



**AANBESTEDINGSLEIDRAAD
DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEEM +
DEFINITIEF**

22 augustus 2024

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING.....	4
1.1	Beschrijving van de Omgevingsdienst Noord-Holland Noord.....	4
1.2	Leeswijzer	4
1.3	Communicatie en contactpersoon	4
2	BESCHRIJVING OPDRACHT.....	5
2.1	Doelstelling	5
2.2	Omvang en samenstelling van de opdracht	13
2.3	Percelen	13
2.4	Contractduur en af te sluiten overeenkomsten	13
3	AANBESTEDINGSPROCEDURE.....	14
3.1	Planning	14
3.2	Nota van Inlichtingen	14
3.3	Indienen van Inschrijvingen	15
3.4	Gestanddoeningstermijn	15
3.5	Beoordelingsprocedure	15
3.6	Prijsonderhandelingen	16
3.7	Verificatiegesprek.....	16
3.8	Voorbehoud.....	16
3.9	Gunningsbeslissing.....	16
3.10	Klachten en mogelijkheden tot beroep bij de rechter	16
3.11	Toepasselijk recht	16
3.12	Taal	17
3.13	Vergoeding Inschrijving	17
3.14	Varianten	17
4	VOORWAARDEN EN EISEN.....	17
5	PROGRAMMA VAN EISEN.....	18
6	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	19
6.1	Uitsluitingsgronden	19
6.2	Geschiktheidseisen	19
7	GUNNINGSMETHODIEK EN BEOORDELING	21
7.1	Beoordelingsteam	21
7.2	Gunningscriteria.....	21
7.3	Gunningscriteria Kwaliteit	22
7.4	Gunningscriterium Prijs.....	26
7.5	Beoordelingsmethode	27
7.6	Gunning	28

8	TOT SLOT	28
9	BIJLAGEN.....	29

2 BESCHRIJVING OPDRACHT

De opdracht betreft levering van een Document Management Systeem, met aanvullende dienstverlening, zoals hieronder beschreven en in meer detail is opgenomen in het Programma van Eisen, zie hoofdstuk 5.

2.1 Doelstelling

De Opdracht

Bij de Omgevingsdienst Noord-Holland Noord (OD NHN) wordt als Document Management Systeem (DMS) momenteel Alfresco van Hyland (Boston, USA) gebruikt. Dit was tot 2020 onderdeel van het zaakstelsel Greenvalley van Roxit. Toen werd gekozen voor een nieuw zaakstelsel (OpenWave) is besloten de DMS-component hieruit te nemen en onder te brengen in de Cloud (Common Ground). De overeenkomst hiervoor is einde looptijd derhalve is deze aanbesteding opgesteld en gepubliceerd.

Doelstelling van deze aanbesteding

Het komen tot een overeenkomst met één Opdrachtnemer voor het leveren van softwaretoepassingen (DMS+) op het gebied van scannen, metadateren, postintake, archiveren, vernietigen en deze dient te communiceren met het zaakstelsel, SharePoint en ons ERP-systeem AFAS, incl. aanvullende dienstverlening.

De scope

De Opdracht betreft de levering van een DMS+ als SaaS-oplossing of gelijkwaardig (Cloud), inclusief migratie, implementatie, inrichting, opleiding, functioneel en technisch beheer. On premise oplossing wordt niet geaccepteerd.

Tot de scope van de opdracht behoren specifiek de volgende onderdelen:

- Het bieden van een centraal DMS+ waar gebruikers via het zaakstelsel OpenWave toegang hebben tot actuele, volledige en betrouwbare digitale archiefbescheiden.
- Leveren van een geïntegreerde postintake waar documenten na scanning in komen te staan om vervolgens met al hun metadata gekoppeld te kunnen worden aan een zaak(type) in het zaakstelsel OpenWave.
- Een oplossing tot scannen en metadateren van inkomende en uitgaande poststromen die daarna geëxporteerd kunnen worden naar het DMS welke gekoppeld is aan OpenWave, compartiment bedrijfsvoering en in de toekomst mogelijk ook gekoppeld aan SharePoint en AFAS.
- Leveren van (2 richtingen) koppelingen tussen het DMS, de postintake, e-depot, zaakstelsel OpenWave (stuf 3.10) zonder verlies van data en met eenmalige opslag, meermaal gebruik.
- Leveren apart compartiment binnen DMS voor digitale documenten bedrijfsvoering.

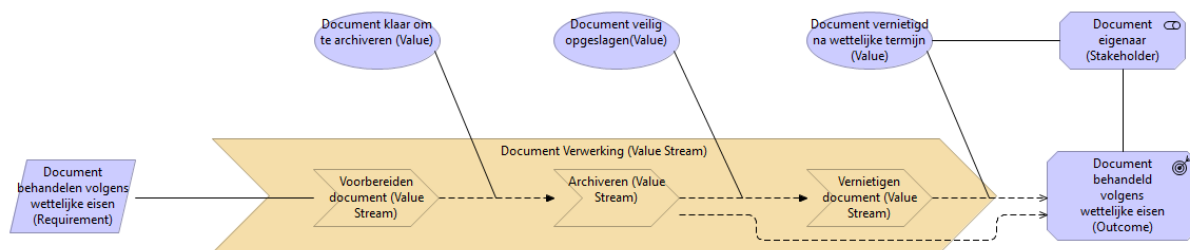
Buiten scope van de opdracht vallen de volgende onderdelen:

- Zaakstelsel, betreft alleen DMS.

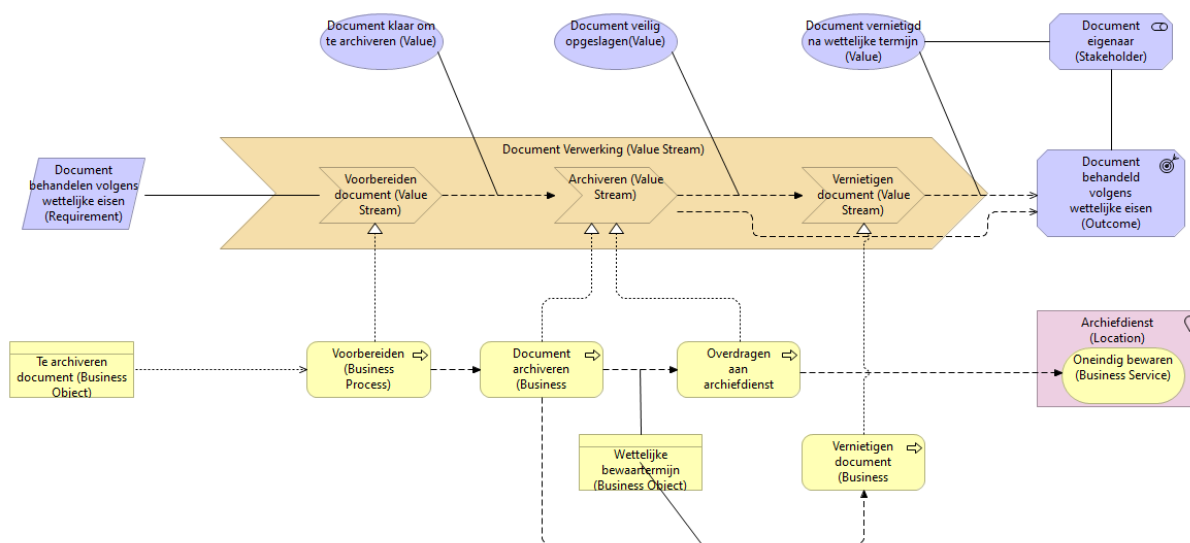
Beschrijving huidige situatie

Huidige Architectuur Document Management

Om de architectuur te begrijpen is het goed om eerst te kijken naar de zogenaamde value stream. Hierin is te zien welke waarde elke stap oplevert. Ook is in deze plaat te zien waarom deze stappen gedaan worden (requirement en outcome).



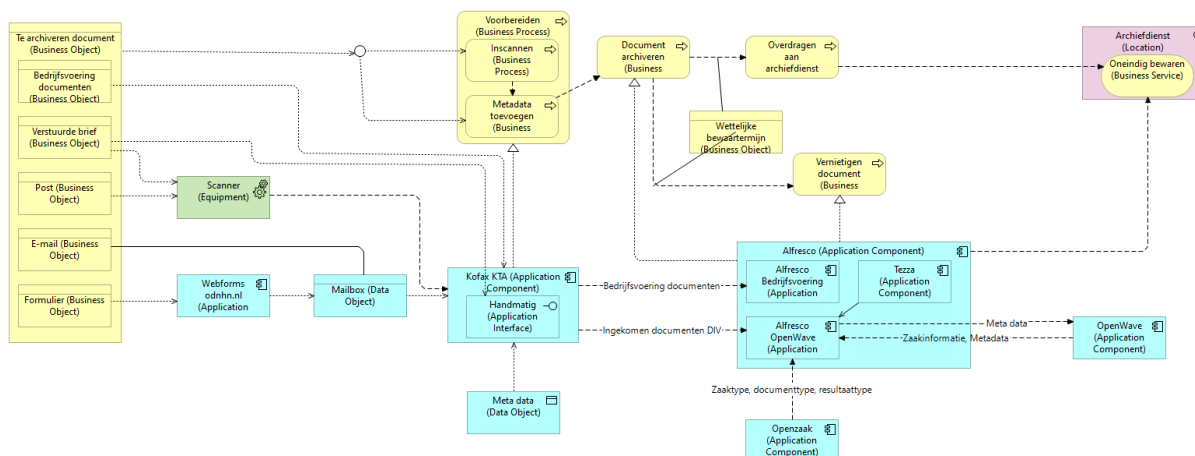
Onderstaande tekening geeft aan welke processen de value stream realiseren. Hierin is ook de stroom van de informatie te zien.

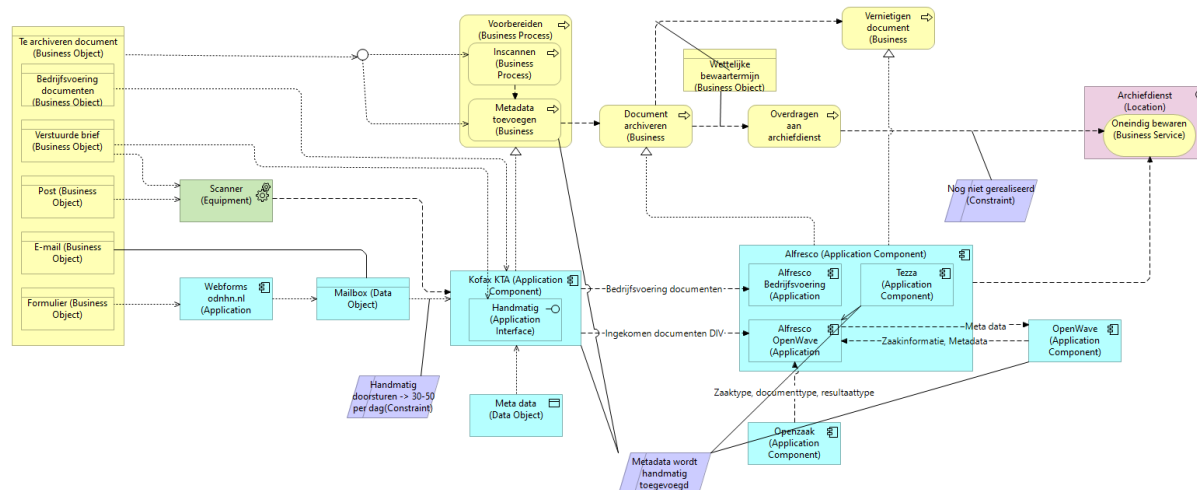


De volgende tekeningen werkt de processen verder uit. Hier is ook te zien welke documenten op wat voor manier verwerkt worden. Alle documenten komen uiteindelijk via Kofax KTA in Alfresco.

Binnen Alfresco zijn er 2 verschillende instanties; Alfresco Bedrijfsvoering en Alfresco Openwave, welke alleen voor archivering van het zaakstelsel (OpenWave) gebruikt wordt. Het zaakstelsel wordt gebruikt voor de primaire processen binnen de Omgevingsdienst.

Verder is de scanstraat en de bijbehorende scan software in beeld gebracht. In onderstaande tekening zijn de zogenaamde constraints (beperkingen) toegevoegd. Dit zijn onderdelen die nog geïmplementeerd moeten worden. Maar belangrijker nog de dingen die ons veel tijd kosten en veel efficiënter zouden moeten kunnen.





Het toevoegen van metadata gebeurt nu op 3 verschillende plekken. Dit is onhandig in de workflow en kan makkelijk tot fouten leiden.

Het handmatig doorsturen van e-mailberichten naar scan oplossing kost onnodig veel tijd. Middels een intelligente selectie zou het wenselijk zijn dat de e-mail zoveel mogelijk geautomatiseerd naar de juiste mailboxen doorgezeten moeten kunnen worden.

Beschrijving soorten archief:

Taakarchief

De OD NHN is gemandateerd door de deelnemers (gemeenten en provincie) om archiefbeheer uit te voeren op het taakarchief. Dit taakarchief wordt opgeslagen in het zaakstelsel Open Wave en het gekoppelde huidige DMS. Dit betekent dat de OD NHN meer dan andere omgevingsdiensten moet metadateren op document- en op zaakniveau. Momenteel heeft de OD NHN 1.9 TiB in gebruik in het DMS. Het maximum is 5 TiB opslag in ons DMS. In het DMS staan 1570575 documenten, exclusief het RMA gedeelte en compartiment bedrijfsvoering.

Archief bedrijfsvoering

Daarnaast heeft de OD NHN eigen archief vanuit de bedrijfsvoering. Dit wordt nu in documentdossiers in het DMS opgeslagen zonder enige workflow.

Het archiefbeheer/recordmanagement (bewaren en vernietigen) wordt uitgevoerd vanuit het DMS/RMA.

Registreren taakarchief

De OD NHN heeft een team Documentaire Informatievoorziening (hierna: DIV) en een team Administratie die beide aparte taakvelden kennen binnen het registreren/metadateren van documenten voor het taakarchief van de deelnemers.

Team DIV zet in feite alle inkomende documenten, die via de post, e-mail, webformulieren worden ontvangen, digitaal klaar in een zogeheten digitale "postintake" (een apart postvak binnen het DMS). Team Administratie werkt vanuit deze postintake. Voordat het in de postintake landt worden aan de documenten via scan software (Kofax KTA) metadata aan de documenten meegegeven waardoor het voor team Administratie duidelijk is wat het voor documenten zijn en aan welk zaaktype deze documenten dan gekoppeld dienen te worden of aan welke bestaande zaak de documenten gekoppeld kunnen worden. Het koppelen van de documenten aan zaaktypen/zaken is een taak voor de Administratie. Een aantal metadatavelden moeten in de postintake nogmaals handmatig gevuld worden.

Team Administratie zet nieuw aangemaakte zaken met documenten vervolgens uit op het behandelende team binnen de organisatie. Voordat team Administratie dit doet moet er nogmaals een metadateringshandeling worden uitgevoerd binnen Open Wave onder de tegel Docs. Metadata wordt niet in alle fases automatisch overgenomen.

Richting: via DMS -> zaakstelsel

Daarnaast ontvangt de OD NHN ook documenten die via het Digitaal Stelsel Omgevingswet (hierna: DSO) worden aangeboden. Deze documenten worden ontvangen via het zaaksysteem Open Wave in zaken of in een samenwerkingsruimte. Deze documenten gaan daardoor via een andere richting het DMS in. Het is aan team Administratie om deze zaken met inhoud te controleren en uit te zetten op het behandelende team.

Richting: via het zaaksysteem -> DMS

Uitgaande documenten

Binnen het taakarchief worden nog veel documenten fysiek (nat ondertekend) verzonden per post. Deze uitgaande documenten worden aangemaakt door team Administratie. Na verzending ontvangt team DIV een afschrift van deze uitgaande documenten. Deze documenten, voorzien van een zaaknummer vanuit Open Wave, worden door team DIV gescand via Kofax KTA scan software, voorzien van metadata en toegevoegd aan de betreffende zaak. Dit proces verloopt via Kofax KTA -> DMS -> Tezza postintake -> koppeling aan desbetreffende zaak in Open Wave. Tijdens dit proces moet nog een tweede handmatige registratie in Open Wave verricht worden. Zaakbehandelaars zelf hebben onvoldoende tools om te kunnen zien of er documenten zijn toegevoegd aan hun zaak.

Daarnaast gaat ook een deel per e-mail. De zaakbehandelaar of team Administratie zetten deze zelf in de desbetreffende zaak. Als het een te bewaren zaak is, moet de e-mail aan team DIV aangeboden worden om via Kofax KTA gekoppeld te worden aan de desbetreffende zaak. Dit omdat de e-mail dan PDF/A gemaakt wordt, wat een geschikt bestandsformaat is voor langdurige bewaring. Een gedeelte kan ook vanuit Open Wave direct gemaaild worden, deze e-mailberichten worden als .eml bestand in de zaak/DMS opgeslagen. Bij directe opslag van e-mailberichten in Open Wave/DMS wordt een e-mail met bijlagen helaas niet gesplitst van elkaar opgeslagen in de zaak, wat archief technisch wel moet. Bij zoeken/vinden, migratie of eventuele overbrenging naar een e-depot kan dit problemen opleveren.

Zaakbehandelaar

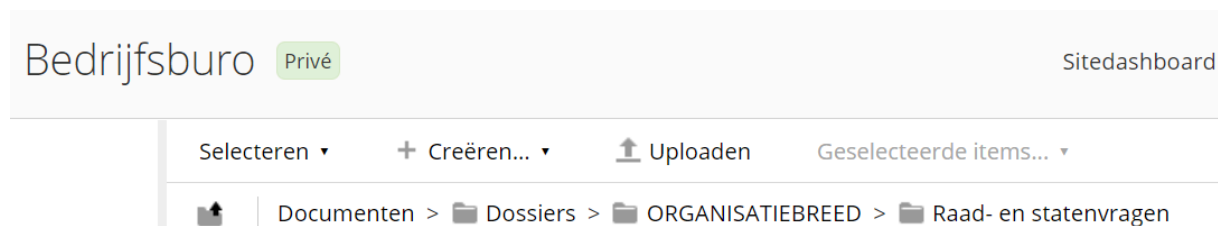
Behandelaars van zaken kunnen zelf ook stukken toevoegen aan een zaak, waarbij documenten via het DMS in het zaaksysteem een tweede registratie kennen. Documenten bewerken werkt via downloaden en een nieuwe versie uploaden waarbij de OD NHN momenteel nog geen online bewerk optie kent.

De behandelaars sluiten hun zaken af waaruit een vernietigingstermijn vloeit. Naar aanleiding van deze termijn worden zaken vernietigd (dit gaat niet automatisch, maar via een geordend vernietigingsproces door een recordmanager). Deze vernietiging kent een parkeerfunctie en een aantal accorderingsstappen. De accorderingsstappen kunnen in het zaaksysteem worden vastgelegd net als de parkeerfunctie. Het DMS loopt hierin niet synchroon en heeft zijn eigen vernietigingstool. Deze kent ook een parkeerfunctie maar geen accordering functie.

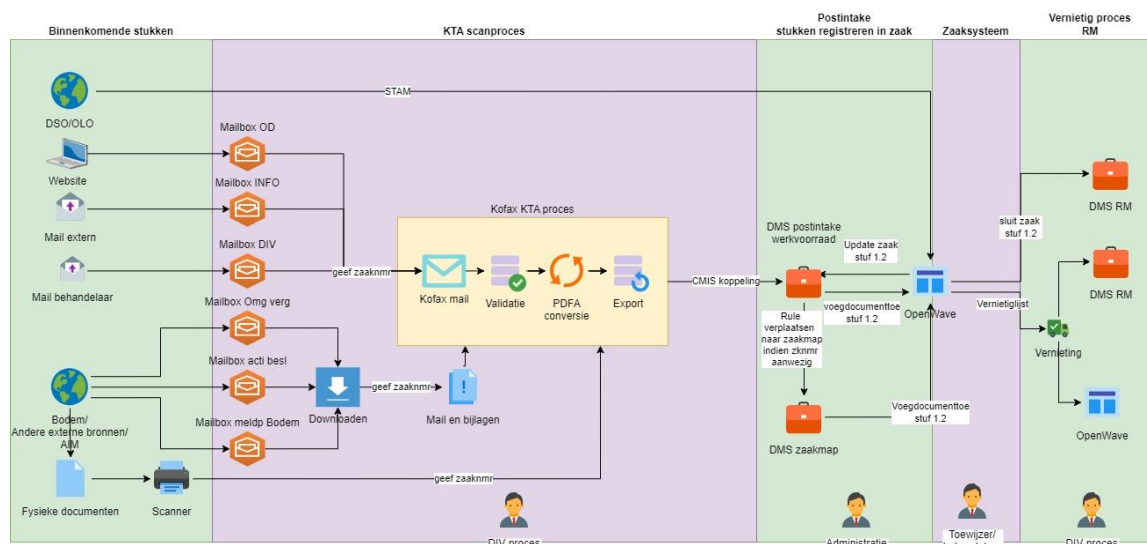
Registreren bedrijfsvoeringarchief

Via post, e-mail, webformulieren ontvangt DIV tevens documenten die thuishoren bij de bedrijfsvoering van de OD NHN. Deze documenten worden via de scan software gescand en voorzien van metadata. Deze documenten worden door DIV zelf in documentendossiers opgeslagen in het huidige DMS. Daarnaast worden deze documenten dan gemaaild naar de behandelaars die met de documenten aan de slag moeten. Doordat het huidige DMS de OD NHN niet voorziet van een workflow, kunnen deze documenten niet via het DMS aangeboden worden aan de behandelaars van de documenten. Indien een behandelaar een uitgaande reactie heeft op het ingekomen document, is het aan de behandelaar om dit uitgaande document dan ook weer aan te bieden aan team DIV (per e-mail of fysiek) om dit document bij het inkomende document op te slaan in het documentendossier (dit proces verloopt ook weer via Kofax KTA en moet middels een aantal stappen in het DMS worden toegevoegd aan het documentendossier). Daarnaast kan de behandelaar zelf niet bij het documentendossier omdat behandelaar daartoe geen rechten heeft op het DMS. Dossiers zijn daardoor niet altijd compleet omdat een behandelaar niet altijd weet dat er een documentendossier bestaat.

Het aanmaken van de documentendossiers gebeurt handmatig en moet ook handmatig voorzien worden van de juiste archiveringscategorie en bewaartermijn conform de VNG selectielijst. Dit is foutgevoelig omdat deze stappen vergeten kunnen worden, of de verkeerde archiefcategorie/bewaartermijn wordt gekozen. Het vernietigingsproces van deze documentendossiers is ook complex en dient handmatig te gebeuren. Het zoeken en vinden binnen deze documentendossiers is ook complex. Een gevonden document in het DMS moet vaak eerst gedownload worden, wil men het goed kunnen lezen. Hierdoor krijg je weer versies van het document die in downloads/OneDrive komen te staan van behandelaren.



Afbeelding: Dossiervorming bedrijfsvoering in huidig DMS



Afbeelding: Documenten verwerkingsproces

Selectielijsten

De ODNHN voert taken uit voor 16 gemeenten en 1 provincie. Hierdoor maakt de OD NHN gebruik van twee selectielijsten:

- De VNG selectielijst (voor gemeenten): [Selectielijst | VNG](#)
- De Provisa selectielijst (voor de provincie): [Selectielijst voor archiefbescheiden van de provinciale organen vanaf 1 januari 2020 | Nationaal Archief](#)

De OD NHN maakt, als gemeenschappelijke regeling, voor het bedrijfsvoeringarchief ook gebruik van de VNG selectielijst.

Deze twee selectielijsten zijn noodzakelijk voor het kunnen uitvoeren van het bewaren of vernietigen van documenten en zaakinformatie.

Beschrijving gewenste situatie

In het nieuwe DMS moeten documenten vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar en betrouwbaar zijn voor degenen die er recht op hebben, vanaf het moment van ontstaan en voor zolang als noodzakelijk. Daarbij is het binnen het DMS noodzakelijk dat er 2 compartimenten beschikbaar zijn:

- Eén voor het taakarchief wat gekoppeld is aan het zaakstelsel Open Wave;
- Eén voor het bedrijfsvoeringarchief.

1. Inkomende documenten ten behoeve van taakarchief

In de nieuwe situatie "scant" team DIV alleen nog fysieke inkomende documenten door middel van een scanoplossing. Deze gescande documenten landen in een apart postvak binnen het DMS: de postintake.

Digitale documenten (zoals e-mail en webformulieren) kunnen via een add-on/e-mail splitter in Outlook gemetadateerd worden en rechtstreeks worden toegevoegd aan de digitale postintake of aan een bestaande zaak.

Team Administratie werkt vanuit deze postintake en voegt deze documenten toe aan reeds bestaande zaken of maakt eerst handmatig een zaak aan in het zaakstelsel Open Wave en voegt daarna de documenten toe. De aanvulling van metadata door team Administratie is minimaal tot nul. De metadata die door team DIV is meegegeven aan de documenten wordt hierdoor niet overschreven of dat het tijdens het proces verdwijnt.

Behandelaren kunnen zelf ook documenten toevoegen aan de zaak en e-mailberichten via Outlook add-on/e-mail splitter, waarbij stukken via het DMS in het zaakstelsel nauwelijks een tweede registratie nodig hebben. Documenten bewerken gaat via online bewerken met automatisch versiebeheer en niet meer via download.

Definitieve documenten worden digitaal ondertekend. Deze digitaal ondertekende documenten landen direct in de betreffende zaak in Open Wave en het gekoppelde DMS met het digitale certificaat van ondertekening. Hierdoor is het voor team DIV niet meer noodzakelijk om nog fysieke afschriften te ontvangen voor het scannen en vastleggen van de uitgaande brieven via Kofax KTA aan zaken.

Behandelaars hebben zelf voldoende tools om te zien of er documenten zijn toegevoegd aan hun zaak. De behandelaars sluiten hun zaken af waarna alle documenten na 90 dagen doorgaan naar het RMA gedeelte in het DMS en daarin als origineel document blijven maar tevens PDF/A 2b worden gemaakt ten behoeve van de archivering. Via het RMA gedeelte in het DMS gaat de bewaar- of vernietigingstermijn in, welke vooraf is ingericht in het DMS conform de VNG/ Provisa selectielijst. In het RMA gedeelte kan de recordmanager van team DIV het vernietigingsproces uitvoeren (aankopen vernietigingslijsten en deze kunnen uitsplitsen naar 3 archiefdiensten) of overdracht aan een e-depot. Het vernietigen kent een parkeerfunctie en een aantal accorderingsstappen. De accorderingsstappen kunnen in het zaakstelsel Open Wave worden vastgelegd net als de parkeerfunctie. Het DMS loopt hierin synchroon.

Het RMA gedeelte binnen het DMS dient daarnaast ook geschikt te zijn om te kunnen aansluiten op 3 e-depots. Aangezien de OD NHN te maken heeft met 3 archiefdiensten waar de documenten met zaakinformatie uiteindelijk naartoe moeten worden overgedragen.

2. Bewaar- en vernietigingstermijnen taakarchief

Binnen het DMS zelf kunnen de bewaar- en vernietigingstermijn worden ingericht conform de 2 selectielijsten van de VNG/ Provisa. Hierop kan ook versiebeheer worden uitgevoerd indien er weer een nieuwe selectielijst is. Hierdoor is er duidelijk onderscheid te maken welke zaken en documenten bij welke versie van de selectielijst behoren.

- De VNG selectielijst (voor gemeenten): Selectielijst | VNG
- De Provisa selectielijst (voor de provincie): Selectielijst voor archiefbescheiden van de provinciale organen vanaf 1 januari 2020 | Nationaal Archief

Dit is nu namelijk niet het geval. De bewaar- en vernietigingstermijnen staan nu ingericht in een aparte module van Open Zaak wat niet gebruiksvriendelijk werkt.

3. Inkomende en uitgaande documenten voor Bedrijfsvoering

Inkomende en uitgaande documenten voor Bedrijfsvoering zijn op een gebruiksvriendelijke manier vast te leggen binnen het DMS met daarbij behorende bewaar- en vernietigingstermijnen conform de VNG selectielijst. De wens is via een workflow (wat lijkt op het werken met een zaakstelsel) waardoor behandelaar zelf bij zijn/haar documenten kan komen. Zelf documenten vast kan leggen in bijvoorbeeld een documentendossier en hierbij ook gebruik kan maken van de digitale handtekening. Fysiek ingekomen documenten kunnen op een eenvoudige manier door team DIV via scan software vastgelegd worden in een documentendossier.

E-mailberichten en webformulieren kunnen via een Outlook add-on/e-mailsplitter makkelijk worden toegevoegd aan een documentendossier van Bedrijfsvoering. Team Bedrijfsvoering kan op een eenvoudige manier met het DMS workflow systeem werken.

Voor het archief voor Bedrijfsvoering geldt ook dat hierop archiefbeheer op uitgeoefend moet worden. Afgesloten documentendossiers vallen door naar het RMA gedeelte waarbij de originele documenten tevens worden omgezet naar een PDF/A 2B. De recordmanager van DIV kan op een eenvoudige manier archiefbeheer toepassen: aanmaak vernietigingslijsten, te bewaren documentendossiers kunnen overdragen aan het e-depot.

4. DMS/RMA kunnen aansluiten op e-depot

Het nieuwe DMS/RMA is aan te sluiten op 3 e-depots. Aangezien de OD NHN te maken heeft met 3 archiefdiensten is dit wel noodzakelijk. Archieven zijn meer en meer digitaal en niet meer fysiek overdraagbaar aan de betreffende archiefdiensten.

Toelichting van wat een e-depot inhoudt kan nagelezen worden in bijgaande link van één van de archiefdiensten waar de OD NHN archieven naartoe dient over te dragen: [Algemene informatie e-depot - Regionaal Archief Alkmaar](#)

4. TMLO

Het DMS/RMA kan voldoen aan het Toepassingsprofiel metadatering lokale overheden (hierna: TMLO) wat ervoor zorgt dat informatie vindbaar en beschikbaar is, waardoor migraties makkelijker uit te voeren zijn en een overdracht aan een e-depot makkelijk uitvoer is.

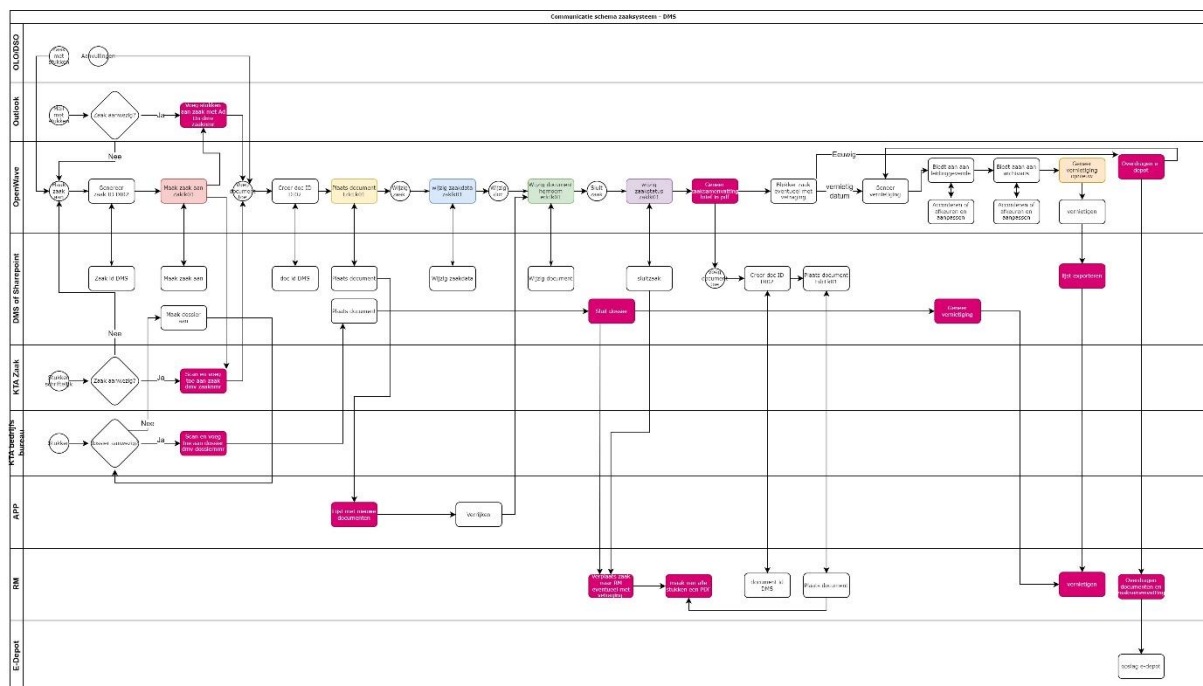
5. Downloaden zaak-/ documentendossiers tbv WOO of overdracht

De OD NHN heeft regelmatig te maken met het uitwisselen van grote hoeveelheden zaak-/ document informatie aan derden. Te denken valt hierbij aan de Woo waarbij het opvragen van documenten en zaakinformatie geregeld voorkomt en nu een heel bewerkelijk proces is. De wens is om grote hoeveelheden aan informatie op een makkelijke manier te kunnen downloaden. Het komt daarbij ook wel eens voor dat bepaalde taken van de OD NHN worden overgedragen aan een andere omgevingsdienst, daarbij dient zaak- en documentinformatie op gemakkelijke manier gedownload te kunnen worden en de te kunnen delen met een andere omgevingsdienst. Vaak moet dit snel gebeuren maar is nu een langdurig proces, per zaak een zipfile downloaden. Als het dan om 300 zaken gaat duurt dit lang en vergt inzet van veel medewerkers om het op tijd voor elkaar te krijgen.

6. Zoeken en vinden in het DMS

Het zoeken en vinden binnen het DMS moet eenvoudig zijn bijvoorbeeld door booleaanse operatoren (and/or/not). Binnen de gevonden treffers van documenten zou een zoekverfijning plaats moeten vinden zodat je bij het juiste gezochte document uitkomt. Binnen het huidige DMS werkt dit niet op deze manier en is zoeken en vinden lastig.

In de afbeelding hieronder staat in grote lijnen het gewenste processchema:



Resultaten van de opdracht:

Met deze aanbesteding beoogt Opdrachtgever één Opdrachtnemers te contracteren die:

- van wie de werkwijze goed aansluit op de processen van de Opdrachtgever, waardoor Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar versterken;
- klantgericht werkt waardoor wij als Opdrachtgever, incl. onze medewerkers het gevoel hebben ontzorgd te worden;
- de juiste kennis en expertise heeft om Opdrachtgever te adviseren over de meest passende oplossing voor onze vraag en deze te leveren.

2.2 Omvang en samenstelling van de opdracht

De totale geraamde waarde van de opdracht voor de gehele looptijd is tussen de € 950.000 en maximaal € 1.200.000,- exclusief BTW.

Op dit moment kent het systeem 300 gebruikers, de verwachting is dat er elk jaar een groei van 10 gebruikers zal zijn.

Deze overeenkomst bevat een financiële optie van maximaal € 100.000,- per onvoorziene ontwikkeling bij aanvullende behoefte en wijzigende wetgeving vallend binnen de scope van deze overeenkomst. Bijvoorbeeld denkende aan het opschonen en migreren van oude databases.

2.3 Percelen

De Opdracht is niet opgedeeld in percelen. Gezien de aard en grootte van de Opdracht is hier niet voor gekozen. Reden hiervan is dat Opdrachtgever één Opdrachtnemer wil contracteren om regie te kunnen voeren over de keten scannen-postintake-archiveren. We laten hierbij open voor de Inschrijvers om in meerdere (rechts)vormen dan wel combinaties in te schrijven. De Opdracht is daarmee toegankelijk is voor de markt en derhalve wordt de Opdracht in één perceel aangeboden.

2.4 Contractduur en af te sluiten overeenkomsten

De Opdrachtgever heeft als doel om voor de omschreven Opdracht met één (1) Inschrijver een overeenkomst af te sluiten.

De verwachte ingangsdatum van de implementatieperiode is 17 december 2024, deze zal vermoedelijk een half jaar duren waarna de startdatum van de reguliere overeenkomst 9 juni 2025 is, einddatum van de overeenkomst is dan 8 juni 2031. De overeenkomst kan dan met maximaal tweemaal met een periode van twee (2) jaar worden verlengd. De mogelijke einddatum inclusief verlengingen is dan 8 juni 2035.

In *Bijlage 3* is een concept overeenkomst opgenomen. Deze zal na gunning in onderling overleg worden geconcretiseerd.

Verwerkersovereenkomst

De Europese "Algemene Verordening Gegevensbescherming" (hierna: AVG) is sinds 25 mei 2018 van kracht, deze wetgeving regelt de verwerking van persoonsgegevens. De AVG schrijft onder meer voor dat bij opdrachten waarbij in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens worden verwerkt ten behoeve van die verwerkingsverantwoordelijke, het aangaan van een verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke) en de Opdrachtnemer (verwerker) verplicht is. De in verband met deze opdracht te sluiten verwerkersovereenkomst is opgenomen in Bijlage 12. Door het indienen van een voorstel gaat u akkoord met deze verwerkersovereenkomst en deze zal dan ook onderdeel worden van het contract. De ondertekening van de verwerkersovereenkomst moet plaatsvinden voordat met de uitvoering van de opdracht kan worden begonnen.

Wachtkamerovereenkomst

Indien zich problemen voordoen met de Opdrachtnemer die leiden tot ontbinding van de overeenkomst, dan heeft de Aanbestedende dienst het recht om in contact te treden met de in rangorde eerstvolgende Inschrijver van deze Aanbestedingsprocedure. Met deze eerstvolgende Inschrijver wordt ten tijde van de ondertekening van de overeenkomst met de Opdrachtnemer de Wachtkamerovereenkomst afgesloten, waarvan het concept is opgenomen in bijlage 10. Dit contact kan leiden tot een nieuwe overeenkomst met deze partij voor de (resterende) looptijd van de oorspronkelijke overeenkomst.

3 AANBESTEDINGSPROCEDURE

Er is gekozen voor een Europese Openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012. De Opdrachtgever acht deze procedure, gezien de omvang van de Opdracht, het onderwerp van de Aanbesteding en afgezet tegen het karakter van de markt waarin de potentiële Inschrijvers opereren, de best passende procedure.

3.1 Planning

Wij zijn gerechtigd tussentijds de planning aan te passen. Als gevolg van deze aanpassing kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst wijzigen.

24 mei 2024	Publiceren vooraankondiging
22 augustus 2024	Publiceren aankondiging van de opdracht
10 september 13:00uur	Sluiting 1 ^e termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document
17 september	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 1
23 september	Sluiting 2 ^e termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot de eerste nota van inlichtingen
30 september	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 2
14 oktober 14:00uur	Sluiting inschrijvingstermijn
15 oktober t/m 19 november	Evaluatie inschrijvingen
6/7 november	Demosessie
19 november	Afronding beoordeling
20 november	Verwachte datum mededeling van gunningsbeslissing
11 december	Versturen gunning
17 december	Start implementatieperiode
9 juni 2025	Start dienstverlening

Bovenstaande planning kunt u ook op TenderNed vinden. De genoemde data in TenderNed zijn leidend.

3.2 Nota van Inlichtingen

U kunt via TenderNed vragen aan ons stellen en onduidelijkheden en onjuistheden aan ons melden. Wij nemen alleen vragen via deze weg in behandeling. Alle vragen, inclusief de bijbehorende antwoorden, sturen wij tegelijkertijd naar alle gegadigden via TenderNed in de Nota van Inlichtingen (zie 3.1 planning). Wij kunnen ook zelfstandig besluiten om wijzigingen in de aanbestedingsstukken door te voeren. Deze wijzigingen nemen wij ook op in de Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen maken hierna integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken. In geval van tegenstrijdigheden gaat de Nota van Inlichtingen in rangorde voor op de Aanbestedingsleidraad.

Indien er vragen na de gestelde termijn worden ingediend, kan de aanbestedende dienst niet garanderen dat deze vragen worden beantwoord.

Onvolkomenheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden

De Aanbestedingsdocumenten zijn met de grootste zorg opgesteld. In het geval dat u toch onvolkomenheden, onrechtmatigheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden ontdekt, dan licht u ons hierover zo spoedig mogelijk in. U doet dit in ieder geval binnen de termijnen zoals gesteld in de planning. U kunt geen beroep doen op onvolkomenheden, onrechtmatigheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden als die niet bij ons zijn aangegeven, terwijl dit wel mogelijk was geweest.

3.3 Indienen van Inschrijvingen

U moet uw Inschrijving, inclusief (indien aangegeven ondertekende) bijlagen zoals Excelbestanden, formulieren, documenten e.d. voor de aangegeven sluitingstermijn indienen via TenderNed. De verantwoordelijkheid voor het op tijd en volledig aanleveren van uw Inschrijving ligt bij u. Storingen in dat systeem kunnen wij niet uitsluiten. Meldt deze storing direct op inkoop@odnhn.nl en doe dit vóór het einde van de inschrijftermijn.

Door in te schrijven bevestigt u als Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle voorwaarden, eisen, en wensen uit de Aanbestedingsstukken en af te sluiten Overeenkomst. Ook bevestigt u dat u zich in voldoende mate op de hoogte hebt gesteld van de doelstellingen van de Opdrachtgever met betrekking tot de af te sluiten Overeenkomst als beschreven in de Aanbestedingsstukken en de relevante organisatie van de Opdrachtgever. Daarnaast bevestigt u dat de Opdrachtgever u als Inschrijver van voldoende en juiste informatie heeft voorzien.

In elk hoofdstuk van deze Aanbestedingsleidraad wordt aangegeven wat er van een Inschrijver wordt verwacht en op welk moment in de Aanbesteding. In *Bijlage 2* staat ter samenvatting een checklist.

Inschrijven met Onderaannemers/ in combinatie

U kunt éénmaal een inschrijving indienen. Dit kan zelfstandig óf in samenwerking met andere marktpartijen. Samenwerking met andere marktpartijen kan op twee manieren:

- Als Combinatie (alle combinanten zijn hoofdelijk aansprakelijk);
- Als Hoofdaannemer/Onderaannemer, waarbij de Hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Daarbij kan de Hoofdaannemer beschikken over de noodzakelijke middelen van de Onderaannemer waar een beroep op wordt gedaan. Een marktpartij kan voor een ongelimiteerd aantal Hoofdaannemers optreden als Onderaannemer.

Als u besluit om een beroep te doen op een Combinatie/Onderaannemer om met uw Inschrijving te voldoen aan één (1) of meer Geschiktheidseisen, heeft dit consequenties voor de bewijslast en het aantal UEA's dat bij uw Inschrijving moet worden ingediend. Verder geldt voor deze Aanbesteding dat als u besluit om een Inschrijving te doen met behulp van Onderaannemers (of u daarbij nu een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen of niet), dan dient u dit bij uw Inschrijving aan te geven, voor welk deel van de werkzaamheden dat zal zijn en welke Onderaannemer de specifieke werkzaamheden zal gaan uitvoeren. Zie hiervoor 6.1.

3.4 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving dient een gestandsdoeningstermijn te hebben van tenminste drie (3) maanden, gerekend vanaf de uiterste datum van ontvangst van de Inschrijvingen. In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningbeslissing een kort geding wordt ingesteld, dient de Inschrijver in voorkomend geval de Inschrijving gestand te doen tot tenminste veertien (14) kalenderdagen na de uitspraak in het kort geding.

3.5 Beoordelingsprocedure

- 1 Eerst bepalen wij of uw Inschrijving juist en volledig is. Is uw Inschrijving niet juist en volledig, dan verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
- 2 Vervolgens beoordelen wij of de Uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn. Als dit zo is én u heeft niet toereikend kunnen bewijzen dat u voldoende maatregelen heeft genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen, dan verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
- 3 Daarna beoordelen wij of u voldoet aan de Geschiktheidseisen. Als dit niet zo is, verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
- 4 Aansluitend beoordelen we of u geen voorwaarden hebt gesteld aan uw Inschrijving. Als dit wél zo is, verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.

- 5 Daarna is de beoordeling op de Gunningscriteria, dit zal door het beoordelingsteam worden gedaan in een consensusbeoordeling. Onderdeel van deze beoordeling is een separate demosessie die na de schriftelijke beoordeling plaats zal vinden.
- 6 Tot slot zullen de punten van de schriftelijke beoordeling, de demosessie en de prijs bij elkaar worden opgeteld, op basis daarvan zal de rangorde worden bepaald.

3.6 Prijsonderhandelingen

De prijs wordt bepaald door uw Inschrijving. Wij voeren geen prijsonderhandelingen.

3.7 Verificatiegesprek

Na het versturen van de gunningsbeslissing vindt er mogelijk een verificatiegesprek plaats met de beoogd Opdrachtnemer. Tijdens dit gesprek bespreken wij de Inschrijving en de onderlinge verwachtingen. Ook verifiëren wij of de Inschrijving voldoet aan het Programma van Eisen. Als blijkt dat dit niet het geval is, dan leggen wij de Inschrijving alsnog terzijde en sluiten we deze uit van de aanbestedingsprocedure. Ook hebben wij de mogelijkheid om een score van één of meerdere subgunningscriteria aan te passen als de bevindingen uit het verificatiegesprek daartoe aanleiding geven.

3.8 Voorbehoud

Opdrachtgever behoudt zicht het recht voor om te allen tijde de Aanbesteding stop te zetten of voor de Opdracht of delen van de Opdracht niet tot gunning over te gaan, om welke reden dan ook. Eventuele kosten en/of schades die (kunnen) ontstaan zijn in principe voor uw eigen risico.

3.9 Gunningsbeslissing

De Opdrachtgever zal de Inschrijvers gelijktijdig via TenderNed informeren over het voornemen tot gunning en afwijzing. De mededeling van het voornemen tot gunning houdt géén aanvaarding van het aanbod in als bedoeld in art. 6:217 lid 1 BW. Aan het voornemen tot gunning kunnen géén rechten worden ontleend. Bent u het niet eens met de gunningsbeslissing of heeft u vragen? Neem dan contact met ons op.

3.10 Klachten en mogelijkheden tot beroep bij de rechter

Klachtenprocedure

Bent u ontevreden over hoe wij in de aanbestedingsprocedure hebben gehandeld? Dan kunt u hierover een klacht indienen. Hiervoor hebben wij een klachtenregeling. Op de website www.klachtenmeldpunt.aanbesteden.nl/odnhn vindt u informatie over hoe u een klacht kunt indienen over deze Aanbesteding. Als u het niet eens bent met onze klachtenafhandeling, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen bij de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Mogelijkheid tot een procedure bij de rechter

Bent u het niet eens met de gunning? Dan kunt u een kort geding instellen bij de Rechtbank Noord-Holland, zittingslocatie Haarlem. Dit kan tot en met het aantal kalenderdagen, zoals genoemd in de planning, nadat de gunningsbeslissing aan alle Inschrijvers is verzonden. Wanneer er geen procedure is ingesteld, dan geven wij definitief de Opdracht.

Als één of meerdere Inschrijvers voor het verlopen van de hierboven beschreven termijn een kort geding aanhangig maken bij de rechtbank, dan wachten wij de uitkomst van die procedure(s) af. Wij ondertekenen dan ook geen overeenkomst. Ook wordt de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen automatisch verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

3.11 Toepasselijk recht

Op de door u uit te brengen Inschrijving en de Overeenkomst die daarop volgt, is het Nederlands recht van toepassing.

3.12 Taal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure en de contractfase is Nederlands.

3.13 Vergoeding Inschrijving

Het uitgangspunt is dat we geen vergoeding verstrekken. Tenzij van Inschrijvers om in te schrijven een inspanning wordt gevraagd die uitstijgt boven wat normaal geacht wordt in een aanbestedingstraject.

3.14 Varianten

U mag varianten inleveren bij uw Inschrijving, zolang dit vooraf wordt gemeld en akkoord is bevonden door de Opdrachtgever.

4 VOORWAARDEN EN EISEN

Bij deze aanbesteding behoren de onderstaande bijlagen m.b.t. voorwaarden:

- Conceptovereenkomst zoals die na de Nota van inlichtingen is vastgesteld. *Bijlage 3.*
- Verwerkersovereenkomst DMS+, *Bijlage 4*
- GIBIT 2023, *Bijlage 5.* Andere voorwaarden zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. U heeft de gelegenheid om via de Nota van Inlichtingen vragen te stellen over de concept Overeenkomst en/of de Algemene Inkoopvoorwaarden.
- Programma van Eisen DMS +, *Bijlage 6.*
- Wachtkamerovereenkomst DMS+, *Bijlage 10*

Door het invullen en ondertekenen van bijlage 2 checklist en akkoordverklaring gaat u akkoord met bovenstaande bijlagen.

5 PROGRAMMA VAN EISEN

Voor deze Opdracht worden minimale eisen gehanteerd. Door het indienen van de Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde eisen in de Aanbestedingsdocumenten, met inachtneming van eventuele rectificaties als genoemd in de Nota('s) van Inlichtingen. Indien de Inschrijving niet voldoet aan één van de eisen wordt deze ter zijde geschoven en zal niet nader beoordeeld worden. De eisen en specificaties zijn weergegeven in Bijlage 6'

6 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

De Opdrachtgever stelt Uitsluitingsgronden op om niet integere bedrijven uit te sluiten, zodat deze niet in aanmerking komen voor gunning van de Opdracht. Daarnaast stelt de Opdrachtgever technische, economische of financiële Geschiktheidseisen om te toetsen of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Als uit de toetsing blijkt dat een Inschrijver niet aan één (1) of meer Uitsluitingsgronden en/of Geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd.

6.1 Uitsluitingsgronden

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Om de administratieve lasten voor u te verlagen en voor de Opdrachtgever de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen te kunnen toetsen, gebruikt de Opdrachtgever het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA). Voor deze Aanbesteding kunt u de UEA digitaal invullen. Graag een door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon getekende versie hiervan uploaden.

Verklaring beroep op derde(n)

Als u gebruik maakt van derden om de Opdracht uit te voeren, moet u als Inschrijver kunnen aantonen dat u daadwerkelijk over de ervaring van genoemde Onderaannemer(s) beschikt. Als dit voor uw Inschrijving van toepassing is dient u het model "verklaring beroep op derde(n)" uit *Bijlage 7* volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij uw Inschrijving in te dienen. U dient deze dan te uploaden bij de juiste vraag in TenderNed. Wijzigingen na Inschrijving zijn uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Uitsluitingsgronden: Verklaring inzake verordening (EU) 2022/576

In navolging van de verordening (EU) 2022/576 heeft de Europese Unie een verbod ingesteld op het gunnen van overheidsopdrachten aan een (Wit-)Russische partij en worden deze uitgesloten van deelname aan onderhavige Aanbesteding. Dit geldt tevens voor onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de Opdracht vertegenwoordigen.

U dient te verklaren dat de bepalingen van deze verordening niet van toepassing zijn op uw Inschrijving. Dit doet u door een verklaring (conform het model in *Bijlage 8*) volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij Inschrijving in te dienen. U dient deze dan te uploaden bij de juiste vraag in TenderNed. Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient u hiertoe bewijsstukken te kunnen overleggen.

6.2 Geschiktheidseisen

Beroepsbevoegdheid

- Om te voorkomen dat de Opdracht wordt uitgevoerd door een of meer onderneming(en) of perso(o)n(en) die daar op grond van wetgeving niet toe bevoegd is/zijn, dient u aan te tonen dat u volgens de voorschriften van de lidstaat waar u bent gevestigd staat ingeschreven in het beroeps- of handelsregister. De Opdrachtgever verlangt bij Inschrijving een uittreksel van u uit die register(s). Dit uittreksel mag op het tijdstip van het indienen van een Inschrijving niet ouder zijn dan 183 kalenderdagen. U dient de relevante uittreksels in te dienen bij Inschrijving. U dient deze dan te uploaden bij de juiste vraag in TenderNed.

Technische – en beroepsbekwaamheid

Referentieopdracht

Inschrijver beschikt over de onderstaande kerncompetenties.

1. Ervaring met het leveren en hosten (beschikbaar stellen en houden) van een Archiverings- en documentmanagementsysteem;
2. Ervaring met het leveren en hosten (beschikbaar stellen en houden) van een Postintake;
3. Opdrachtgever ondersteunen bij het inrichten, de implementatie en het onderhouden - gedurende de contractperiode - bij het in gebruik nemen van een aangeboden Archiverings- en documentmanagementsysteem.

Inschrijver toont door middel van referenties aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt. Iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van één (1) referentie.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 9 model referentieopdracht voor kerncompetentie en moeten voldoen aan de volgende eisen:

- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- De referentie is niet ouder dan drie (3) jaar gerekend vanaf de datum, waarop de inschrijvingstermijn sluit.
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De OD NHN kan dit nagaan bij de referenten.
- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere competenties aan te tonen.

Eisen aan de maatregelen inzake kwaliteitsborging

De Inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over certificaat ISO 9001 of vergelijkbaar, dat geldig is bij het indienen van de inschrijving.

Aanbestedende dienst kan, als bewijs hiervan, inschrijver vragen om een kopie van het certificaat dan wel een ander bewijs waarmee aangetoond wordt dat er sprake is van een gelijkwaardig document.

Eisen aan de maatregelen inzake informatiebeveiliging

Inschrijver treft voldoende maatregelen om de informatiebeveiliging te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit document. Inschrijver dient te beschikken over het certificaat ISO 27001 of vergelijkbaar, dat geldig is bij het indienen van de inschrijving. Aanbestedende dienst kan, als bewijs hiervan, inschrijver vragen om een kopie van het certificaat dan wel een ander bewijs waarmee aangetoond wordt dat er sprake is van een gelijkwaardig document.

Financiële en economische draagkracht

- U dient passend verzekerd te zijn tegen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid. U kan gevraagd worden een kopie van de verzekeringspolis te uploaden in TenderNed ter verificatie. Een certificaat van de verzekeraar waarbij deze zich committeert aan het bestaan van de verzekering is ook afdoende.
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

7 GUNNINGSMETHODIEK EN BEOORDELING

In dit hoofdstuk vindt u een toelichting op de Gunningscriteria en de wijze van beoordelen.

Wij gunnen de Opdracht aan de Inschrijver die inschrijft met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (hierna: EMVI). Dat is de Inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding. Om te kunnen bepalen welke Inschrijver de Inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding heeft ingediend, wordt gebruik gemaakt van de gunningsmethodiek de Gewogen Factor Methode.

7.1 Beoordelingsteam

Een beoordelingsteam beoordeelt de kwalitatieve gunningscriteria. Het beoordelingsteam voor deze Opdracht bestaat uit:

Beoordelingsteam:

- Manager Informatisering & Automatisering & Administratie
- Twee Informatiebeheerders DIV
- Functioneel applicatiebeheerder
- Architect

Voorzitter:

- Inkoopadviseur

of vergelijkbare functies.

Elke teamlid beoordeelt individueel de gunningscriteria. Om tot een onafhankelijk oordeel te komen, beoordelen we de kwaliteit los van de prijs. Dit betekent dat de prijs (de inschrijvingssom) pas na de kwaliteitsbeoordeling bekend wordt gemaakt aan het beoordelingsteam. In een consensusoverleg komt het beoordelingsteam vervolgens per gunningscriterium tot één beoordeling.

7.2 Gunningscriteria

Voor deze Aanbesteding worden de volgende Gunningscriteria gehanteerd:

Gunningscriteria	Punten
Kwaliteit	80
1. Plan van Aanpak	25
2. Beschrijving dienstverlening	25
3. Demosessie	30
Prijs	20
1. Prijzenblad met (fictieve) Inschrijfsom	20
Totaal	100

De Opdracht zal dus gegund worden op basis van de Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (BPKV) in de verhouding 80% voor de kwaliteit en 20% voor de prijs.

7.3 Gunningscriteria Kwaliteit

1. Plan van Aanpak

De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de werkzaamheden in nieuwe DMS+ systeem efficiënt en effectief uitgevoerd worden. Inschrijver dient daarom mee te kunnen denken met de Aanbestedende dienst in hoe de implementatie het beste tot stand kan komen. De Inschrijver dient coöperatief te zijn, ervaring te hebben met migraties en kennis van metadatamodellen binnen een DMS. Daarbij dient de Inschrijver ervaring te hebben met projectmatig werken om zo de Aanbestedende dienst op een goede, chronologische manier mee te kunnen nemen richting het nieuwe DMS.

Geef in uw plan van aanpak in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten/onderdelen:

- Migratieplan of her migratieplan
- Implementatieplan of herimplementatieplan
- Opleidingsplan of heropleidingsplan.
- Volledigheid van de informatie waarbij minimaal de hierboven genoemde onderwerpen zijn uitgewerkt. Hoe SMARTER de beantwoording, hoe hoger de waardering.
- Mate van ontzorgen van de opdrachtgever.
- Mate waarin inschrijver toegevoegde waarde levert.

Deze plannen dienen ten minste het volgende te bevatten:

- Beschrijving van de aanpak en alle door te lopen en benodigde processtappen;
- Omschrijving van de projectorganisatie cq behandelend team;
- Omschrijving van de rolverdeling en samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- De doorlooptijd c.q. tijdlijnen van het desbetreffende proces of de deelprocessen;
- De wijze waarop de voortgang en de kwaliteit wordt geborgd en risico's gemitigeerd;
- Wijze van communiceren met Opdrachtgever tijdens de diversen fasen;
- Beschrijving van de te importeren gegevens, of eventuele benodigde data vanuit andere oplossingen;
- De manier van respectievelijk rapporteren, verslag leggen, gebruikshandleidingen of instructies;
- Beschrijven van benodigde koppelingen en de aanpak hiervan;
- Omschrijven van de rolverdeling tussen Opdrachtnemer en derden;
- Beschrijving van de actiehouders en de manier van escalatie;
- Beschrijving van de toekomstvisie op ZGW-API; beschrijf de roadmap;

De huidige dienstverlener dient dusdanig te beantwoorden alsof het een nieuwe opdracht betreft.

De beantwoording van gunningscriterium 1 Plan van aanpak dient plaats te vinden op maximaal tien (10) A4 in Arial 10 regelafstand 1,3. U vermeldt hierbij duidelijk dat het gaat om de uitwerking van Subgunningscriterium 1 Plan van aanpak. De score voor dit Subgunningscriterium zal plaatsvinden op basis van de door u gegeven uitwerking en aan de hand van het beschreven beoordelingskader in paragraaf 7.5 van dit document.

Bij de beoordeling van criterium 1 Plan van aanpak zal extra worden gelet op onderstaande:

- De mate van kennis van metadatamodellen
- De mate waarin coöperatief wordt samengewerkt
- De mate van projectmatig werken
- De concreetheid/navolgbaarheid en logica van het beschreven proces/ plan van aanpak;
- De volledigheid van het beschreven proces/ plan van aanpak;
- De mate van haalbaarheid van de planning/ het plan van aanpak;
- Efficiency en effectiviteit van het plan van aanpak;
- Kwaliteitsborging van het in te zetten personeel;
- Kwaliteitsborging en risico mitigatie bij de implementatie van de geboden oplossing;
- Mate van samenwerking en ontzorging van de Opdrachtgever.

Inschrijvers kunnen hun Plan van Aanpak in Pdf-formaat uploaden in TenderNed.

2. Beschrijving dienstverlening

Om ervoor te zorgen dat het systeem altijd operationeel is en de bedrijfsvoering niet wordt onderbroken, is een goede dienstverlening van groot belang. Inschrijver dient klantgericht te zijn en proactieve communicatie en ondersteuning te bieden om de tevredenheid van de Aanbestedende dienst te waarborgen. Daarnaast dient Inschrijver te beschikken over probleemoplossend vermogen om zo in staat te zijn om snel en efficiënt mee te denken, problemen te analyseren en deze op te lossen. Tot slot hecht Aanbestedende dienst veel waarde aan de doorontwikkelingsmogelijkheden waarbij flexibiliteit en aanpassingsvermogen vanuit de Inschrijver verwacht wordt.

De volgende punten dienen minimaal, maar niet uitsluitend, te worden opgenomen in de uitwerking:

Beheerplan (SLA/functioneel en technisch beheer)

- a. De manier van doorontwikkelingen dient te worden beschreven waarbij helder is wat wij als OD NHN mogen verwachten.
- b. Het moet voor de OD NHN ook mogelijk zijn zelf dieper beheer uit te voeren, zoals schermopmaken, rapportages of rechtengroepen, zie PvE. Het moet daardoor duidelijk zijn wie welk beheer uitvoert en hoe de rollen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn verdeeld.
- c. Er moet beschreven worden hoe de SLA en DAP er uit ziet aangevuld met eventuele strippenkaartmethodes.
- d. Er moet beschreven zijn welke changes na livegang als aanvullende wens worden gedefinieerd en welke changes behoren tot het standaard onderhoud.
- e. Er moet beschreven zijn of er een gebruikersvereniging bestaat, hoe de werkwijze hiervan is en de manier om te komen tot een roadmap.
- f. Er moet beschreven zijn hoe incidenten of changes moeten worden gemeld, wat de doorlooptijden zijn en de manier van communiceren.

De beantwoording van gunningscriterium 2, *Beschrijving dienstverlening* bestaat uit twee (2) onderdelen.

Het eerste onderdeel is: De omschrijving van de dienstverlening welke dient plaats te vinden op maximaal twee (2) A4 in Arial 10 regelafstand 1,3.

Het tweede onderdeel is: Een model SLA en DAP welke ieder uit maximaal twaalf (12) A4 bestaat. U vermeldt bij de omschrijving van de dienstverlening en de model SLA en DAP duidelijk dat het gaat om de uitwerking van gunningscriterium 2, *Beschrijving dienstverlening*. Pagina's die dit maximum overschrijden worden niet meegenomen in de beoordeling. De score voor dit gunningscriterium zal plaatsvinden op basis van de door u gegeven uitwerking en aan de hand van het beschreven beoordelingskader.

Beoordeling van criterium 2 *Beschrijving dienstverlening* zal plaats vinden op basis van:

- De mate van concreetheid/begrijpelijkheid van SLA/DAP en omschrijving;
- De mate waarop de SLA/DAP past bij en aansluit op het PvE van Opdrachtgever;
- De monitoring en sturingsmogelijkheden gericht op prestatie/performance;
- De compleetheid van SLA/DAP en omschrijving.
- De mate van ontzorging;
- De mate van effectieve communicatie en rapportage.

3. Demosessie

Tijdens de demosessie zullen een aantal inhoudelijke punten worden behandeld. Na het behandelen van de inhoudelijke punten zal de Inschrijver een verrassingscasus toegewezen krijgen en zal de Aanbestedende dienst de mogelijk hebben tot het stellen van verduidelijkingsvragen.

De demosessie bestaat uit vier onderdelen, te weten:

- A. Tonen Inhoudelijke punten genoemd bij a t/m d;
- B. Tonen Casus Vernietigingslijst genereren en aanpassingen doen aan zaken in het RM
- C. Opdrachtnemerscasus
- D. Verrassingscasus

A. Inhoudelijke punten

Tijdens de demosessie zullen enkele inhoudelijk punten worden behandeld:

- a) *Applicatie algemeen*
- b) *Proces medewerkers*
- c) *Vernietigen en bewaren*
- d) *Functioneel beheer*

Bovenstaande punten worden hieronder verder toegelicht. Aan Inschrijver wordt gevraagd per specifiek punt de functionaliteiten te demonstreren:

- a) Applicatie algemeen:
 - Demonstreer de StuF 3.10 koppeling (hoeveelheid velden en trigger) met het zaakstelsel
 - Demonstreer hoe intuïtief de applicatie is. Is navigeren door de applicatie zonder instructie mogelijk
 - Demonstreer hoeveel kliks er nodig zijn per actie en hoeveel sneltoetsen kunnen er worden gehanteerd
- b) Proces medewerkers:
 - Demonstreer hoe documenten kunnen worden toegevoegd vanuit een scanoplossing
 - Demonstreer hoe documenten kunnen worden toegevoegd vanuit een e-mail
 - Demonstreer het metadateren binnen het DMS van documenten
 - Demonstreer het verplaatsen van documenten
 - Demonstreer het toevoegen van documenten aan een zaak
 - Demonstreer het verwijderen van documenten en documentdossiers
 - Demonstreer het omzetten naar pdfa/2b van stukken
 - Demonstreer het versiebeheer op documenten
 - Demonstreer het muteren van documenten door middel van een online bewerktool
 - Demonstreer bulk acties, zoals het verplaatsen, antideren of exporteren als zip bestand
 - Demonstreer de add-on/ E-mail splitter Outlook of soortgelijk
 - Demonstreer het toetsen van documenten
 - Demonstreer het downloaden van grote hoeveelheden zaak-/documentdossiers met inhoud ten behoeve van Woo of overdracht aan een andere omgevingsdienst
 - Demonstreer het zoeken en vinden
- c) Vernietiging/bewaren:
 - Demonstreer het maken van vernietiglijsten, parkeren van vernietigen en bijhouden van de processtappen in dit vernietigproces
 - Demonstreer het overdragen aan archiefdienst van stukken en de zaakinformatie (koppeling e-depot)

d) Functioneel beheer:

- Demonstreer het inrichten en afgaan van jobs/acties/triggers
- Demonsteer het maken en draaien van rapportages
- Demonstreer het inrichten van workflows (bijv. taken doorzetten)
- Demonstreer het inrichten van schermopmaken/kolommen/velden
- Demonsteer de mogelijkheid van inrichten van rechtengroepen/rechtenbeheer

B. Casus Vernietigingslijst genereren en aanpassingen doen aan zaken in het RM (globale processtappen)

Bij de Inhoudelijke punten, onderdeel c wordt het vernietigingsproces en overdragen naar archiefdiensten benoemd. Deze casus is een verdieping hierop. De ODNHN moet zich verantwoorden naar drie archiefdiensten. De vernietigingslijsten moeten daarop gesorteerd kunnen worden. Ook zien we hoe de lijsten bewerkt kunnen worden en hoe een zaak op een wachtstand gezet kan worden (wanneer een zaak langer bewaard moet worden).

De ODNHN is een archiefvormend orgaan, voor zowel het primaire als het secundaire proces. Jaarlijks vindt vernietiging plaats. Deze lijsten moeten door de organisatie en door de Archiefinspecteurs worden gecontroleerd en beoordeeld.

De vernietigingslijst voor 2023 is gegenereerd en een 30-tal zaken moet in de wachtstand worden gezet. Ook blijkt van 100 zaken het zaaktype verkeerd te zijn waardoor ze in 2023 nog niet weg mogen. Daarnaast moeten de zaken in het RM worden aangepast.

Bij het uitwerken van deze casus willen we de volgende onderdelen inzichtelijk krijgen:

- Laat zien hoe het DMS/RMA een vernietigingslijst genereert
- Laat zien hoe deze lijst kan worden geëxporteerd (Excel, PDF, CSV)
- Laat zien hoe we de export kunnen samenstellen (welke metadatavelden komen terug in het exportbestand (gemeentecode, selectielijst categorie, zaaktitel, start en einddatum, zaaknummer e.d.))
- Laat zien hoe een zaak op een wachtstand kan worden gezet (bijvoorbeeld wanneer een behandelaar de zaak nog een jaar extra wil behouden)
- Er zijn vaste query's maar er kunnen door de applicatiebeheerders/recordmanager makkelijk zelf nieuwe query's worden gemaakt
- Laat zien hoe een nieuwe query wordt gemaakt
- Laat zien hoe een zaak wordt heropend in het zaakstelsel en het DMS
- Het zaaktype moet worden gewijzigd en daarmee ook eventueel het resultaat, als die in het andere zaaktype niet gelijk is.
- Laat zien hoe een stuk in een heropende zaak kan worden verwijderd of toegevoegd
- De zaak moet weer worden gesloten en geblokkeerd in beide applicaties
- Laat zien wat de actie doet met de retentiedatum en de logging van de handelingen (wie wat wanneer, audittrail op zaak- en documentniveau in het DMS/RMA)

C. Opdrachtnemerscasus

Tijdens de demosessie is er de mogelijkheid om als leverende partij zelf een stukje inrichting te tonen die ons werkproces verbeterd. Dit mag een andere manier van werken zijn waarbij de Afnemende partij kan afwegen of deze innovatie tot een verbetering van een proces leidt.

D. Verrassingscasus

Deze casus wordt bij aanvang van de demosessie aangeboden.

Organisatie en randvoorwaarden:

- De demo vindt plaats in een testinrichting voor ODNHN en mag niet bestaan uit een presentatie of een demo-omgeving die niet representatief is.
- Tijdens de demo zal er een spontane casus aangeboden worden, deze wordt niet vooraf gecommuniceerd
- Locatie: Omgevingsdienst Noord-Holland Noord in Hoorn
- Datum: 6 en 7 november
- Duur: (opstart + demo + casus + tijd vragen e.d.) maximaal 2 uur
- Aantal aanwezigen: minimaal 1 en maximaal 3 vanuit Inschrijver (fysiek)
- 1 algemene introductiesheet van de onderneming is toegestaan, er mag geen sprake zijn van een sales presentatie

De beoordeling vindt op de volgende wijze plaats:

- *A. Inhoudelijke specifieke punten: 30% van maximaal 30 punten*
Hier wordt per item gescoord op de mate van functionaliteit (mogelijkheid), intuïtiviteit en procesgemak.
- *B. Casus Vernietigingslijst genereren en aanpassingen doen 25% van maximaal 30 punten*
Hier wordt per item gescoord op de mate van functionaliteit (mogelijkheid), intuïtiviteit en procesgemak.
- *C. Opdrachtnemerscasus 20% van maximaal 30 punten*
Hier wordt over de gehele casus gescoord op de mate van functionaliteit (mogelijkheid), intuïtiviteit, creativiteit/innovativiteit en procesgemak.
- *D. Verrassingscasus 25% van maximaal 30 punten*
Hier wordt per item gescoord op de mate van functionaliteit (mogelijkheid), intuïtiviteit, creativiteit/innovativiteit en procesgemak.

Onderstaand worden de bovengenoemde termen nader toegelicht:

- Functionaliteit: de aanwezigheid/effectiviteit en werking van de gevraagde handelingen en functionaliteit.
- Intuïtief: de mate waarin het systeem begrijpelijk is, de snelheid waarin gebruikers hun weg door het systeem vinden en de gebruiksvriendelijkheid van het systeem.
- Procesgemak: de mate waarin gebruikers vrij zijn om volgorde het proces in te richten. Aanvullend hierop de mate van eigen functioneel beheer en het gemak hiervan, hoe meer beheer aan de kant van de ODNHN mogelijk is hoe hoger dit punt scoort.
- Creativiteit/innovativiteit: de mate waarin nieuwe dingen worden getoond en de mate van originaliteit.

7.4 Gunningscriterium Prijs

2. Prijzenblad met (fictieve) Inschrijfsom

Bij uw Inschrijving dient u de bijgevoegde Prijzenblad uit *Bijlage 11 volledig ingevuld toe te voegen, rekening houdend met de Opdracht, alle gestelde voorwaarden, eisen en* (gunnings)criteria die worden gesteld in deze Aanbesteding. Dit Prijzenblad wordt gebruikt om een prijsvergelijking te kunnen maken. De ingediende prijzen zullen deel uitmaken van de af te sluiten Overeenkomst. U kunt het Prijzenblad downloaden in TenderNed. Het is niet toegestaan hier wijzigingen in aan te brengen behalve in de door de Opdrachtgever aangegeven (gele) cellen.

U dient de ingevulde prijslijst bij Prijs in TenderNed te uploaden in tweevoud:

- één (1) exemplaar (Excel) dat digitaal benaderbaar is voor analysedoeleinden
- één (1) exemplaar (Pdf) dat rechtsgeldig is ondertekend en ingescand

De opgegeven prijzen en/of tarieven zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief BTW, maar inclusief alle overige kosten, waaronder onder meer begrepen maar niet beperkt tot de kosten voor werving- & selectie, advertenties, kantoorkosten, reis- en verblijfkosten, parkeerkosten, kosten voor hard- en software, telefoonkosten, coördinatiekosten, kosten woon-werkverkeer, reis- en verblijfkosten, verzekeringskosten en sociale premies en belastingen, algemene kosten, winst en risico.

Naast aangeboden prijzen mag u geen aanvullende kosten in rekening brengen.

Als uw prijzen en/of tarieven in verhouding tot de uit te voeren werkzaamheden abnormaal laag of hoog lijken kunnen wij besluiten om uw Inschrijving af te wijzen. Voordat wij dat doen, vragen wij u eerst schriftelijk om de nodige verduidelijkingen.

7.5 Beoordelingsmethode

Kwaliteit

De aan te leveren documenten en informatie worden als volgt beoordeeld, conform de door Opdrachtgever gekozen beoordelingskader voor de schriftelijke beoordeling (gunningscriteria 1 en 2).

Beoordeling	Maximale waarde
Uitstekend - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit uitstekend aan bij het gevraagde en geeft blijk van uitstekend inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is zeer goed onderbouwd, concreet en realistisch; - En de beantwoording bevat elementen die in relatie tot het gevraagde een meerwaarde betekenen voor de aanbestedende dienst.	100% van de maximale waarde
Goed - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit goed aan bij het gevraagde en geeft blijk van goed inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is goed onderbouwd, concreet en realistisch; - De beantwoording biedt voor de aanbestedende dienst niet of nauwelijks meerwaarde ten opzichte van het gevraagde.	90% van de maximale waarde
Voldoende - De beantwoording gaat in op een groot deel van de gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit voldoende aan bij het gevraagde; - En de beantwoording is in voldoende mate onderbouwd, concreet en realistisch.	50% van de maximale waarde
Matig - De beantwoording gaat slechts in op een deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit slechts gedeeltelijk aan bij het gevraagde; - Of de beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	20% van de maximale waarde
Onvoldoende of geen inhoudelijke beantwoording - De beantwoording gaat in op een beperkt deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit onvoldoende aan het gevraagde of er is geen inhoudelijke beantwoording gegeven; - Of de beantwoording is onvoldoende of niet onderbouwd, concreet en realistisch.	0% van de maximale waarde

Onderstaande beoordelingsmodel heeft betrekking op criterium 3 (de demo).

Beoordeling	Toelichting	Punten
Uitstekend	De beantwoording voldoet uitstekend aan het gevraagde en alle gevraagde elementen worden volledig getoond. De wijze waarop de geboden functionaliteit is ingericht en werkt, sluit uitstekend aan bij de behoeften van de Aanbestedende dienst.	100% van de maximale waarde
Voldoende	De beantwoording voldoet voldoende aan het gevraagde en alle gevraagde elementen worden voldoende getoond. De wijze waarop de geboden functionaliteit is ingericht en werkt, sluit voldoende aan bij de behoeften van de Aanbestedende dienst.	50% van de maximale waarde
Onvoldoende	De beantwoording voldoet onvoldoende of niet aan het gevraagde en alle gevraagde elementen worden onvoldoende of niet getoond. De wijze waarop de geboden functionaliteit is ingericht en werkt, sluit onvoldoende of niet aan bij de behoeften van de Aanbestedende dienst.	0% van de maximale waarde

Bij de beoordeling van gunningscriterium 3 (demo) is er voor gekozen om een vereenvoudigd beoordelingsmodel te hanteren. De puntenwaardering wordt omgerekend naar een puntenaantal, op basis van het totaal aantal te verdienen punten voor het betreffende onderdeel.

Prijs

De Inschrijfsom, zal volgens de volgende rekenmethode omgezet worden in punten.

De Inschrijver met de laagste Inschrijfsom scoort het maximaal te behalen aantal van 20 punten. De score van de overige Inschrijvers wordt bepaald via de volgende formule, bijvoorbeeld voor Inschrijver A

Laagste Inschrijfsom

----- x 20 punten = Aantal punten Inschrijver
Inschrijfsom Inschrijver

Behaalde punten worden steeds op 2 cijfers na de komma afgerond. Een vijf wordt naar beneden afgerond.

7.6 Gunning

De Inschrijver die bij elkaar opgeteld de meeste punten heeft behaald op de componenten Kwaliteit (80 maximaal) en Prijs (20 maximaal) zal de Opdracht gegund krijgen.

8 TOT SLOT

Wanneer u bij deze alinea bent heeft u het grootste deel van de informatie tot u genomen. Gezien de hoeveelheid daarvan onze dank en complimenten. Wij beseffen dat een aanbesteding als deze aan veel eisen moet voldoen en dat dit niet alleen ons als Opdrachtgever maar ook u als Inschrijver veel tijd kost. Besef dat wij dit enorm waarderen! Onze oprechte dank voor die tijd en moeite.

Wij wensen u veel succes bij het doen van de Inschrijving. Wij hopen dat deze tot een vruchtbare samenwerking mag leiden die voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer van toegevoegde waarde is.

9 BIJLAGEN

Nummer van de bijlage	Titel
1	Begrippenlijst
2	Checklist in te leveren stukken
3	Concept Overeenkomst
4	Verwerkersovereenkomst DMS+
5	GIBIT 2023
6	Programma van Eisen
7	Model verklaring beroep op derde(n)
8	Verklaring inzake Verordening (EU) 2022/576
9	Referentieopdracht(en) voor kerncompetentie
10	Wachtkamerovereenkomst
11	Prijzenblad
12	Marktconsultatie
13	Verslag marktverkenning

De bijlagen zijn los bijgevoegd.