepunt SROI Fryslân is het aanspreekpunt voor Social Return binnen Friesland. De voortgang van de Social Return activiteiten wordt gemonitord en de opdrachtnemer kan worden ondersteund bij het invullen van de Social Return verplichting.

De opdrachtgever (indien dit een gemeente betreft) kan de werving en selectie verzorgen van kandidaten uit haar bestand en uit de regio. De opdrachtnemer beslist zelf wie hij in dienst neemt en welke kandidaat een (uitzend)contract of leerwerkovereenkomst krijgt. De opdrachtnemer blijft uiteindelijk eindverantwoordelijk voor het nakomen van de Social Return verplichting.

Vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst die op de hoofdopdracht betrekking heeft dient de opdrachtnemer tenminste iedere 3 maanden (en bij korter durende opdrachten vóór voltooiing van de opdracht) de Social Return activiteiten te rapporteren aan Team Werk. De wijze van rapporteren gebeurt via een digitaal format, te verkrijgen via het Coördinatiepunt SROI Fryslân. Voor iedere kandidaat dient onder andere aangeleverd te worden:

- Naam, woonplaats en geboortedatum;
- Als opdrachtnemer inzage kunnen geven in urenverantwoording van kandidaten t.b.v. de opdracht;
- Een ondertekende verklaring van opdrachtnemers dat zij in bezit zijn van een geldig legitimatiebewijs en een arbeidsovereenkomst van de kandidaat.

4.2.4 Niet nakomen van verplichting

De opdrachtgever beoordeelt intern of de opdrachtnemer aan de eisen voor Social Return heeft voldaan. Indien opdrachtnemer zijn Social Return verplichting niet nakomt, krijgt de opdrachtnemer van de opdrachtgever een redelijke herstelperiode de tijd om de Social Return verplichting alsnog in te vullen. Als de verplichting na de overeengekomen herstelperiode (gedeeltelijk) niet is voldaan, volgt een inhouding op de laatste betalingstermijn naar rato van het niet gerealiseerde deel dan wel wordt dit niet gerealiseerde deel anderszins bij opdrachtnemer in rekening gebracht. Deze inhouding vindt niet plaats, wanneer buiten de schuld van de opdrachtnemer om de beoogde inzet van de doelgroepen niet is bereikt. Opdrachtnemer moet ten genoegen van opdrachtgever kunnen aantonen er alles aan te hebben gedaan om de Social Return doelgroepen aan te trekken.

De uitleg die de opdrachtgever in concrete situaties geeft aan de bepalingen in dit document is –mits gemotiveerd- te allen tijde bepalend en doorslaggevend in de contractuele verhoudingen met inschrijver.

4.2.5 Boeteclausule

1. Als de opdrachtnemer zijn Social Returnverplichting niet of niet volledig kan nakomen binnen de looptijd van de overeenkomst, meldt hij dit tijdig aan de opdrachtgever. Gezamenlijk kan naar een oplossing worden gezocht met behulp van een invulling uit de keuzekaart Maatwerk-activiteiten.
2. Indien het percentage van de aanneemsom dat door de opdrachtnemer ingezet dient te worden voor de invulling van SR niet (volledig) wordt gerealiseerd zal een boete worden opgelegd ter hoogte van het niet ingevulde deel van de Social Returnverplichting.

3. De opdrachtgever gaat niet over tot innen van een boete als het niet (volledig) invullen van de Social Returnverplichting niet verwijtbaar is. De opdrachtnemer dient dit aan te tonen.

4.2.6 Contactgegevens coördinator Social Return gemeente Heerenveen

Coördinator Social Return

Gemeente Heerenveen

T.a.v. mevrouw M. (Marcella) Akkermans

Telefoon: 0513 -617617

Coördinatiepunt SROI Fryslân

Website: www.sroifryslan.nl

E-mail: info@sroifryslan.nl

Telefoon: 06- 50050149

In geval van een aanbesteding dienen de contacten met de opdrachtgever plaats te vinden op de wijze c.q. met de personen zoals in de aanbestedingsdocumenten is aangegeven. Dat betekent dat het voorafgaand aan een gunning niet mogelijk is om rechtstreeks contact met het met de Social Return uitvoeringsverantwoordelijke personen van de opdrachtgever.

4.3 Varianten

Het indienen van varianten zoals omschreven in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet is niet toegestaan.

5. Beoordelingsprocedure

5.1 Beoordelingscommissie

Voorafgaand aan de opening van de digitale kluis met de inschrijvingen, wordt intern door de gemeentelijke dienst vastgelegd welke personen er onderdeel uitmaken van het beoordelingsteam. Het beoordelingsteam beoordeelt alle inschrijvingen en brengt op basis daarvan een gunningsadvies uit aan de formele opdrachtgever. In het beoordelingsteam is zowel de inhoudelijke deskundigheid als procedurele en juridische deskundigheid vertegenwoordigd. De voorzitter van het beoordelingsteam neemt niet deel aan de kwalitatieve beoordelingen.

Het beoordelingsteam heeft het recht zich bij te laten staan en/of te laten adviseren door interne en/of externe deskundigen.

Beoordeling en toelichting

Het beoordelingsteam beoordeelt de tijdig binnengekomen inschrijvingen op basis van voorwaarden, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, en (sub) gunningscriteria zoals beschreven in deze Offerteaanvraag.

Indien na beoordeling blijkt dat er slechts één geldige inschrijving is, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de aanbestedingsprocedure te vervolgen met deze inschrijver.

Indien in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen geschikte of geen geldige inschrijvingen zijn ingediend, is de aanbestedende dienst gerechtigd om de procedure te beëindigen en kan hij - maar daartoe is hij niet verplicht - overschakelen op een procedure van gunning via onderhandelingen, afhankelijk van de omstandigheden, al dan niet met voorafgaande bekendmaking.

5.2 Risico-analyse winnende inschrijving

Het beoordelingsteam kan binnen de grenzen van wet- en regelgeving een risico-analyse uitvoeren op de hoogst scorende inschrijving. Dit houdt in dat wordt nagegaan welke risico's de gemeente loopt als een contract wordt gesloten met de winnende inschrijver(s). Het gaat hierbij om onderdelen van de inschrijving waarop de inschrijver een matige score heeft behaald. De resultaten van deze analyse kunnen leiden tot onder andere:

- Het stellen van verdere toelichtende vragen, of het verzoeken om een nadere toelichting aan de betreffende inschrijver.
- Het verbinden van voorwaarden aan de gunning, voor zover dat mogelijk respectievelijk toegestaan is (voorbeeld: nadere uitwerking van een plan van aanpak, of additionele rapportagemomenten).

Theoretisch bestaat de mogelijkheid, indien de risico's voor de gemeente te groot zijn en indien niet te verwachten valt dat kan worden voldaan aan de voorwaarden voor gunning, alsnog af te zien van gunning. Immers de gemeente is niet verplicht tot gunning. Afzien van gunning heeft allerlei consequenties, welke gezien de aard van dit document verder buiten beschouwing worden gelaten. Het beoordelingsteam verwerkt de beoordelingen en bevindingen in een gunningsadvies.

5.3 Besluitvorming

Aan de hand van het gunningsadvies neemt de eindverantwoordelijke een besluit over de gunning(en).

6. Gunningscriteria

Inschrijvingen die voldoen aan de gestelde voorwaarden en minimum eisen worden beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium beste prijs kwaliteitsverhouding zoals weergegeven in onderstaande tabel. Het niet beantwoorden van offertevragen kan ertoe leiden dat een inschrijving als ongeldig ter zijde wordt gelegd.

| Gunningscriterium | Percentage | Maximale score |
|---|-------------|----------------|
| <i>Prijs</i> | 30% | |
| Prijzenblad | 30% | 30 |
| <i>Kwaliteit</i> | 70% | |
| Implementatieplan | 20% | 20 |
| Cliëntenportaal Communicatiefunctionaliteit | 20% | 20 |
| Demonstratie | 30% | 30 |
| Totaal | 100% | 100 |

Er wordt onderscheid gemaakt tussen punten en score. De punten worden toegekend door de beoordelaars waarna de behaalde punten worden omgezet naar een score.

6.1 Hantering gunningscriteria algemeen

Er kunnen maximaal 100 punten worden gescoord. De behaalde scores op gunningscriteriums worden bij elkaar opgeteld. De Inschrijver met de hoogst behaalde score heeft de, uit het oogpunt van de Aanbestedende dienst economisch meest voordelige Inschrijving gelet op de beste prijs-kwaliteitverhouding.

6.2 Gunningscriterium prijs

U dient het bijgevoegde model prijzenblad volledig in te vullen en te uploaden bij het gunningscriterium prijs op TenderNed.

Uw prijzen dienen volledig en inzichtelijk te zijn en dienen betrekking te hebben op alle door u noodzakelijk geachte leveringen en/of diensten die u kunt voorzien in het kader van de overeenkomst.

Geef in bijgevoegde model prijzenblad aan tegen welke prijzen in euro's exclusief BTW u bereid bent het gevraagde te leveren aan de gemeente Heerenveen.

U dient uw prijs in te dienen met gebruikmaking van het beschikbaar gestelde prijzenblad. De score op het criterium prijs wordt berekend middels de volgende formule:

| Formule | |
|---|--------------------------------|
| Xmin | Inschrijving met laagste prijs |
| Xlev | Te beoordelen inschrijfprijs |
| $(Xmin / Xlev) \times \text{punten subgunningscriteria (afgerond op één decimaal)}$ | |

| Voorbeeld | | |
|---|---|------------|
| Maximale score 100 punten voor inschrijving met de laagste inschrijfprijs | | |
| Inschrijving Z | Inschrijfprijs = € 80,-- (laagste inschrijfprijs) | 100 punten |
| Inschrijving Y | Inschrijfprijs = € 100,-- | 80 punten |

Voorwaarden indienen prijzen en tarieven:

- Het op te geven tarief is exclusief BTW en een zogenoemd all-in tarief, dat wil zeggen inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende kosten c.q. te verrichten diensten. Separaat kunnen dan ook geen andere, bijkomende kosten in rekening worden gebracht. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan hetgeen is aangeboden bij de inschrijving;
- Hetgeen wordt aangeboden dient de volledige dienstverlening/levering te dekken en te voldoen aan de offerteaanvraag, en de antwoorden in de nota('s) van inlichtingen en het programma van eisen. Hetgeen wordt aangeboden moet ook waargemaakt kunnen worden;
- Prijzen die in de ogen van Opdrachtgever niet in verhouding zijn tot de uit te voeren diensten of abnormaal laag lijken kunnen door opdrachtgever - na verificatie- terzijde worden gelegd.

6.3 Gunningscriterium kwaliteit

6.3.1 Gunningscriterium 1: Implementatieplan (20% - 20 punten)

Inschrijver wordt verzocht een implementatieplan op te stellen waarin wordt uitgewerkt hoe de implementatie van de schuldhulpverleningsapplicatie wordt vormgegeven, inclusief de waarborging en aansturing van de kwaliteit van dienstverlening gedurende en na de implementatie. Inschrijver dient te beschrijven hoe de overgang van de huidige aanbieder (Stratech Perspectief) naar de nieuwe oplossing soepel en beheersbaar verloopt, met minimale belasting voor de gemeente en maximale continuïteit voor cliënten.

Daarnaast wordt van inschrijver verwacht dat in het implementatieplan helder wordt uiteengezet hoe wordt voldaan aan eisen op het gebied van toegankelijkheid, privacy, betrouwbaarheid en de integrale ondersteuning van het schuldhulpverleningsproces. De gemeente verlangt hierbij een proactieve houding van inschrijver.

Inschrijver is eindverantwoordelijk voor een geslaagde implementatie, waarbij de regie ligt bij inschrijver binnen de kaders van de aanbestedingsdocumenten en het ingediende plan. De gemeente Heerenveen wil daarbij toe naar een situatie waarin het nieuwe systeem per 01 maart 2026 volledig operationeel is, met voldoende draagvlak binnen de organisatie en vertrouwen in het gebruik van de applicatie bij medewerkers en cliënten.

De gemeente wil inzicht krijgen in de manier waarop de inschrijver zorgdraagt voor onderstaande onderwerpen.

| Onderwerp | Omschrijving |
|---|--|
| <i>Fasering en planning</i> | Welke fasering, planning, taken(verdeling), menscapaciteit, randvoorwaarden, uitgangspunten en verantwoordelijkheden hanteert de inschrijver bij de implementatie van de dienstverlening? De planning dient haalbaar en passend te zijn bij onze uitvraag en zo min mogelijk tijdbesteding door de gemeente te vereisen. |
| <i>Vorbereidende werkzaamheden</i> | De inschrijver beschrijft hoe een volledige en foutloze overgang naar het nieuwe systeem wordt gegarandeerd, met minimale verstoring van de dienstverlening. Daarbij graag ook aangeven welke acties en voorbereidingen u van de gemeente Heerenveen verwacht om deze overgang succesvol te laten verlopen. |
| <i>Risicobeheersing en doelrealisatie</i> | Welke maatregelen treft inschrijver om de doelstelling van de gemeente te realiseren en de risico's te |

| | |
|--|---|
| | voorkomen? Inschrijver wordt verzocht om een risicoanalyse (risico's en maatregelen) van de uitvoering van het implementatieplan op te stellen |
| <i>Koppelingen met interne en externe systemen</i> | Beschrijf de aanpak voor het realiseren van werkende koppelingen met Decos, BRP-V, VISH, Schuldenknooppunt en BKR. |
| <i>Conversieplan</i> | Geef aan hoe de migratie en conversie van dossiers, financiële gegevens en documentatie uit het huidige systeem naar de nieuwe schuldhulpverleningsapplicatie plaatsvinden, met aandacht voor volledigheid, juistheid en dataveiligheid. |
| <i>Go-live plan</i> | Omschrijf de aanpak voor de livegang van het systeem, inclusief testmomenten, acceptatiecriteria en eventuele fallback- of rollbackscenario's. |
| <i>Opleiding en ondersteuning</i> | Geef aan hoe de verschillende gebruikers en functioneel beheerders worden getraind in het gebruik van het systeem. Licht toe welke middelen hiervoor worden ingezet (documentatie, visuele instructies, klassikale of digitale trainingen). |

Het implementatieplan wordt beoordeeld op de volgende criteria:

- Inleving in de gemeente Heerenveen;
- Inzicht geven in de manier waarop invulling wordt gegeven aan een succesvolle uitvoering van de opdracht (inclusief werkende koppelingen, migratie en opleiding);
- Het is SMART geformuleerd (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden);
- Inschrijver toont ambitie en commitment (resultaatverantwoordelijkheid);
- Rekening houden met de eindgebruikers van de gemeente;
- Het antwoord is onderbouwd met relevante praktijkvoorbeelden.

Het implementatieplan mag maximaal 10 pagina's A4 bevatten, lettertype Arial 10. Dit is exclusief voorblad en inhoudspagina maar inclusief Bijlagen. Verwijzingen naar andere sub-Gunningscriteria zijn niet toegestaan en eventuele verwijzingen naar media worden niet beoordeeld. Als het maximumaantal pagina's wordt overschreden, worden enkel de eerste 10 pagina's beoordeeld.

6.3.2 Gunningscriterium 2: Cliëntenportaal Communicatiefunctionaliteit (20% - 20 punten)

Voor een goede dienstverlening is veilige, duidelijke en efficiënte communicatie tussen de organisatie en de cliënt essentieel. De gemeente Heerenveen zoekt een oplossing die communicatie zoveel mogelijk vanuit één centrale applicatie faciliteert, met een gebruiksvriendelijk cliëntenportaal als uitgangspunt.

De oplossing moet cliënten op een laagdrempelige manier toegang geven tot berichten, financiële informatie, documenten en de voortgang van hun traject. Tegelijkertijd is het belangrijk dat medewerkers efficiënt en veilig kunnen communiceren, berichten kunnen beheren en inzicht hebben in de status van dossiers.

Op basis van de onderstaande punten beoordelen we de mate waarin de aangeboden oplossing aansluit op de wensen van de gemeente Heerenveen.

| Onderwerp | Omschrijving |
|---|--|
| <i>Functionaliteit communicatie</i> | <p>De oplossing faciliteert communicatie tussen cliënt en organisatie volledig binnen de applicatie. Hierbij wordt uitgegaan van veilige, efficiënte en tweerichtingscommunicatie, die zoveel mogelijk handmatig berichtenverkeer vervangt. Minimale invulling omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veiligheid van het berichtenverkeer vanuit de applicatie; - Notificatiemogelijkheden; - Communicatiemogelijkheden via meerdere kanalen. |
| <i>Alert- en notificatiefuncties</i> | <p>De mate waarin het systeem alerts en herinneringen via diverse kanalen ondersteunt. Ga in uw toelichting minimaal in op de onderstaande onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ondersteuning voor meldingen via meerdere kanalen, zoals SMS, WhatsApp en e-mail; - Flexibel in te stellen alerts voor o.a. afspraakherinneringen en openstaande acties. |
| <i>Gebruikersportaal voor cliënten</i> | <p>Het portaal vormt de centrale plek waar cliënten veilig kunnen inloggen, communiceren en relevante informatie raadplegen. De gebruikerservaring dient laagdrempelig en helder te zijn, ook voor minder digitaal vaardige gebruikers. Beschrijf ten minste de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veilige toegang via DigiD of twee-factor-authenticatie (2FA); - Responsive design voor optimaal gebruik op mobiel, tablet en desktop; - Transparant inzicht in het zorgtraject zoals o.a. betrokken behandelaar, logregistratie en voortgang van het traject. |
| <i>Financieel overzicht en functionaliteit</i> | <p>Cliënten moeten in het portaal eenvoudig inzicht hebben in hun financiële situatie en, indien toegestaan, zelf financiële handelingen kunnen uitvoeren. Geef inzicht in o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Weergave van spaarsaldo, reserveringen en uitgaande/inkomende posten; - Zelfstandig betalingen uitvoeren; - Inzage in documenten zoals facturen, polisbladen etc. - De inschrijver beschrijft de beschikbare chatfunctie binnen het klantportaal, inclusief de mogelijkheid om bijlagen toe te voegen. |
| <i>Digitale ondertekening en juridische zekerheid</i> | <p>De mate waarin de applicatie ondersteuning biedt voor digitale ondertekening van documenten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ondersteuning van rechtsgeldige digitale handtekeningen; - Beveiligde opslag van ondertekende documenten en audittrail. |

Dit gunningscriterium -cliëntenportaal communicatiefunctie- mag maximaal 5 pagina's A4 bevatten, lettertype Arial 10. Dit is exclusief voorblad en inhoudspagina maar inclusief Bijlagen. Verwijzingen naar andere sub-Gunningscriteria zijn niet toegestaan en eventuele verwijzingen naar media worden niet beoordeeld. Als het maximumaantal pagina's wordt overschreden, worden enkel de eerste 5 pagina's beoordeeld.

6.3.3 Gunningscriterium 3: Demonstratie (30% - 30 punten)

Onderdeel van de beoordeling is het uitvoeren van een demonstratie. De Inschrijvers die voldoen aan de gestelde eisen, worden uitgenodigd een demonstratie te geven van het voorgesteld systeem. De beoordelaars kunnen tijdens de demonstratie de in de Inschrijving beschreven functionaliteiten in de praktijk werkend zien. In overleg kan worden bepaald of tijdens dan wel na de demonstratie vragen kunnen worden gesteld door Aanbestedende dienst.

Het gaat bij een demonstratie om de werking en het gebruik van het systeem te ervaren en beoordelen. Het belangrijkste aspect van het systeem is het gebruik en de gebruiksvriendelijkheid. Het gaat hierbij om een werkend product, een demonstratie door middel van een bijvoorbeeld een PowerPoint is niet toegestaan. Aanbestedende dienst vraagt van Inschrijver creativiteit in de gedemonstreerde oplossing om te komen tot een demonstratie passend bij de doelstellingen en de grootte van de gemeente Heerenveen.

Bij de demonstratie dienen de voor de uitvoering van de opdracht belangrijkste medewerkers aanwezig te zijn.

Demonstraties vinden plaats in **week 35** op het gemeentehuis van Heerenveen. De data van de demonstraties worden willekeurig ingedeeld. In **week 34** kan inschrijver via TenderNed een uitnodiging vernemen of uw bedrijf wordt gevraagd een presentatie te verzorgen. Voor de demo zal twee (2) **uur** tijd per inschrijver worden ingepland.

Tijdens de demonstratie wordt specifiek gelet op de volgende functionaliteiten en gebruikaspecten. De beoordelingscommissie beoordeelt deze op een schaal van 10, 8, 6, 3, 0 waarbij de focus ligt op:

- De gebruiksvriendelijkheid van de applicatie, waaronder het gemak voor de eindgebruiker;
- De eenvoud en toegankelijkheid van de bediening, zodat gebruikers snel en zonder belemmeringen kunnen werken;
- De efficiëntie en effectiviteit van de processen binnen de applicatie, waarbij handelingen soepel en doelgericht verlopen;
- De visuele presentatie en lay-out, inclusief overzichtelijkheid en professionele uitstraling.

Voor de demonstratie zal **in consensus** één score gegeven worden door het beoordelingsteam.

Tijdens de demonstratie wordt verwacht dat u uitvoerig ingaat op de onderstaande onderwerpen.

| Onderwerp | Omschrijving |
|---|--|
| <i>Integratie met sociaal domeinsysteem</i> | Demonstreer hoe de applicatie NAW-gegevens kan uitwisselen met een sociaal domeinsysteem en hoe inzicht wordt gegeven in het bestaan van een actief schuldhulpverleningsdossier. |
| <i>Toepassing gemeentelijke huisstijl</i> | Toon hoe de huisstijl van de gemeente (zoals logo, kleurgebruik en lettertypen) consistent kan worden toegepast op alle communicatie-uitingen binnen de applicatie, inclusief brieven. |

| | |
|---|--|
| <i>Automatische planning van vervolgacties</i> | Laat zien hoe het systeem automatisch vervolgaacties, zoals hercontroles, inplant wanneer een betalingsregeling succesvol is afgerond. |
| <i>Gegevensdeling bij samenwonenden</i> | Demonstreer hoe bepaalde gegevens, bijvoorbeeld VTLB-velden, automatisch worden gesynchroniseerd tussen partners binnen één dossier. |
| <i>Beheer van sjablonen</i> | Toon de mogelijkheid om bestaande brief- of documenttemplates zelfstandig te wijzigen of nieuwe sjablonen aan te maken. |
| <i>Inrichting van meetpunten, gebeurtenissen en acties</i> | Laat zien hoe het systeem flexibel meetpunten, events en acties kan configureren ter ondersteuning van lokale werkprocessen en hoe deze automatisch aan de juiste consulenten worden toegewezen. |
| <i>Aanpassen van toekomstige betalingen</i> | Demonstreer hoe toekomstige betalingen (bijvoorbeeld een huurbetaling die in september plaatsvindt) tijdig en eenvoudig aangepast kunnen worden. |
| <i>Koppeling begroting en budgetbeheer</i> | Toon hoe inkomende en uitgaande financiële gegevens gekoppeld kunnen worden aan een budgetplan per cliënt. |
| <i>Schaalbaarheid en platformafhankelijkheid</i> | Laat zien dat de applicatie optimaal functioneert op verschillende apparaten, zoals laptops en grotere beeldschermen. |
| <i>Ondersteuning voor eerdere versies van VTLB-calculator</i> | Demonstreer dat het mogelijk is om VTLB-berekeningen uit te voeren met eerdere versies van de calculator. |
| <i>Duidelijke en herleidbare foutmeldingen</i> | Toon hoe foutmeldingen zo worden weergegeven dat gebruikers direct kunnen achterhalen waar de fout zit, zodat deze snel kan worden opgelost. |
| <i>Ondersteuning van NPS-product</i> | Laat zien hoe de applicatie het product 'Niet-Problematische Schuldensituatie (NPS)' kan verwerken en beheren. |
| <i>Her controle functionaliteit binnen de applicatie</i> | Toon hoe hercontroles eenvoudig en volledig binnen het systeem kunnen worden uitgevoerd. |
| <i>Efficiëntie van gebruikershandelingen</i> | Toon hoe gebruikers met minimale handelingen hun taken snel kunnen uitvoeren. |

6.3.4 Beoordelingswijze gunningscriterium kwaliteit

Het Kwaliteitsdeel van de Inschrijvingen wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie van Aanbestedende dienst. Ieder lid van het beoordelingsteam ontvangt de documenten die zijn ingediend ten behoeve van het kwalitatieve deel van de inschrijving. De prijzen- en tarievenbladen, wordt niet aan het beoordelingsteam verstrekt, alleen de betrokken inkoop kan deze inzien.

De individuele beoordelaars kennen aan ieder (sub)criterium van iedere inschrijver een score toe. Nadat alle individuele beoordelaars de beoordeling hebben afgerond worden de resultaten met het gehele beoordelingsteam besproken in een gezamenlijk overleg. Tijdens deze bespreking zullen de scores, zoals gegeven door de individuele leden van het beoordelingsteam besproken. Aan het eind van het overleg wordt de definitieve score van het desbetreffende (sub)criterium vastgesteld op basis van consensus.

Onderstaande beoordelingskader wordt bij de gunningscriteria kwaliteit toegepast:

| Cijfer | Omschrijving |
|--------|--|
| 10 | Zeer gedetailleerd, volledig en overtuigend. "state of the art" invulling van het gevraagde, met extra meerwaarde voor de opdrachtgever. In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitstekend resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen. |
| 8 | Duidelijk en goed onderbouwd. In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan. |
| 6 | Beantwoording voldoet grotendeels, maar is op enkele punten niet concreet of mist diepgang. In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, het antwoord is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de beantwoording kent enige punten van verbetering. |
| 3 | De beantwoording is onvoldoende uitgewerkt en bevat onduidelijkheden, waardoor er geen vertrouwen wordt gewekt. Het antwoord is niet volledig of duidelijk genoeg, waarbij belangrijke details worden overgeslagen of de voorgestelde aanpak onrealistisch of onvoldoende onderbouwd lijkt. Er wordt niet genoeg inzicht geboden in de haalbaarheid van de voorgestelde oplossing, en de beantwoording mist de nodige diepgang en praktische uitvoerbaarheid om te voldoen aan de gestelde criteria. |
| 0 | Geen informatie aangeleverd. |

Rekenvoorbeeld – gunningscriterium 1: implementatieplan

Maximale score 20 punten

| Beoordelingscijfer | Maximale score % | Aantal punten |
|--------------------|------------------|---------------|
| 10 | 100% | 20 punten |
| 8 | 80% | 16 punten |
| 6 | 60% | 12 punten |
| 3 | 30% | 6 punten |
| 1 | 0% | 0 punten |

Na de kwalitatieve beoordeling worden de prijzenbladen door de betrokken inkoper verwerkt in een gunningsmatrix. De scores op prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld.

Bijlagen offerteaanvraag

Bijlage 1 Plan van Eisen

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 3 Voorwaarden GIBIT 2023

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 3a Toelichting per artikel GIBIT 2023

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 4 Prijzenblad

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 5 Conceptovereenkomst

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 6 Concept verwerkersovereenkomst

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 7 Model Service Level Agreement (SLA) V1.3

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 8 Standaardformulier referenties en kerncompetenties

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 9 Start document Social Return, globaal plan van aanpak

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 10 Concernverklaring

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 11 Middelenverklaring

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 12 Verklaring onderaanneming

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 13 Protocol Migratie of Conversie gemeente Heerenveen 2024 (Versie 1.2)

Zie separaat bijgevoegd document.