

Aanbestedingsleidraad gemeente Heerlen

In het kader van de Europese aanbesteding
volgens de openbare procedure voor:

“Sociaal Domein-software”

A. UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT**5**

A.1	DEEL I: GEGEVENS OVER DE AANBESTEDINGSPROCEDURE EN DE AANBESTEDENDE DIENST OF AANBESTEDENDE ENTITEIT	5
A.1.1.	IDENTITEIT VAN DE AANBESTEDER	5
A.1.2.	OM WELKE AANBESTEDING GAAT HET?	5
A.1.2.1.	DOELSTELLING OPDRACHT OP HOOFDLIJNEN	6
A.1.3.	SCOPE VAN DE OPDRACHT	7
A.1.3.1.	SCOPE VAN DE ICT-OPLOSSING	7
A.1.3.2.	OUT-OF-SCOPE VAN DE OPDRACHT/ICT-OPLOSSING	8
A.1.4.	CLUSTERING EN PERCELEN	8
A.1.5.	HERZIENINGSCLAUSULE	8
A.1.6.	IMPLEMENTATIE IN DE ORGANISATIE	9
A.1.7.	KENGETALLEN ORGANISATIE	10
A.1.7.1.	ORGANISATIEROLLEN EN MEDEWERKERS	10
A.1.7.2.	PRODUCTAANVRAGEN EN WIJZIGINGEN	11
A.1.8.	PROOF-OF-CONCEPT (PoC)	14
A.1.8.1.	SCOPE PROOF-OF-CONCEPT	15
A.1.9.	SOCIAL RETURN	16
A.1.10.	WACHTKAMEROVEREENKOMST	17
A.2	DEEL II: GEGEVENS MET BETREKKING TOT DE ONDERNEMER	17
A.2.1.	A. GEGEVENS OVER DE ONDERNEMER	18
A.2.1.1.	CONTACTPERSOON	18
A.2.1.2.	VOORBEHOUDEN OPDRACHT	18
A.2.1.3.	OFFICIËLE LIJST VAN ERKENDE ONDERNEMINGEN VOOR VOORBEHOUDEN OPDRACHTEN	18
A.2.1.4.	WIJZE VAN DEELNEMING (COMBINATIES)	18
A.2.2.	B. VERTEGENWOORDIGERS VAN DE ONDERNEMER	18
A.2.3.	C. BEROEP OP DRAAGKRACHT (FINANCIËEL OF ERVARING) VAN ANDERE ENTITEITEN	19
A.2.4.	D. ONDERAANNEMERS MET DRAAGKRACHT WAAROP DE ONDERNEMER GEEN BEROEP DOET	19
A.3	DEEL III: UITSLUITINGSGRONDEN	19
A.3.1.	GRONDEN DIE VERBAND HOUDEN MET STRAFRECHTELIJKE VEROORDELINGEN	20
A.3.2.	GRONDEN DIE VERBAND HOUDEN MET DE BETALING VAN BELASTINGEN OF SOCIALE PREMIES	20
A.3.3.	GRONDEN MET BETREKKING TOT INSOLVENTIE, BELANGENCONFLICTEN OF BEROEPSFOUTEN	20
A.3.4.	ANDERE UITSLUITINGSGRONDEN WAARIN DE NATIONALE WETGEVING VAN DE LIDSTAAT VAN DE AANBESTEDENDE DIENST OF AANBESTEDENDE ENTITEIT KAN VOORZIEEN	21
A.4	DEEL IV: SELECTIECRITERIA	21
A.4.1.	GESCHIKTHEID	21
A.4.2.	ECONOMISCHE EN FINANCIËLE DRAAGKRACHT	21
A.4.3.	TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID	21
A.4.4.	KWALITEITSBORGINGSREGELINGEN	22
A.4.5.	VERWERKERSOVEREENKOMST	22
A.5	DEEL V: BEPERKING VAN HET AANTAL GEKWALIFICEERDE GEGADIGDEN	23
A.6	DEEL VI: SLOTOPMERKINGEN	23

B. DE OVEREENKOMST **24****C. DE AANBESTEDINGSPROCEDURE** **25**

C.1	PLANNING	25
C.2	SPELREGELS	25
C.3	KLACHTEN EN GESCHILLEN	26
C.4	RANGORDE DOCUMENTEN	26
C.5	VARIANTEN/ALTERNATIEVE INSCHRIJVING	26
C.6	INLICHTINGEN	27
C.7	INFORMATIE OVER VERPLICHTINGEN INSCHRIJVERS	27
C.8	INDIENING VAN DE INSCHRIJVING	28

C.9	GUNNINGSCRITERIA	29
C.9.1.	GUNNINGSMETHODIEK	29
C.9.2.	KWALITEIT	30
C.9.2.1.	LEVERANCIERSPRESENTATIE / DEMONSTRATIE (28 PUNTEN)	31
C.9.3.	PRIJS	32
C.9.3.1.	BEORDELING GUNNINGSCRITERIUM PRIJS	33
C.9.3.2.	INDEXERING	33
C.9.4.	PROGRAMMA VAN OPTIES (OPTIEDOSSIER)	33
C.10	BEORDELING	34
C.11	MEDEDELING VAN DE GUNNINGSBESLISSING (VOORNEMEN TOT GUNNEN)	35
C.12	VERIFICATIE	36
C.13	GESTANDDOENINGSTERMIJN	36
C.14	VOORBEHOUD GUNNING / NIET GUNNEN	36
D.	<u>BIJLAGEN</u>	<u>37</u>

Inleiding/Leeswijzer

De gemeente Heerlen wenst middels deze aanbestedingsprocedure een geschikte marktpartij te contracteren voor de levering, de configuratie, migratie en implementatie van Sociaal Domeinsoftware ten behoeve van de Opdrachtgever. De opdracht omvat het leveren van de applicatie voor het Sociaal Domein inclusief koppelingen en het leveren van verschillende diensten omtrent de implementatie van deze applicatie in de organisatie.

Middels Europese (EU) - verordening 2016/7 heeft de Europese Commissie een standaardformulier voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: "UEA") vastgesteld. Het UEA vervangt de Eigen verklaring. Aangezien in het UEA de (belangrijke) eisen die gelden voor deze aanbesteding terugkomen, volgt deze aanbestedingsleidraad de structuur van het UEA.

- Deze leidraad geeft in **hoofdstuk A** een toelichting op eisen, geldend voor deze aanbesteding, welke ook genoemd zijn in het UEA, zoals het UEA, specifiek voor deze aanbesteding, door inschrijvers ingevuld moet worden.
- **Hoofdstuk B** gaat over de inhoud van de overeenkomst die (eventueel) met de winnaar(s) gesloten wordt.
- **Hoofdstuk C** geeft inschrijvers informatie over het verloop van de procedure.
- **Hoofdstuk D** bestaat uit een opsomming van de bijlagen behorende bij deze aanbestedingsleidraad.

A. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

A.1 Deel I: Gegevens over de aanbestedingsprocedure en de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit

De basis informatie over deze aanbesteding is door de aanbesteder verwerkt in het UEA dat inschrijvers dienen in te vullen. Hieronder vindt u de weergave, waar nodig met een toelichting, van de informatie die u in het UEA vindt.

A.1.1. Identiteit van de aanbesteder

De aanbestedende dienst, tevens toekomstig opdrachtgever is de gemeente Heerlen. Deze wordt hieronder in beginsel in enkelvoud als "aanbesteder" aangeduid.

Gemeente Heerlen

Heerlen is een stad van 87.522 inwoners en is verdeeld in vier stadsdelen (Heerlerbaan, Heerlerheide, Heerlen-stad en Hoensbroek). Op dit moment vormt Heerlen samen met Kerkrade, Landgraaf en Brunssum een sterk verstedelijkt gebied, waarin in totaal ongeveer 230.000 mensen wonen. Heerlen vervult voor deze steden een centrumfunctie. Heerlen heeft een gunstige ligging in de Euregio en heeft hierdoor uitstekende kansen om de regionale economie uit te breiden op een verantwoorde wijze. Ook zijn er goede mogelijkheden om verschillende stedelijke functies zoals wonen, werken, recreatie en infrastructuur in te richten en op elkaar af te stemmen.

Heerlen en de omliggende gemeenten wordt ook wel Parkstad Limburg genoemd. Omdat het grenst aan het Heuvelland is er veel groen tussen de woonkernen en de bedrijvenlocaties. Vanaf elke plek in Heerlen is een groengebied binnen vijf minuten lopen bereikbaar. Vooral door de ontwikkeling van de grote dag-attracties, afgewisseld met (nieuwe) natuurgebieden en het culturele aanbod in de steden, is Parkstad Limburg er in geslaagd zich te onderscheiden en daarmee toeristisch gezien zichzelf op de kaart te zetten. Al met al is Heerlen een aantrekkelijke stad om in te leven, wonen, werken, winkelen en recreëren. Heerlen is een jonge, zakelijke en internationale stad in een groene omgeving.

Meer informatie is te vinden op www.heerlen.nl.

Inschrijvers kunnen zich over enige kwestie ter zake deze aanbesteding niet wenden tot anderen werkzaam bij de gemeente Heerlen of de aanbesteder dan onderstaande contactpersoon.

Gemeente Heerlen			
Contactpersoon	Bjorn Janssen	Functie	Adviseur Inkoop & Aanbestedingen
Telefoon	06-28891728		
E-mail	b.janssen@heerlen.nl	Postadres	Postbus 1 6400 AA Heerlen

A.1.2. Om welke aanbesteding gaat het?

Deze leidraad betreft de aanbesteding voor **Sociaal Domein-software, met kenmerk 66100/I&A 7637**.

De aanbesteding verloopt volgens de Europese openbare procedure met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012, herziene versie 2016.

Deze paragraaf geeft globale informatie over de inhoud van opdracht.

De opdracht bestaat uit één overeenkomst met één leverancier. Deze overeenkomst is in concept aan deze leidraad gehecht. Hierop mogen inschrijvers, conform de voor deze aanbesteding geldende voorwaarden, inschrijven.

De beschrijving van de overeenkomst in deze leidraad heeft een indicatief karakter. Slechts de inhoud van voornoemde conceptovereenkomst, daaronder begrepen eventuele nota's van inlichtingen of nota's van wijzigingen waarmee de conceptovereenkomst gedurende deze aanbesteding wordt aangepast, is bindend.

Voor de geschiktheidscriteria wordt verwezen naar paragraaf A.5 van deze leidraad en deel IV van de UEA (bijlage 1). Voor de gunningscriteria wordt verwezen naar paragraaf C.9.

Programma van eisen

In bijlage 6 is het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit eisen met een knock-out karakter. Het niet (kunnen) voldoen aan één van deze eisen, leidt automatisch tot uitsluiting van de inschrijving!

Mocht u zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient u dit aan te geven in de inlichtingenronde, zoals elders in dit document beschreven. Aan de hand daarvan beslist de aanbestedende dienst of zij de betreffende eis handhaaft dan wel aanpast. Door het indienen van een inschrijving gaat inschrijver automatisch expliciet akkoord met alle (al dan niet in de inlichtingenronde aangepaste) eisen van het Programma van Eisen.

Uitgangspunten

De startdatum van de opdracht is voorzien op 2 februari 2026 en de daarop volgende initiële implementatie van de ICT oplossing is uiterlijk 30 november 2026 voor de gehele scope (exclusief opties) gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooiën van de Proof-of- Concept (PoC) en test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van Gemeente Heerlen.

A.1.2.1. Doelstelling opdracht op hoofdlijnen

Het sociaal domein is van cruciaal belang voor het versterken van bestaanszekerheid, gezondheid, participatie en gelijke kansen – zeker in een stad die kampt met complexe sociaaleconomische uitdagingen.

Heerlen streeft naar een inclusieve samenleving waarin alle inwoners de kans krijgen om naar vermogen mee te doen, zo zelfstandig mogelijk te leven en ondersteuning te ontvangen waar nodig. De ondersteuning richt zich op het versterken van de eigen regie en veerkracht van inwoners, met specifieke aandacht voor **preventie, armoedebestrijding, mentale gezondheid en de integrale gezinsaanpak**.

De integrale gezinsaanpak betekent dat gezinnen als geheel worden benaderd en ondersteund, met aandacht voor alle leefgebieden en gezinsleden. Door problemen in samenhang te bekijken en meerdere domeinen (zoals zorg, onderwijs, werk en inkomen) te verbinden, wordt duurzame ondersteuning mogelijk gemaakt die écht het verschil maakt in het dagelijks leven van gezinnen.

De leidende principes van Heerlen zijn:

- **Mens centraal:** de inwoner staat centraal, met oog voor zijn of haar leefwereld, talenten en mogelijkheden.
- **Eerst preventie, dan zorg:** er wordt ingezet op vroeg-signalering en het voorkomen van zwaardere zorg.
- **Dichtbij en integraal:** ondersteuning wordt zoveel mogelijk lokaal, samenhangend en in samenwerkingsverbanden georganiseerd.
- **Toegankelijk en begrijpelijk:** inwoners moeten eenvoudig de juiste ondersteuning kunnen vinden en benutten.
- **Samenwerking in de wijk:** samen met partners in zorg, welzijn, onderwijs, werk & inkomen en informele netwerken werkt de gemeente aan krachtige, veerkrachtige wijken.

De gemeente Heerlen zoekt via deze aanbesteding partners die bijdragen aan het realiseren van deze visie, die meebewegen met de dynamiek van de stad en die samen met de gemeente willen investeren in duurzame oplossingen voor sociale vraagstukken.

Door te blijven investeren in digitalisering, toekomstgerichte ontwikkelingen en integrale samenwerking, kan Heerlen een sociaal stelsel opbouwen dat niet alleen aan de behoeften van vandaag voldoet, maar ook voorbereid is op de uitdagingen van het Heerlen van morgen. Het is een investering in een moderne, veilige en klantvriendelijke gemeenschap voor alle inwoners van Heerlen – en deze ontwikkelingen geven ons reden om vol verwachting uit te kijken naar de toekomst.

A.1.3. Scope van de opdracht

De aan te besteden Opdracht betreft ten minste:

- het als Software-as-a-Service leveren en ter beschikking stellen van de ICT-oplossing;
- het technisch implementeren van de ICT-oplossing, inclusief de benodigde koppelingen;
- het organisatorisch implementeren van de ICT-oplossing in samenwerking met Opdrachtgever;
- het initieel opleiden, trainen, instrueren van de medewerkers van Opdrachtgever;
- het converteren/migreren van de gegevens vanuit de momenteel in gebruik zijnde applicaties;
- het technisch beheren en technisch en functioneel onderhouden van de ICT-oplossing;
- het leveren van ondersteuning voor het beheer door en gebruik van Opdrachtgever.

A.1.3.1. Scope van de ICT-oplossing

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

- Uitvoeringsondersteuning Participatiewet;
- Uitvoeringsondersteuning re-integratie;
- Uitvoeringsondersteuning IOAW;
- Uitvoeringsondersteuning IOAZ;
- Uitvoeringsondersteuning BBZ (inclusief TOZO);
- Uitvoeringsondersteuning bijzondere bijstand;
- Uitvoeringsondersteuning minimaregelingen;
- Uitvoeringsondersteuning leefgeldregeling Oekraïne;
- Uitvoeringsondersteuning regelingen energietoelagen;
- Uitvoeringsondersteuning Wet inburgering;
- Uitvoeringsondersteuning huisvesting statushouders;
- Uitvoeringsondersteuning Jeugdwet;
- Uitvoeringsondersteuning Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Uitvoeringsondersteuning gehandicaptenparkeerkaart;
- Uitvoeringsondersteuning kinderopvangvergoeding (SMI);
- Uitvoeringsondersteuning regeling-overstijgende regie- en hulpverleningsprocessen;
- Uitvoeringsondersteuning toezicht- en handhavingprocessen;
- (Self-service) dienstverleningsportalen voor inwoners voorzien van DigiD;
- Externe toegang tot en samenwerking aan inwoner- en gezinsdossiers voor ketenpartners;
- Een oplossing voor stuur- en managementinformatie en operationeel/tactisch lijstwerk.

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

- BasisRegistratie Personen;
- GBA-V en VOA;
- DigiD, e-Herkenning en bij voorkeur eIDAS;
- Zaak- en documentmanagementsysteem Djuma van Visma Circle;
- Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (iEB-, iJW-, iPGB- en iWMO-standaarden);
- WLZ-register (Inlichtingenbureau);
- Justitieel Kader (CORV-berichten);
- COA en DUO (m.b.t. Wet inburgering);
- Suwinet-keten (Suwinet-Inlezen);
- Digipoort (Belastingdienst);
- Microsoft Entra ID (authenticatie en Single-Sign-On);
- Indien toepasselijk: Microsoft Outlook of Microsoft Exchange en Microsoft Word.

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

- Bestandsuitwisseling met CBS (BUS, BDFS, SRG, GMSD en SWI);
- Bestandsuitwisseling met Divosa (Benchmark Sociaal Domein);
- Bestandsuitwisseling met Inlichtingenbureau (DKD, IB-signalen);
- Bestandsuitwisseling met financiële en bancaire systemen (SEPA-betalbestanden);
- Bestandsuitwisseling met financiële administratie Decade van UNIT4 (journalisering);
- DataWareHouse van Opdrachtgever.

A.1.3.2. Out-of-scope van de Opdracht/ICT-oplossing

De volgende producten en/of diensten zijn geen onderdeel van de Opdracht en/of de ICT-oplossing (met uitzondering van eventueel gewenste koppelingen met de hiervoor aanwezige ICT-oplossingen van Opdrachtgever (zie de Opdrachtscope, Programma van Eisen en/of Programma van Wensen):

- Uitvoeringsondersteuning bezwaar- en beroepsprocessen (Octopus);
- Uitvoeringsondersteuning leerlingenvervoer (CAREl);
- Uitvoeringsondersteuning van leerplichtprocessen (CAREl);
- Uitvoeringsondersteuning van schuldhulpdienstverleningsprocessen (Stratech).

A.1.4. Clustering en percelen

Er is geen sprake van een geclusterde opdracht.

De onderdelen van de software oplossing voor het Sociaal Domein vormen een samenhangend geheel. Gelet op de technische complexiteit, het grote belang van een goede werking van het totale systeem. Alsmede de wens van de opdrachtgever de processen efficiënt en effectief uit te voeren en te beheren wordt het systeem als een geheel ingekocht. Omdat het hier om een logisch geheel gaat is verdeling in percelen niet aan de orde.

Om bovengenoemde redenen wordt de opdracht samengevoegd en niet in percelen verdeeld.

A.1.5. Herzieningsclausule

Gemeente Heerlen wenst op voorhand mogelijke herzieningen te definiëren. Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft Gemeente Heerlen de mogelijkheid om deze herzieningen te lichten. Gemeente Heerlen kan er echter ook voor kiezen de herzieningen NIET/NOOIT te lichten. In geen geval kunt u aanspraak maken op het afnemen van herzieningen door Gemeente Heerlen.

De beslissing om herzieningen wel/niet te lichten vindt altijd plaats met inachtneming van de volgende afwegingen:

- In hoeverre er sprake is van voldoende budgettaire ruimte;
- In hoeverre invulling wordt gegeven aan een concrete behoefte;
- In hoeverre de optie past bij geldende/actuele doelstellingen;
- In hoeverre er meerwaarde wordt gecreëerd;
- In hoeverre er (randvoorwaardelijke) (on)gewenste gevolgen zitten aan het lichten van de herziening.

In alle onderstaande gevallen gaat het om herzieningen die kunnen worden gezien als herzieningsclausules, cf. de vereisten als aangegeven in art. 2.163c Aanbestedingswet.

Herzieningen:

- Eventuele aanvullende en/of complementaire modules/applicaties die niet primair vallen onder scope van deze aanbesteding, echter omwille van bovengenoemde afwegingen (integraal) deel uit dienen te maken van de aangeboden Diensten (Programma van Opties, bijlage 8).

A.1.6. Implementatie in de organisatie

De gemeente Heerlen staat in het sociaal domein voor een omvangrijke transformatie. De toenemende druk op voorzieningen, complexere hulpvragen, vergrijzing van personeel en versnipperde processen vragen om een fundamentele herinrichting van de manier van werken. In dat kader wordt niet alleen geïnvesteerd in technologische vernieuwing, maar nadrukkelijk ook in versterking van organisatiekracht, samenwerking en het menselijk aspect binnen de implementatie.

De implementatie van nieuwe werkwijzen, systemen en ondersteunende processen binnen het sociaal domein raakt meerdere lagen van de organisatie. Daarom is het van essentieel belang dat de verandering zorgvuldig wordt vormgegeven, met oog voor adoptie, draagvlak en duurzame borging.

Verwachtingen richting opdrachtnemer

De gemeente Heerlen zoekt in de opdrachtnemer een partner die zich nadrukkelijk bewust is van het feit dat succesvolle implementatie verder gaat dan het realiseren van technische opleveringen of het behalen van projectdoelstellingen.

De gemeente verwacht een aanpak die aansluit op de volgende uitgangspunten:

- **Mens- en informatiegericht werken:** De implementatie-aanpak dient nadrukkelijk rekening te houden met de menselijke kant van verandering. De opdrachtnemer stimuleert eigenaarschap, betreft medewerkers actief en ondersteunt het leer- en adoptieproces in alle fasen.
- **Samen optrekken:** De gemeente blijft eindverantwoordelijk, maar zoekt een opdrachtnemer die samen met Heerlen optrekt in het realiseren van duurzame implementatie. Dit vraagt om een benadering waarin kritisch wordt meegedacht, constructief wordt geadviseerd en inhoudelijk wordt samengewerkt.
- **Organisatieontwikkeling als doelstelling:** De opdrachtnemer levert een aantoonbare bijdrage aan het versterken van de organisatie, onder meer door kennisoverdracht, teamgerichte begeleiding en ondersteuning bij de inrichting van stabiele, toekomstbestendige processen.
- **Gefaseerde en beheersbare aanpak:** De implementatie verloopt in heldere stappen, met ruimte voor evaluatie, bijstelling en borging. De aanpak is realistisch, uitvoerbaar en afgestemd op het tempo van de organisatie.
- **Inbreng van best practices:** De gemeente verwacht dat de opdrachtnemer ervaring inbrengt vanuit eerdere, vergelijkbare implementaties bij andere (semi)publieke organisaties. De opdrachtnemer deelt actief best practices en geleerde lessen, en vertaalt deze naar de context van Heerlen. Hiermee wordt optimaal gebruikgemaakt van reeds bewezen werkwijzen en wordt onnodige herhaling van fouten voorkomen.

Doel van de implementatie

Het doel van de implementatie is om het sociaal domein van de gemeente Heerlen toekomstbestendig in te richten, waarbij digitale systemen, processen en teams elkaar versterken. Dit vraagt om een evenwichtige benadering waarin technologie, procesoptimalisatie en gedragsverandering hand in hand gaan.

Door nú te investeren in samenwerking, structuur en wendbaarheid, wil de gemeente Heerlen bouwen aan een sociale infrastructuur die inwoners beter ondersteunt, medewerkers sterker maakt en maatschappelijke impact vergroot.

A.1.7. Kengetallen organisatie

Hieronder worden een aantal kengetallen genoemd van specifiek de Domeinen Toegang, Administratie, WMO/Inburgering, Inkomen en Re-integratie van de gemeente en tevens hoofdgebruiker van de aan te bieden ICT-oplossing, alsmede overige raadplegende medewerkers van de Gemeente Heerlen.

A.1.7.1. Organisatierollen en medewerkers

Medewerkersrollen Zorg	Aantal medewerkers
Juridische afdeling Raadplegers	20
Jeugdgezondheidszorg Procesondersteuners	2
Jeugdgezondheidszorg Raadplegers	78
Klantmedewerker Bijzondere Voorzieningen	7
Medewerkers bedrijfsvoering	2
Procesondersteuners Loket Opvang en Beschermd Wonen	5
Raadplegers archief (document)	15
Teammanager	2
Wet Maatschappelijke Ondersteuning bestandsmedewerkers	3
Wet Maatschappelijke Ondersteuning Consulenten	31
Wet Maatschappelijke Ondersteuning Procesbegeleiders	4
Juridische afdeling Raadplegers	20
Jeugdgezondheidszorg Procesondersteuners	2
Jeugdgezondheidszorg Raadplegers	78
Klantmedewerker Bijzondere Voorzieningen	7
Medewerkers bedrijfsvoering	2

Medewerkersrollen Werk en Inkomen	Aantal medewerkers
Functioneel beheerders	5
Medewerkers uitkeringenadministratie debiteuren	2
Financieel administratief medewerker	3
Medewerkers Uitkeringenadministratie inkomen	10
Schuldhelpverleningsconsulent raadplegen	19
Consulent inkomen	45
Consulent debiteuren	3
Consulent zelfstandigenloket	3
Teammanager	3
Consulenten Uitstroom	6
Medewerkers Inburgering	11
Medewerker Klant Contact Centrum raadplegen	13
Procesbegeleiders	6

Beleidsmedewerkers	2
Administratief Ondersteuners	9
Servicemedewerkers	4
Medewerker archief raadplegen	9
Herstellen record controlegetal in verband met werkverdeler robot	6
Medewerker Juridische afdeling Raadplegen	11
Sociale recherche rechercheur	5
Consulenten Service Punt Werkgevers Werk voor Heerlen	37

A.1.7.2. Productaanvragen en wijzigingen

Soort werkproces Zorg	Aantallen 2024
Aanvraag Begeleiding	49
Aanvraag Beschermd Wonen	3
Aanvraag huishoudelijke hulp	948
Aanvraag Hulpmiddel	417
Aanvraag Jeugdzorg	245
Aanvraag Loket Opvang en Beschermd Wonen	335
Aanvraag Vervoersvoorziening	880
Aanvraag Woonvoorziening	402
Aanvraag jeugdzorg jw315 (Bericht tot Toewijzing van Jeugdhulp)	2474
Beëindigingsonderzoek	909
Beëindigingsonderzoek Bescherm	1
Beëindigingsonderzoek Jeugdzorg	8
Beslissing op bezwaar/beroep	16
Factuur Wet Maatschappelijke Ondersteuning	497
Her controle Begeleiding Persoonsgebonden budget	1
Her controle Wet Maatschappelijke Ondersteuning	1615
Melding	3196
Melding Loket Opvang en Beschermd Wonen	249
Melding Loket Opvang en Beschermd Wonen Jeugd	173
Melding Loket Opvang en Beschermd Wonen met voorrang	41
Melding Loket Opvang en Beschermd Wonen Safehouse	53
Melding Loket Opvang en Beschermd Wonen Skaeve Huse	1
Melding Loket Opvang en Beschermd Wonen Spoed	45
Mutatie invalidenparkeervoorzieningen	13
Mutatie verplaatsen in/om woning	7
Mutatie Onderzoek	1162
Mutatieonderzoek gebruik woning	2
Mutatieonderzoek Begeleiding	4
Mutatieonderzoek Hulp bij het Huishouden	29
Mutatieonderzoek Jeugdzorg	1
Mutatieverplaatsingen lange afstanden	2
Parkeerkaart gehandicapten	536

Soort werkproces Werk en Inkomen	Aantallen 2024
Aanvraag buitengewone kosten Oekraïne	27
Aanvraag Bijzondere Bijstand (aanvullend Levensonderhoud)	42
Aanvraag Bijzondere Bijstand klant met periodieke uitkering	1128
Aanvraag Bijzonere Bijstand klant zonder uitkering	1907
Aanvraag Bijstand voor zelfstandigen 2004	50
Aanvraag individuele Energiekosten	3
Aanvraag Inkomenstoeslag onbekende	256
Aanvraag Inkomenstoeslag	445
Aanvraag kinderopvang	18
Aanvraag kortingsregeling	931
Aanvraag leefgeld Oekraïne	88
Aanvraag levensonderhoud	930
Aanvraag Levensonderhoud Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze	6
Aanvraag Levensonderhoud Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Zelfstandige	8
Aanvraag premie	304
Aanvraag sociaal medische indicatie	26
Aanvraag WMO chronisch zieken	702
Assistentieverzoek	44
Bijstand voor zelfstandigen definitieve vaststelling Levensonderhoud	1
Bedrijfskapitaal Bijstand voor zelfstandigen 2004	22
Beëindiging	786
Beëindiging Bijstand voor zelfstandigen 2004	1
Beëindiging bijzondere bijstand	208
Beëindiging Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze	12
Beëindiging Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Zelfstandige	3
Beëindiging kinderopvang	7
Beëindiging leefgeld Oekraïne	17
Beroep op Wet Dwangsom	11
Beschut Werken	54
Beslag Terugvordering Wet Boeten, Maatregelen en Terug- en Invordering (WBM)	15
Beslag Terugvordering	595
Beslag Verhaal	29
Bezwaarschrift	50
Gerechtelijk opdracht Verhaal	33
Her controle Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Zelfstandige	2
Her controle Verhaal	117
Heronderzoek	423
Inlichtingenbureau Vermogens Indicatie	249

Wet inburgering Brede intake en Plan inburgering en Participatie	231
Wet inburgering Voortgangsgesprek	378
Loonkostensubsidie beëindiging	41
Loonkostensubsidie mutatieonderzoek	407
Loonkostensubsidie	362
Mantelzorgcompliment	270
Melding Bijstand voor zelfstandigen	128
Melding Bijstand voor zelfstandigen light	1
Melding Levensonderzoek 27+	981
Melding Rechtmatigheidsonderzoek Sociale Recherche	228
Melding Team Opvang beschermd wonen	93
Melding 27+ inburgeraar	47
Mutatie eigen bijdrage Regeling opvang ontheemden Oekraïne	76
Mutatie leefgeld Oekraïne	76
Mutatieonderzoek Bijstand voor zelfstandigen 2004	44
Mutatieonderzoek Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze	18
Mutatieonderzoek Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Zelfstandige	5
Mutatieonderzoek Terugvordering	644
Mutatieonderzoek	2989
Mutatieonderzoek Bijzondere Bijstand	406
Mutatieonderzoek Beslag Verhaal	17
Mutatieonderzoek Doelmatigheid	469
Mutatieonderzoek doelmatigheid	1
Mutatieonderzoek kinderopvang	3
Mutatieonderzoek sociale medische indicatie	27
Mutatieonderzoek Sociale Recherche	1
Mutatieonderzoek uitstroom	1
Mutatieonderzoek Verhaal	145
Mutatieonderzoek Walvis	100
Mutatieonderzoek Beslag Terugvordering	105
Onderzoek hypothecaire geldlening	20
Onderzoek Boete	14
Onderzoek onjuiste adresopgave	11
Onderzoek rechtmatigheid Sociale Recherche	1
Onderzoek samenstelling huishouden	17
Onderzoek Status Mutatie formulier (formulier om rechtmatigheid te onderzoeken)	282
Onderzoek verdovende middelen	9
Onderzoek werk en inkomsten	39
Overdracht	690
Overdracht Parttimers	1
Primaire opdracht Terugvordering	194
Primaire opdracht Verhaal	65
Project Interventieteam	2
Project Sociale Recherche	2

Specifieke uitkeringen Kinderopvang Toeslag	37
Studietoeslag	36
Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers	1
Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers mutatie onderzoek	31
Verrekening Terugvordering	48
Verrekening Terugvordering Wet Boeten, Maatregelen en Terug- en Invordering (WBM)	1
Wachttijd Inburgeraar	46
Wachttijd Jongere	512
Wachttijd Team Opvang beschermd wonen	30
Wettelijke Rente	1

A.1.8. Proof-of-Concept (PoC)

Aanpak

Na definitieve gunning komt de overeenkomst met de eerst gerangschikte inschrijver juridisch tot stand. De uitvoering van de Overeenkomst vangt aan met een Proof-of-Concept (PoC), die dient als eerste contractuele fase. Tijdens deze PoC zijn de verplichtingen tot uitvoering van de verdere implementatie opschortend, afhankelijk van succesvolle afronding van de PoC ten aanzien van de ICT-oplossing en de implementatie hiervan.

Dit betreft een PoC-for-go-live en betreft daarmee de eerste fase van de implementatie indien deze succesvol wordt afgerond. Indien de PoC niet succesvol wordt afgerond, is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst kosteloos en zonder verdere schadevergoeding te beëindigen, met uitzondering van de vastgelegde vergoeding voor de uitvoering van de PoC.

Conform de aanbestedingsstukken wordt er tevens een wachtkamerovereenkomst gesloten met de inschrijver die als tweede in de rangorde is geëindigd. Indien de overeenkomst met de eerst gerangschikte opdrachtnemer wordt beëindigd wegens het niet succesvol afronden van de PoC, kan de wachtkamerovereenkomst juridisch reeds bestaand worden geactiveerd. De uitvoering daarvan vangt eveneens aan met een PoC-fase onder dezelfde voorwaarden als hierboven omschreven.

De PoC bestaat uit een deel van de hoofdfunctionaliteiten, die voor de continuïteit van de bedrijfsvoering en de dienstverlening aan de inwoner belangrijk zijn. Een en ander dient uitgevoerd te zijn conform ten minste het Programma van Eisen en dient om te bewijzen dat leverancier in staat is dit adequaat te implementeren. De PoC wordt uitgevoerd op een specifiek hiertoe, voor Gemeente Heerlen, op basis van een met Gemeente Heerlen afgestemd autorisatiemodel, ingerichte en specifiek voor de PoC beschikbaar gestelde testomgeving. Deze ICT-oplossing wordt off-premise geleverd. **Let op:** deze omgeving is tevens de pre-implementatie-omgeving in geval van een succesvolle PoC en dient aldus de mogelijkheid te hebben met deze omgeving door te starten naar de verdere implementatie.

De ICT-oplossing betreft dezelfde versie als de te leveren ICT-oplossing en bevat alle onderdelen die nodig zijn voor de uitvoering van een PoC, gelijkwaardig aan de wijze waarop deze software uiteindelijk voor de productiegang beschikbaar zal worden gesteld. Uiteraard valt de conversie van gegevens buiten de scope van de PoC. De medewerkers worden, enkel naar behoefte, basis getraind in de ICT-oplossing en worden begeleid door leverancier in het uitvoeren van de PoC.

Periode

De PoC vindt plaats in een periode van 2 maanden. De PoC zal starten op 2 februari 2026 en dient te zijn afgerond per 2 april 2026. De eerste maand staat in het teken van het technisch opleveren en configureren van de PoC-omgeving. Tevens worden hier de benodigde koppelingen ten aanzien van de scope voorbereid. De tweede maand staat in het teken van de gebruikers en beheerderstesten om daarmee een gefundeerde uitvoering en beoordeling te kunnen geven aan de diverse PoC-onderdelen conform de afgestemde scope. Effectief wordt ten minste 4 dagen een capaciteit beschikbaar gesteld om de verschillende onderdelen te testen.

De daaropvolgende maand staat in het teken van afhechting van de PoC, waarmee op basis van gefundeerde beoordeling besluitvorming plaats vindt over het wel dan wel niet slagen van de PoC en een go/no-go ten aanzien van verdere implementatie met de geselecteerde leverancier. Indien de PoC succesvol wordt afgerond, wordt de overeenkomst voortgezet met de implementatiefase en verdere uitvoering van de opdracht.

Kosten

Het betreft, zoals gesteld, nadrukkelijk een PoC-for-go-live waarmee de PoC-werkzaamheden van leverancier tevens gezien kunnen worden als de eerste activiteiten die ook voor een reguliere implementatie gemaakt hadden moeten worden. Daarmee wordt verondersteld dat alle kosten ten aanzien van de PoC in de aanbieding opgenomen zijn. Evenwel mag leverancier de dagen die de leverancier on site begeleiding aan de PoC geeft, in rekening brengen conform de tarieven die hiervoor zijn overeengekomen voor een consultant. Tevens geldt dat indien de PoC onverhoopt niet positief eindigt en aldus geen verdere implementatie plaatsvindt, een vergoeding plaatsvindt van € 25.000,- exclusief BTW, inclusief alle onkosten die leverancier voor de PoC heeft moeten maken. Er zal geen andere bekostiging plaatsvinden anders dan deze vergoeding.

A.1.8.1. Scope Proof-of-Concept

Uitvoeringsondersteuning Participatiewet;

Waarbij ten minste aanvraagproces, mutatieproces, beëindigingsproces beschikbaar is.

Voorzien van een ontvangstbevestiging, rapportage en beschikking in huisstijl van Gemeente Heerlen voor alle besluiten.

Waarbij alle financiële verwerking die voortkomt uit het proces correct wordt aangetoond (incl. journalisering).

Waarbij voorzien van gerelateerde voorschotten-, crediteuren- en debiteuren-registratie/administraties.

Turn-key ingericht door leverancier op basis van een gezamenlijk procesafstemmingsmoment met Gemeente Heerlen.

Uitvoeringsondersteuning re-integratie;

Waarbij ten minste aanvraagproces, mutatieproces, beëindigingsproces beschikbaar is.

Voorzien van een ontvangstbevestiging, rapportage en beschikking in huisstijl van Gemeente Heerlen voor alle besluiten.

Waarbij alle financiële verwerking die voortkomt uit het proces correct wordt aangetoond (incl. journalisering).

Turn-key ingericht door leverancier op basis van een gezamenlijk procesafstemmingsmoment met Gemeente Heerlen.

Uitvoeringsondersteuning Wet inburgering;

Waarbij ten minste aanvraagproces, mutatieproces, beëindigingsproces inburgering beschikbaar is. Voorzien van een ontvangstbevestiging, rapportage en beschikking in huisstijl van Gemeente Heerlen voor alle besluiten.

Waarbij alle financiële verwerking die voortkomt uit het proces correct wordt aangetoond (incl. journalisering).

Turn-key ingericht door leverancier op basis van een gezamenlijk procesafstemmingsmoment met Gemeente Heerlen.

Uitvoeringsondersteuning Jeugdwet;

Waarbij ten minste aanvraagproces, mutatieproces, beëindigingsproces voor Zorg in Natura en PGB beschikbaar is.

Voorzien van een ontvangstbevestiging, rapportage en beschikking in huisstijl van Gemeente Heerlen voor alle besluiten.

Waarbij alle financiële verwerking die voortkomt uit het proces correct wordt aangetoond (incl. journalisering).

Waarbij alle benodigde berichtenverwerkingen iJW die voortkomen uit het proces correct wordt aangetoond.

Turn-key ingericht door leverancier op basis van een gezamenlijk procesafstemmingsmoment met Gemeente Heerlen.

Uitvoeringsondersteuning Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);

Waarbij ten minste een melding-/aanvraagproces, mutatieproces, beëindigingsproces voor Zorg in Natura en PGB beschikbaar is.

Voorzien van een ontvangstbevestiging, rapportage en beschikking in huisstijl van Gemeente Heerlen voor alle besluiten.

Waarbij alle financiële verwerking die voortkomt uit het proces correct wordt aangetoond (incl. journalisering).

Waarbij alle benodigde berichtenverwerkingen iWMO, iEB en iPGB die voortkomen uit het proces correct worden aangetoond.

Turn-key ingericht door leverancier op basis van een gezamenlijk procesafstemmingsmoment met Gemeente Heerlen.

Uitvoeringsondersteuning regeling-overstijgende regie- en hulpverleningsprocessen;

Waarbij tenminste met één handeling een integraal klantbeeld zichtbaar is voor de medewerker.

(Selfservice) inwonerportalen;

Waarbij ten minste een aanvraagproces voor Participatiewet, Wmo en Jeugdwet door de inwoner kan plaatsvinden.

Koppelingen en integraties:

Basis Registratie Personen, GBA-V en VOA;

Microsoft Entra ID (authentication en Single-Sign-On);

Indien toepasselijk: Microsoft Outlook of Microsoft Exchange en Microsoft Word.

A.1.9. Social Return

De gemeenten in Zuid-Limburg hebben als sociale doelstelling dat een investering naast het "gewone" rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doen de gemeenten door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten.

Door de sociale investering van de opdrachtnemer worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (zie onderstaand voor een beschrijving van de doelgroep) voorbereid en/of geplaatst op een duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Zo krijgt de Social Return kandidaat een kans zich te ontwikkelen als volwaardig werknemer. Invulling van de Social Return verplichting betreft maatwerk en kan passend worden gemaakt op eigen bedrijfsvoering, waarbij opdrachtgever openstaat voor initiatieven en gelijkwaardige alternatieven, wanneer eerdergenoemde vormen niet mogelijk zijn.

De invulling gaat altijd in overleg met de Coördinator Social Return, die wordt ingezet door de gemeente en verantwoordelijk is voor de naleving van Social Return. Tenslotte kunnen rapportage- en evaluatiemomenten gedurende de looptijd van het contract aanleiding geven tot verandering van de Social Return invulling in samenspraak met de coördinator Social Return en met goedkeuring van opdrachtgever.

Contactgegevens coördinatiepunt Social Return

De coördinatie van Social Return is belegd bij WSP Parkstad en deze organisatie zorgt voor coördinatie, controle, monitoring van en ondersteuning bij de realisatie. Voor advies en ondersteuning met betrekking tot Social Return neemt u contact op met mevrouw Daniëlle Slangen, sroiparkstad@wspparkstad.nl, 06-11374774.

Voor het volledige overzicht van invullingsopties verwijzen wij u graag naar de webpagina van WSP-Parkstad: www.wspparkstad.nl/socialreturn

In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste **2%** van de opdrachtwaarde aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep.

A.1.10. Wachtkamerovereenkomst

Na Gunning wordt met de inschrijver die voldoet aan de in deze offerteaanvraag gestelde eisen en de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft een contract afgesloten.

De nummer 2 in rangorde neemt plaats in de "wachtkamer" zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de aanbestedende dienst tegenover staat. Hiertoe wordt een zogenaamde "wachtkamerovereenkomst" afgesloten (zie bijlage 15).

In de praktijk werkt het als volgt: In het geval dat de gegadigde met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van het criterium beste prijs-kwaliteit verhouding niet in staat is de Proof-of-Concept (PoC) succesvol af te ronden, de gevraagde dienstverlening overeenkomstig de aanbestedingsstukken, het contract en de uitgebrachte offerte te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt, krijgt deze na ingebrekestelling de tijd om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet kan de opdrachtgever het contract beëindigen. In dat geval wordt voor de resterende contractduur gebruik gemaakt van de met de een-na-hoogst geëindigde gegadigde gesloten wachtkamerovereenkomst.

Het benutten van de wachtkamerovereenkomst kan ook worden toegepast wanneer het contract om andere redenen tussentijds wordt ontbonden.

Ook in geval van een faillissement of een ontbinding van de overeenkomst op basis van de GIBIT 2023 kan een nieuwe overeenkomst met de als 2^e geëindigde inschrijver worden gesloten.

Door in te schrijven op de aanbesteding verklaren gegadigden in te stemmen met bovengenoemde constructie en dat ze na een schriftelijke kennisgeving van de opdrachtgever de uitvoering van de opdracht volledig kunnen overnemen voor de resterende contractduur. Indien de aanbestedende dienst gebruik zal maken van de wachtkamerconstructie zal een reële ingangsdatum hiervan in nauw overleg met de nieuwe opdrachtnemer worden vastgelegd.

De inschrijving van de één-na-hoogst scorende gegadigde wordt "bevroren". De looptijd van de wachtkamerovereenkomst geldt voor een periode van achttien (18) maanden, gerekend vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst.

NB: de aanbestedende dienst is nooit verplicht gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst. Ondanks dat deze bestaat kan de opdrachtgever, zonder opgave van redenen, besluiten de wachtkamerovereenkomst niet te effectueren. Voor de inschrijver geldt dat deze na het eerste jaar niet meer gehouden kan worden aan het verplicht moeten accepteren van de alsnog aangeboden raamovereenkomst.

A.2 Deel II: Gegevens met betrekking tot de ondernemer

De ondernemer dient deel II van het UEA volledig en naar waarheid in te vullen. Een aantal invulvelden in het UEA vereisen een toelichting op wat er van de ondernemer gevraagd wordt in het kader van zijn inschrijving en de door hem te verstrekken informatie. In deze paragraaf bespreekt de aanbesteder, voor zover nodig, deel II van het UEA.

Een ondernemer kan slechts eenmaal op een perceel inschrijven. Hetzij als zelfstandig ondernemer, hetzij als lid van een combinatie. Indien een onderneming ten tijde van de inschrijving al onderaannemer is van een inschrijver op een perceel, kan deze onderneming niet ook als zelfstandig ondernemer of lid van een combinatie op dat perceel inschrijven. In voorkomend geval zijn de inschrijvingen ongeldig.

Met het oog op de toepassing van het verbod in voorgaande paragraaf wordt met het begrip ondernemer gelijkgeschakeld een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW en de daarvan deel uit makende rechtspersonen, tenzij de rechtspersonen die deel uitmaken van de groep en in concurrentie inschrijven, aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander afkomstig uit de groep, op het perceel ingeschreven hebben.

A.2.1. A. gegevens over de ondernemer

A.2.1.1. Contactpersoon

De aanbesteder wenst het contact met de ondernemer te laten verlopen via één contactpersoon van de ondernemer.

De naam, het adres, e-mail en telefoonnummer van de contactpersoon dient de ondernemer op zijn laatst te vermelden in UEA, maar bij voorkeur al bij vragen die door de ondernemer gesteld worden.

A.2.1.2. Voorbehouden opdracht

De aanbesteder heeft de opdracht niet voorbehouden, waardoor de ondernemer de vraag in het UEA omtrent de voorbehouden opdracht niet behoeft te beantwoorden.

A.2.1.3. Officiële lijst van erkende ondernemingen voor voorbehouden opdrachten

De vraag of de ondernemer ingeschreven staat op een officiële lijst van erkende ondernemingen voor voorbehouden opdrachten of in het bezit is van een gelijkwaardig certificaat, is niet van toepassing. Hierdoor hoeft de ondernemer deze informatie met betrekking tot de gegevens van de ondernemer, niet in te vullen in zijn UEA.

A.2.1.4. Wijze van deelneming (combinaties)

Het onderdeel omtrent de wijze van deelneming in de aanbesteding moet door de ondernemer altijd met "ja" of "nee" beantwoord worden. De ondernemer dient "ja" in te vullen indien hij inschrijft in combinatie met een andere ondernemer, dus als deelnemer van een combinatie, consortium of joint venture.

Iedere deelnemer, als bedoeld in voorgaande paragraaf, moet een eigen afzonderlijke UEA volledig en juist invullen. De deelnemer van de combinatie, consortium of joint venture verklaart daarin:

- a. zijn rol binnen de combinatie;
- b. de identiteit van de andere ondernemers binnen de combinatie.

Indien van toepassing, moet ook het volgende worden verklaard in het UEA:

- c. de naam van de deelnemende combinatie, in het geval dat ondernemers die als combinatie willen inschrijven, hun combinatie hebben benoemd.

Het vormen van nieuwe combinaties of het wijzigen van bestaande combinaties is tussen inschrijving en gunning niet mogelijk. Eventuele mogelijkheden na gunning, voor zover wettelijk toegestaan, zijn geregeld in de overeenkomst.

A.2.2. B. vertegenwoordigers van de ondernemer

De ondernemer dient deel B van deel II van het UEA volledig en naar waarheid in te vullen. Hier moet de ondernemer invullen welke persoon of personen gemachtigd is/zijn om de ondernemer bij deze aanbestedingsprocedure te vertegenwoordigen en te binden. Deze persoon of personen moeten bevoegd zijn om namens de ondernemer de inschrijving te tekenen en te verrichten. Let op: de in dit onderdeel in te vullen persoon of personen behoeft niet gelijk te zijn aan de contactpersoon die door de ondernemer bij deel A van deel II van het UEA ingevuld is.

De aanbesteder kan specifiek bewijs verlangen ter zake de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de persoon of personen, welke namens de ondernemer de inschrijving tekenen en verrichten. Bewijs bestaat uit een uittreksel van het handelsregister, dan wel een overeenkomstig register van

het land van vestiging van de onderneming, althans statuten of machtigingen, waaruit blijkt dat de in onderdeel B van deel II van het UEA opgevoerde persoon of personen bevoegd zijn de inschrijver te binden voor de verplichtingen waarvoor hij inschrijft. Ondernemer toont op verzoek van de aanbesteder aan dat de personen bevoegd zijn.

A.2.3. C. beroep op draagkracht (financieel of ervaring) van andere entiteiten

Wanneer de ondernemer, om te kunnen voldoen aan het gestelde in Deel IV van het UEA (de geschiktheidseisen), een beroep doet op de draagkracht van een andere entiteit, moet de ondernemer in zijn UEA "ja" aankruisen. Wanneer de ondernemer geen beroep doet op de draagkracht van een andere entiteit om te kunnen voldoen aan deel IV van het UEA, moet de ondernemer "nee" invullen.

Indien de ondernemer een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten, moet de ondernemer, op straffe van uitsluiting, bij inschrijving, voor elke entiteit, een afzonderlijk door elke entiteit ingevuld UEA in dienen, dat betrekking heeft op de betreffende entiteit. Zij hoeven enkel delen A en B van deel II en deel III van het UEA in te vullen. Deel IV hoeft alleen ingevuld te worden wanneer eisen hieruit van toepassing zijn op het beroep dat de ondernemer op de betrokken entiteit doet.

Let op: Voor zulke betrokken entiteiten gelden dezelfde eisen als hiervoor en in het UEA benoemd voor de ondernemer! Dat geldt ook voor de bewijsstukken en het tijdstip van aanreiken daarvan.

Indien een beroep wordt gedaan op de financiële draagkracht van een derde, dan moet deze derde zich jegens de opdrachtgever(s), conform bijlage 3 hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de nakoming van de overeenkomst (Hoofdstuk B van deze aanbestedingsleidraad).

Indien een beroep wordt gedaan op de ervaring van een derde, dan moet deze derde jegens de opdrachtgever(s) en jegens de partij die zich op die ervaring beroept, verklaren, conform bijlage 2, dat de betreffende ervaring effectief ter beschikking wordt gesteld bij de uitvoering van de overeenkomst (Hoofdstuk B van deze aanbestedingsleidraad).

Bijlage 2 en 3 hoeven enkel te worden overlegd door de partij die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, gelijktijdig met het overleggen van de bewijsmiddelen behorende bij het UEA.

A.2.4. D. onderaannemers met draagkracht waarop de ondernemer geen beroep doet

De aanbesteder vereist van de ondernemer geen gegevens van onderaannemers op wiens draagkracht de ondernemer geen beroep doet. Bij de vraag of een ondernemer een onderaannemer voor (een deel) van de uitvoering van de opdracht mag inschakelen, verwijst de aanbesteder naar de concept overeenkomst (Hoofdstuk B van deze aanbestedingsleidraad).

A.3 Deel III: Uitsluitingsgronden

Door ondertekening van het UEA aanvaardt de ondernemer de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen die op deze aanbestedingsprocedure van toepassing zijn.

Door het invullen van de bij deze aanbesteding gevoegde UEA verklaart de ondernemer, op straffe van uitsluiting naar waarheid, of uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de geschiktheidseisen. Maar ook of hij voldoet of gaat voldoen aan technische specificaties en uitvoeringsspecificaties die het milieu en/of het dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen. Indien blijkt dat u voor gunning in aanmerking komt vraagt de opdrachtgever de onderliggende bewijsmiddelen bij u op. Aan het opvragen van de bewijsmiddelen kunt u geen rechten ontleen.

A.3.1. Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen

De ondernemer dient in Deel III, onderdeel A van zijn UEA te verklaren of de uitsluitingsgronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen op hem van toepassing zijn of niet. Indien een uitsluitingsgrond op de ondernemer van toepassing is, dient deze in het UEA de informatie te verstrekken die in het standaard formulier is opgenomen en de aanvullende vragen daarover uit het UEA te beantwoorden.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u, ter onderbouwing van het UEA, als bewijs dat de voornoemde situaties zich niet voordoen een **Gedragsverklaring Aanbesteden** die op datum inschrijven maximaal **2** jaar oud is te overleggen.

A.3.2. Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies

De ondernemer dient in Deel III, onderdeel B van zijn UEA te verklaren of de uitsluitingsgronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies op hem van toepassing zijn of niet. Indien een uitsluitingsgrond op de ondernemer van toepassing is, dient deze in het UEA de informatie te verstrekken die in het standaard formulier is opgenomen en de aanvullende vragen daarover uit het UEA te beantwoorden.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u, ter onderbouwing van het UEA, als bewijs dat de voornoemde situaties zich niet voordoen een verklaring van de belastingdienst (**Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen**) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan **6** maanden te overleggen.

A.3.3. Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten

De ondernemer dient in Deel III, onderdeel C van zijn UEA te verklaren of de uitsluitingsgronden die verband houden met insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten, op hem van toepassing zijn of niet. Indien een uitsluitingsgrond op de ondernemer van toepassing is, dient deze in het UEA de informatie te verstrekken die in het standaard formulier is opgenomen en de aanvullende vragen daarover uit het UEA te beantwoorden.

De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding zijn in het UEA aangekruist en zijn als volgt:

- schending verplichtingen op basis van milieu, sociaal of arbeidsrecht;
- faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- vervalsing van de mededinging;
- belangenconflict;
- betrokken bij de voorbereiding;
- valse verklaring;
- onrechtmatige beïnvloeding.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u, ter onderbouwing van het UEA, als bewijs dat de voornoemde situaties zich niet voordoen de volgende bewijsmiddelen te overleggen:

- Een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan zes maanden (uitsluitingsgrond van artikel 2.87, eerste lid, onderdeel b artikel 2.87, onderdeel a);
- Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan twee jaar (uitsluitingsgronden, bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87, eerste lid, onderdelen c en d 2.87, onderdelen b en c, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft);
- Een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder dan zes maanden (uitsluitingsgrond artikel 2.86, vierde lid en artikel 2.87, eerste lid, onderdeel j).

A.3.4. Andere uitsluitingsgronden waarin de nationale wetgeving van de lidstaat van de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit kan voorzien

De aanbesteder heeft geen andere uitsluitingsgronden op deze aanbesteding van toepassing verklaard.

A.4 Deel IV: Selectiecriteria

Ondernemers dienen te voldoen aan de navolgende selectie-eisen, waartoe zij het UEA volledig en naar waarheid dienen in te vullen:

A.4.1. Geschiktheid

De aanbesteder verlangt niet dat de ondernemer beschikt over een bepaalde vergunning of lid is van een bepaalde organisatie om de opdracht uit te kunnen voeren.

A.4.2. Economische en financiële draagkracht

Er worden door de aanbesteder geen specifieke eisen gesteld met betrekking tot economische of financiële draagkracht, behoudens het benoemde in de GIBIT 2023 voorwaarden.

A.4.3. Technische en beroepsbekwaamheid

De ondernemer beschikt voor de uitvoering van de overeenkomst over voldoende technische en beroepsbekwaamheid. De ondernemer dient aan te tonen dat hij over voldoende technische en vakbekwaamheid beschikt door in het indienen van een referentie (zoals bedoeld in artikel 2.93, lid 1 sub b Aanbestedingswet 2012).

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid zijn de volgende kerncompetenties vastgesteld. Deze competenties komen overeen met de gewenste ervaring op essentiële punten van de opdracht.

Kerncompetentie 1:

Inschrijver dient zijn technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie/referenties. Opdrachtgever acht het van belang dat Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een ICT-oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren, onderhouden en ondersteunen van een ICT-oplossing voor de in de Opdrachtscope genoemde uitvoeringsondersteuning van de processen van het Sociaal Domein, inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde self-service-processen en koppelingen/integraties.

Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van ten minste één meest passende referentie aan. Opdrachtgever gaat akkoord met het aanleveren van maximaal 3 referenties, maar heeft nadrukkelijk de voorkeur voor 1 referentie om de integraliteit van het daar gedane aanbod te kunnen beoordelen. Uiteraard dient het indienen van meerdere referenties tezamen dekkend te zijn voor de gestelde kerncompetentie(s).

De referentie(s) is/zijn niet ouder dan 3 jaar, gerekend vanaf de indieningsdatum van de Inschrijving. De ICT-oplossing is hierbij geleverd, beheerd en onderhouden in (een gedeelte van) de afgelopen drie jaar voor deze referent(en). De implementatie kan hierbij eerder hebben plaatsgevonden.

Elke referent heeft de ICT-oplossing volledig geïmplementeerd (gehad) en tenminste 6 maanden operationeel in gebruik (gehad). Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. De referentie(s) kan Inschrijver indienen middels het daarvoor bestemde formulier Referentie Opdracht (bijlage 4) en kan/kunnen gecontroleerd worden door Opdrachtgever. De referentie dient voorzien te zijn van een tevredenheidsverklaring.

A.4.4. Kwaliteitsborgingsregelingen

De aanbesteder verlangt dat de ondernemer in het kader van deze aanbesteding voldoet aan de volgende kwaliteitsborgingsregelingen.

Kwaliteitsborging

Omdat wij als gemeentelijke organisatie veel waarde hechten aan informatiebeveiliging in zijn algemeenheid en specifiek voor gegevensbescherming (AVG) dient de op de dag van inschrijving:

- De Inschrijver dient zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001:2022 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig, inclusief een verklaring van toepasselijkheid. Hiervoor kan **geen** beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat.

Inschrijver levert bewijs als onderdeel van de Inschrijving voor de Opdracht.

NB: Indien de Inschrijver aanbiedt in de hoedanigheid van een combinatie, dan wel gebruik maakt van andere(n) partij(en) die voorzien in een substantieel deel van de aangeboden ICT-oplossing ter ondersteuning van de hoofdfunctionaliteiten (ten minste Jeugdwet, Participatiewet, Wet inburgering of Wet maatschappelijke ondersteuning), dient elke betrokken partij aan het bovenstaande te voldoen en in het bovenstaande te voorzien;

- Indien Inschrijver gebruik maakt van derden die de rekencentraservices van de Inschrijver verzorgen met betrekking tot de ICT-oplossing, dienen deze derden (ongeacht of wel of niet beroep wordt gedaan op de draagkracht van deze derden en zonder dat deze derden hiervoor een beroep op draagkracht doen van andere derden) in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001:2022 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig, inclusief een verklaring van toepasselijkheid. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver namens deze derden aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat.

Inschrijver levert bewijs ten aanzien van deze derden in geval van het voornemen tot gunning van de Opdracht.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u een kopie van de geldige certificaat(en) en verklaringen te uploaden.

A.4.5. Verwerkersovereenkomst

De gemeente Heerlen maakt gebruik van de standaard verwerkingsovereenkomst zoals opgesteld door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Informatie Beveiligingsdienst (IBD). De laatste versie van de verwerkingsovereenkomst is terug te vinden op de website van de IBD via <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-standaard-verwerkersovereenkomst-gemeenten/>.

Als leverancier een verwerker is in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), zullen Partijen een Verwerkersovereenkomst afsluiten uiterlijk twee weken na definitieve gunning. Mocht de leverancier geen verwerker zijn, dan zullen Partijen een andere overeenkomst opstellen die betrekking heeft op verwerkingsverantwoordelijke.

De concept verwerkersovereenkomst is als bijlage 16 toegevoegd bij deze aanbesteding.

A.5 Deel V: Beperking van het aantal gekwalificeerde gegadigden

Deel V van het UEA is niet op deze aanbesteding van toepassing, doordat deze aanbesteding verloopt volgens de Europese openbare procedure waarbij geen voorafgaande selectie van ondernemers plaatsvindt.

A.6 Deel VI: Slotopmerkingen

Eenieder die het UEA invult dient deel VI rechtsgeldig te ondertekenen. Hiermee verklaart de ondertekenaar dat zijn verklaring juist is en dat hij weet wat consequenties zijn van het afleggen van een valse verklaring. Het afleggen van een valse verklaring in het kader van een inschrijving, ook al heeft de inschrijver zelf niet valselijk verklaard, leidt tot uitsluiting van de inschrijver. Het UEA dient door de persoon die de ondernemer vertegenwoordigt en die door de ondernemer in onderdeel B van deel II van het UEA is opgegeven, te worden ondertekend.

B. De overeenkomst

De (concept)overeenkomst is bijgevoegd als bijlage 14. Het is denkbaar dat deze naar aanleiding van vragen of op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de aanbesteding wijzigt, voor zover zulke wijzigingen wettelijk zijn toegestaan.

Wijzigingen worden met een aangepaste versie van bijgaand concept aan inschrijvers medegedeeld.

Een overeenkomst wordt gesloten middels toezending van het definitieve gunningsbesluit aan de winnende inschrijver. Het door of namens de aanbesteders te nemen definitieve gunningsbesluit geldt als blijk van de totstandkoming van de overeenkomst tussen de aanbesteders en de betreffende winnende inschrijver. Aan het voorafgaande voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend.

Met betrekking tot de overeenkomst wijzen wij u er nog nadrukkelijk op dat op uitvoering van de opdracht de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) 2023, met uitzondering van afwijkingen opgenomen in deze overeenkomst, van toepassing zijn.

De algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of enige andere set van voorwaarden van de Opdrachtnemer worden geacht door de Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand gewezen te zijn en deze kunnen behoudens uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding door de Opdrachtgever niet tijdens de uitvoering van de Overeenkomst alsnog van toepassing worden. De GIBIT 2023 en de bijbehorende Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen versie 2024-1 zijn bijgevoegd als bijlage 12 en 13.

Social Return

De aanbestedende dienst onderzoekt bij elke aanbesteding of er kansen zijn om invulling te geven aan Social Return. Dat is in bij onderhavige aanbesteding het geval. Om die reden wordt Social Return als uitvoeringseis opgenomen.

Duur overeenkomsten

De beoogde startdatum van de opdracht is: 2 februari 2026

De overeenkomst heeft een initiële contracttermijn van zeven (7) jaar, te rekenen vanaf 1 februari 2026 en eindigt op 31 januari 2033.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt de dienstverlening geëvalueerd. Indien de samenwerking naar tevredenheid verloopt bestaat de mogelijkheid om de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden stilzwijgend verlengen met telkens maximaal één (1) jaar.

Het is de intentie van opdrachtgever tot genoemde verlengingen te komen wanneer er geen tekortkomingen in de dienstverlening zijn geconstateerd, of wanneer tekortkomingen naar tevredenheid van de opdrachtgever binnen de overeengekomen termijn zijn hersteld, en er voldoende passende maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen.

Opzegging door opdrachtgever of opdrachtnemer na de initiële contracttermijn kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden met een opzegtermijn van vierentwintig (24) maanden, waarbij de overeenkomst eindigt na afloop van de contractperiode die volgt op het verstrijken van die termijn.

C. De aanbestedingsprocedure

C.1 Planning

3 september 2025	Publicatie op www.TenderNed.nl
24 september 2025, 12.00 uur	<i>Uiterste datum voor het stellen van vragen door inschrijvers t.b.v. 1^e Nota van Inlichtingen</i>
8 oktober 2025	Verzenden antwoorden 1 ^e Nota van Inlichtingen
17 oktober 2025, 9.00 uur	<i>Uiterste datum voor het stellen van vragen door inschrijvers t.b.v. 2^e Nota van Inlichtingen</i>
27 oktober 2025	Verzenden antwoorden 2 ^e Nota van Inlichtingen
12 november 2025, 12.00 uur	<i>Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van inschrijvingen.</i>
24 - 26 november 2025	Presentatie / demonstratie inschrijvers op locatie
17 december 2025	Verzending voornemen tot gunning
19 januari 2026	Verzending definitieve gunning
2 februari 2026	Startdatum Proof-of-Concept (PoC)

- **LET OP!** De *cursief* weergegeven data en tijdstippen in bovenstaande planning zijn fatale data, mits de aanbesteder niet voorafgaand schriftelijk anders bericht. De andere data zijn indicatief en niet bindend.
- **LET OP!** Bovenstaande planning is ook opgenomen in de Tendered-omgeving in de module "Termijnen". De in Tendered opgenomen planning is te allen tijde leidend. Indien – om welke reden dan ook – de in deze Inschrijvingsleidraad opgenomen planning op enig moment afwijkt van de in Tendered opgenomen planning, dan geldt de in Tendered opgenomen planning. Inschrijvers dienen hier rekening mee te houden. Echter in is in Tendered maar één mogelijkheid om een datum "Uiterlijke ontvangst van vragen voor inschrijvingen" te vullen. Aangezien er 2 vragenrondes zijn gelden hiervoor de data genoemd in bovenstaande planning.

C.2 Spelregels

- Deze aanbestedingsprocedure verloopt volledig elektronisch via Tendered. Alle communicatie verloopt via dit aanbestedingsplatform. Tendered is webbased, derhalve hoeven inschrijvers geen softwareprogramma te installeren om te werken met Tendered. Het gebruik van Tendered is kosteloos voor inschrijvers. De Tendered-omgeving bestaat uit diverse modules, zoals: "Dashboard", "Documenten", "Vraag & Antwoord" en "Berichten";
- Het doen van een inschrijving houdt in dat u onvoorwaardelijk instemt met de bepalingen uit de Nota('s) van Inlichting(en), de aanbestedingsleidraad met bijlagen en de conceptovereenkomst met bijlagen;
- U dient de inschrijving in overeenstemming met deze aanbestedingsleidraad, bijlage(n), bijbehorende documenten en eventuele nota(s) van inlichtingen in te dienen en aan te leveren;
- Bij deze aanbesteding en de uitvoering van de overeenkomst is Nederlands, in woord en geschrift, voertaal;
- Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering die van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding, dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de aanbesteder;

- De aanbestedder gaat ervan uit dat de inschrijver haar inschrijving, en alle onderdelen (bijlagen, verklaringen, documentatie) daarvan, als vertrouwelijk aanmerkt, in de zin van artikel 2.57 van de Aanbestedingswet. Uitzonderingen hierop zijn bepaalde onderdelen die kennelijk niet-vertrouwelijk zijn en de situatie waarin de aanbestedder informatie openbaart uit hoofde van een wettelijke plicht, of op grond van enig rechterlijk vonnis;
- Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij de inschrijver;
- Door de inschrijver gemaakte kosten worden niet vergoed. Aanbestedder kan door een inschrijver niet aansprakelijk worden gesteld voor kosten en/of andere uitgaven, gemaakt of te maken met betrekking tot de aanbesteding;
- De aanbestedder behoudt zich het recht voor, bij elke stand van de aanbestedingsprocedure, ook na uiting van het gunningsvoornemen, de opdracht niet te gunnen, te wijzigen, opnieuw aan te besteden volgens een daartoe door hem geschikt geachte procedure, of onderhands te gunnen. Een en ander voor zover dat niet in strijd is met dwingend recht. Door inschrijving aanvaardt de inschrijver dat hij de eigen (financiële) gevolgen van een dergelijke gebeurtenis draagt, en verplicht hij zich ertoe zich tegen de gebeurtenis niet te verzetten en de aanbestedder over deze gebeurtenis niet aan te spreken. Voor zover de opdracht is onderverdeeld in percelen geldt het bovenstaande ook voor elk afzonderlijk perceel waarbij de aanbestedder het recht heeft om bij een gebeurtenis betreffende een perceel, een of meerdere andere percelen ongewijzigd door te laten lopen.

C.3 Klachten en geschillen

- De gemeente Heerlen heeft een eigen Klachtenregeling Aanbesteden. Mocht u gebruik willen maken van deze regeling dan moet uw klacht betrekking hebben op het handelen of nalaten van de Aanbestedende Dienst in een concrete aanbesteding dat in strijd is met de wettelijke bepalingen of andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Klachten over de inkoopprocedure kunnen worden ingediend bij: klachtenmeldpunt@aanbesteden@heerlen.nl met in CC de contactpersoon van deze aanbesteding.
- Ondernemers kunnen zich ook wenden tot de Nationale Commissie van Aanbestedingsexperts. De klachtenprocedure staat nader uitgewerkt op de website van de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

C.4 Rangorde documenten

Voor zover ondergenoemde documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt dat het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:

1. De overeenkomst, inclusief alle bijlagen;
2. (Eventuele) Nota(s) van inlichtingen (*);
3. Aanbestedingsleidraad, inclusief alle bijlagen;
4. Uw inschrijving.

(*) Indien er meer nota's van inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente nota van inlichtingen.

C.5 Varianten/alternatieve inschrijving

Het indienen van varianten en/of alternatieve inschrijvingen is niet toegestaan. Indien op grond van deze aanbestedingsleidraad door één inschrijver verschillende inschrijvingen voor hetzelfde perceel worden ingediend, wordt geen van deze inschrijvingen in behandeling genomen.

C.6 Inlichtingen

- Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen enkel via de **"Vraag & Antwoord-module"** van Tendered te worden gesteld. Vragen die niet op voornoemde wijze worden ontvangen, zullen niet in behandeling worden genomen en worden gezien als zijnde niet ontvangen. Zo zullen telefonische vragen of vragen per e-mail niet worden beantwoord. Mondeling verstrekte informatie bindt de aanbesteders niet;
- De uiterste datum voor het indienen van de vragen is opgenomen in de planning (paragraaf C.1);
- De antwoorden op deze vragen zullen op de in de planning opgenomen datum (hoofdstuk C.1) geanonimiseerd beschikbaar worden gesteld via de module **"Vraag & Antwoord"** in Tendered. De gestelde vragen en de daarop verstrekte antwoorden vormen samen de Nota van Inlichtingen. Separate toezending van de Nota van Inlichtingen per post, per e-mail of via de berichtenmodule van Tendered zal niet geschieden;
- De aanbesteders behouden zich het recht voor om ook uit eigen informatie te verstrekken via de module **"Vraag en Antwoord"** van Tendered. Deze informatie maakt dan onderdeel uit van de Nota van Inlichtingen;
- De antwoorden op de gestelde vragen (oftewel: de Nota van Inlichtingen) maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken;
- Uiterlijk tegelijk met de Nota van Inlichtingen, zullen de aanbesteders mededelen of de gestelde vragen aanleiding hebben gegeven tot het aanpassen van één of meer conceptovereenkomsten en, zo ja, in hoeverre deze overeenkomsten worden aangepast;
- Alle documenten behorende bij deze aanbesteding zijn met zorg samengesteld. Mocht een inschrijver in de nota(s) van inlichtingen, de aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen) en/of in de conceptovereenkomsten (inclusief bijlagen) tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de inschrijver deze zo spoedig mogelijk kenbaar te maken c.q. vragen te stellen en/of eventuele bezwaren kenbaar te maken. Dit kan tot en met de uiterste datum voor het indienen van vragen in het kader van de Nota van Inlichtingen;
- Maakt de inschrijver van de geboden mogelijkheid geen gebruik, dan komt dit voor risico van de inschrijver. In dat geval mogen zowel de aanbesteders als de overige inschrijvers ervan uitgaan dat de inschrijver tegen de aanbestedingsprocedure, de bepalingen en eisen en de overige inhoud van alle relevante aanbestedings- en contractdocumenten, geen bezwaren heeft. Door inschrijving doet de inschrijver nadrukkelijk en zonder voorbehoud afstand van een eventueel recht om nog na inschrijving bezwaren te uiten tegen de procedure van de aanbesteding, de bepalingen en eisen en de overige inhoud van alle relevante aanbestedings- en contractdocumenten;
- In aanbestedingsrechtelijke zin wordt van inschrijvers een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op tegenstrijdigheden, en/of onduidelijkheden en/of onvolkomenheden die niet door hemzelf binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. In dat geval heeft een inschrijver ten aanzien van deze tegenstrijdigheden, en/of onduidelijkheden en/of onvolkomenheden het recht verwerkt om zich daarop te beroepen.

C.7 Informatie over verplichtingen inschrijvers

Inschrijvers zijn verplicht om de wet na te leven. 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 meer 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.

C.8 Indiening van de inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van de navolgende voorschriften te worden ingediend:

- De inschrijving dient uiterlijk op de in de planning opgenomen datum (paragraaf C.1) ('sluitingstermijn') digitaal via Tenedernd te zijn ingediend. Inschrijvingen die na de sluitingstermijn ingediend worden zijn ongeldig;
- Het doen van een inschrijving is uitsluitend mogelijk via het aanbestedingsplatform Tenedernd. Het indienen van inschrijvingen per e-mail, reguliere post, fax of anderszins is niet mogelijk. Inschrijvingen die niet via Tenedernd worden ingediend zijn ongeldig. Deze inschrijvingen worden geacht niet te zijn gedaan;
- Behoudens gebruik door de aanbesteders van hun wettelijke bevoegdheid, maar geen plicht, om (nadere) informatie te vragen en een inschrijver in staat te stellen bepaalde tekortkomingen in zijn inschrijving te repareren, zullen inschrijvingen die niet voldoen aan de voorschriften, eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de wet, aanbestedingsleidraad en bijlagen, ongeldig zijn.

De inschrijving dient de volgende stukken en onderdelen, in losse bestanden, te bevatten. Wij verzoeken u **bij inschrijving** onderstaande indeling aan te houden.

Bij Digitale inschrijving	
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 2	Formulier referentie opdracht
Bijlage 3	Verklaring Beroep technische bekwaamheid Derde (indien van toepassing)
Bijlage 4	Verklaring beroep financiële draagkracht derde (indien van toepassing)
Bijlage 5	Prijzenblad Sociaal Domein-software
Bijlage 6	Uitwerking van de zeven (7) sub-gunningscriteria, conform het Programma van Wensen
Bijlage 7	Uitwerking Programma van Opties (Optiedossier)
Bijlage 8	Uittreksel(s) handelsregister (KvK) en indien van toepassing evt. volmacht
Bijlage 9	Een Service Level Agreement, minimaal conform het Programma van Eisen
Bijlage 10	ISO-certificeringen (zie paragraaf A.5.4.)

Invullen / ondertekening documenten

- Een deel van de bijlagen bij deze aanbestedingsleidraad zijn documenten die bij inschrijving moeten worden ondertekend. U dient deze documenten te printen met het oog op de ondertekening, waarna deze documenten in gescande vorm aan de aanbesteders ter beschikking dienen te worden gesteld. Op (eventueel) verzoek van de aanbesteders dient de winnende inschrijver voor de gunning de originele documenten aan de aanbesteders te verstrekken;
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (**BIJLAGE 1**), het Formulier Referentieopdracht (**BIJLAGE 2**) en het Prijzenblad (**BIJLAGE 5**) dienen *volledig* te zijn ingevuld en rechtsgeldig te zijn *ondertekend*. Dit laatste betekent dat deze documenten ondertekend dienen te worden door een persoon, of indien uw statuten dat vereisen, de personen, die bevoegd zijn de inschrijver te binden voor de verplichtingen en/of geldsommen waarvoor u inschrijft. De vertegenwoordigingsbevoegdheid van deze persoon of personen dient te blijken uit de inschrijving bij te voegen uittreksel uit het handelsregister (KvK-uittreksel). Dit dient een natuurlijk persoon te zijn en geen rechtspersoon (Holding, B.V. of anderszins). Voeg indien noodzakelijk meerdere uittreksels uit het handelsregister bij;

- In geval de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de persoon of de personen die het UEA ondertekenen niet direct blijkt uit het bij inschrijving bij te voegen uittreksel(s) uit het handelsregister, dient tevens een **rechtsgeldig ondertekende machtiging (volmacht)** bijgevoegd te worden. Deze volmacht dient ondertekend te zijn door een bestuurder of procuratierhouder die als vertegenwoordigingsbevoegd vermeld is op het betreffende uittreksel uit het handelsregister.

Digitale inschrijving

Let op! Het risico van het niet tijdig uploaden van de inschrijving in de Tendered-omgeving berust te allen tijde volledig bij de inschrijver.

Proces Verbaal

De aanbesteder maakt een proces-verbaal op van de opening van de tijdig binnengekomen inschrijvingen.

C.9 Gunningscriteria

C.9.1. Gunningsmethodiek

Het gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving.

In het kader van deze aanbesteding is het gunningscriterium voor elk perceel de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, welke wordt vastgesteld op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding ("BPKV").

Er worden punten voor prijs en voor kwaliteit toegekend. De inschrijving met de hoogste score voor kwaliteit en prijs bij elkaar opgeteld, indien van toepassing afgerond op twee decimalen achter de komma, wordt aangemerkt als de inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding. Indien meerdere inschrijvers gelijk eindigen wordt tussen hen geloot.

Wijze van beoordelen

Tijdig ingediende inschrijvingen worden getoetst op compleetheid. Niet complete inschrijvingen kunnen als ongeldig ter zijde gelegd worden. De aanbesteders kunnen een aanvulling op en/of verduidelijking van inschrijvers verlangen of om toezending van bepaalde ontbrekende documenten/ bewijsstukken te vragen. De aanbesteders zijn hiertoe echter niet verplicht.

Nadat er uit de inschrijving is gebleken dat op de inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dat de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en dat zijn inschrijving voldoet aan de in de aanbestedingsstukken opgenomen minimumeisen en specificaties, zal de inschrijving op prijs en kwaliteit beoordeeld worden. Hiervoor is een beoordelingscommissie ingesteld die tot taak heeft te beoordelen welke inschrijving op grond van de hierna beschreven gunningcriteria als de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding ("BPKV") moet worden aangemerkt.

Beoordeling van de inschrijvingen geschiedt op basis van de volgende verdeling:

	Gunningcriteria	Weging
1.	Kwaliteit	70
2.	Prijs	30
	TOTAAL	100

Indien van toepassing worden de toegekende scores afgerond op 2 decimalen.

De verschillende gunningcriteria worden uitgebreid toegelicht in bijlage 7, het Programma van Wensen.

Eerst wordt hierna beschreven hoe de economisch meest voordelige inschrijving tot stand komt.

Bepalen economisch meest voordelige inschrijving

Er wordt gestart met beoordeling van de kwaliteit aan de hand van de ingediende stukken. De scores die per kwaliteitsvraag behaald kunnen worden staan verderop aangegeven bij de uitgebreide beschrijving van het gunningscriterium kwaliteit.

C.9.2. Kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van onderstaande sub-gunningscriteria:

	Sub-gunningcriteria	Weging
1.	Kwaliteit (totaal 42 punten), schriftelijke uitwerking ten aanzien van:	
	Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking	5 punten
	Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering	8 punten
	Twee-wegs-koppeling zaken / documenten	7 punten
	Werkverdeling op basis van work-load / case-load	7 punten
	Beschikbaarheid en continuïteit	2 punten
	Bulkbetalingen	7 punten
	Concept-implementatieplan	6 punten
2.	Presentatie / demonstratie gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid (totaal 28 punten)	
	Demonstratiescript A: Participatiewet	7 punten
	Demonstratiescript B: Inburgering	7 punten
	Demonstratiescript C: Jeugdwet en Wmo	7 punten
	Demonstratiescript D: Functioneel beheer	7 punten
	TOTAAL van kwaliteit	70 punten

Voor een nadere uitwerking van de sub-gunningscriteria wordt verwezen naar het Programma van Wensen, bijlage 7.

De beoordeling van de gunningcriteria kwaliteit vindt als volgt plaats.
De kwalitatieve onderdelen worden beoordeeld conform het onderstaande beoordelingskader. In de gevraagde onderdelen kan de inschrijver zich onderscheiden van zijn concurrenten door de toegevoegde waarde op de verschillende aspecten te benoemen. De inschrijver krijgt de mogelijkheid zich te profileren en zich te onderscheiden als beste partij voor de opdrachtgever.

Score	%	Wegings factor	Beschrijving
Zeer goed	100%	1	De aangeleverde informatie biedt een zeer goed en zeer compleet beeld van de invulling die de inschrijver voorstelt en biedt zeer veel meerwaarde/ toegevoegde waarde voor de opdrachtgever. De beschrijving gaat in op alle essentiële punten en onderwerpen en biedt daarnaast aanvullende relevante informatie aan. De beschrijving is innoverend en getuigt van grote inleving in de opdracht, de visie en de wensen van de opdrachtgever wat aangeeft dat de dienstverlening van de leverancier hoogwaardig is.
Goed	80%	0.8	De aangeleverde informatie biedt een goed en compleet beeld van de invulling die de inschrijver voorstelt en biedt meerwaarde/ toegevoegde waarde voor de opdrachtgever. De beschrijving gaat in op de essentiële punten en onderwerpen en biedt daarnaast aanvullende relevante informatie aan. De beschrijving getuigt van inleving in de opdracht, de visie en de wensen van de opdrachtgever.
Voldoende	50%	0.5	De aangeleverde informatie biedt in voldoende mate een beeld van de invulling die de inschrijver voorstelt en biedt enige mate van meerwaarde/ toegevoegde waarde voor de opdrachtgever. De beschrijving gaat in voldoende mate in op alle essentiële punten en onderwerpen en biedt daarnaast op punten aanvullende informatie aan. De beschrijving getuigt van enige mate van inleving in de opdracht, de visie en de wensen van de opdrachtgever.
Onvoldoende	10%	0.1	De aangeleverde informatie biedt in onvoldoende mate een beeld van de invulling die de inschrijver voorstelt en biedt geen meerwaarde / toegevoegde waarde voor de opdrachtgever. De beschrijving gaat in beperkte mate in de essentiële punten en onderwerpen en biedt geen aanvullende relevante informatie aan. De beschrijving getuigt van een beperkte mate van inleving in de opdracht, de visie en de wensen van de opdrachtgever.

C.9.2.1. Leverancierspresentatie / demonstratie (28 punten)

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

De presentatie/demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3,5 uur inclusief een korte introductie van Inschrijver en een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door Inschrijver gedemonstreerd. Voor zover een presentatie/demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Voor onderdelen A en C is indicatief 60 minuten beschikbaar. Voor onderdelen B en D is indicatief 30 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel.

Inschrijver mag flexibel omgaan met de opgegeven volgorde en tijdsindicaties van de onderdelen, mits Inschrijver de structuur van de presentatie/demonstratie in de introductie hiervan duidelijk

kenbaar maakt en geen afbreuk doet aan de gevraagde onderdelen. Opdrachtgever zal de beoordeling van de presentatie/demonstratie enkel en ongewijzigd uitvoeren zoals in de Aanbestedingsdocumenten vastgesteld.

Voor meer informatie betreffende de sub-gunningscriteria verwijzen wij naar bijlage 7 "Programma van Wensen".

C.9.3. Prijs

U dient voor de gehele opdracht, inclusief alle benodigde componenten een prijs af te geven. De prijs voor de verschillende onderdelen van de totale ICT-oplossing wordt uitgevraagd door middel van het invullen van het prijzenblad (bijlage 5). Het prijzenblad dient op straffe van uitsluiting volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te worden. Ook mag het prijzenblad niet worden gewijzigd, bijvoorbeeld door formules aan te passen of kolommen toe te voegen. Het totaalbedrag dat zichtbaar is onderaan het prijzenblad (Totale Inschrijfprijs) is bepalend voor de score van de inschrijving op het criterium "prijs". Hierbij dient te worden opgemerkt dat op basis van de prijscomponenten waarbij u aangeeft, of het eenmalige kosten betreft of jaarlijks terugkerende kosten, de totale kosten voor de initiële looptijd van de opdracht berekend worden en dat dit bedrag bepalende is voor de score.

De gemeente Heerlen heeft voor deze opdracht een ondergrens ingesteld voor wat betreft de licentiekosten / gebruikersrechten, inclusief de eenmalige implementatiekosten, van minimaal **€ 1.200.000,-** (excl. BTW) genomen over de initiële contractduur van 7 jaar. Bij dit bedrag zijn de opgegeven optionele consultancy kosten buiten beschouwing gelaten.

Let op! Het plafondbedrag over de initiële looptijd van de overeenkomst van 7 jaar voor wat betreft de licentiekosten / gebruikersrechten, inclusief implementatiekosten (cel D57 en D58 Prijzenblad, bijlage 5) bedraagt **€ 2.500.000,- excl. BTW**. Voor de implementatiekosten / eenmalige kosten geldt een plafondbedrag van **€ 250.000,- excl. BTW**.

Een inschrijfprijs boven het plafondbedrag leidt tot uitsluiting van de betreffende inschrijver. De in het prijzenblad op te geven optionele consultancy uurtarieven zullen buiten beschouwing worden gelaten voor de bepaling van het plafondbedrag.

Uitgangspunt is dat de Totale Inschrijfprijs (cel E61, Prijzenblad, bijlage 5) voor de puntenbepaling wordt gebruikt, echter inschrijvingen met een prijs voor de licentiekosten / gebruikersrechten, inclusief eenmalige implementatiekosten **lager** dan € 1.200.000,- (excl. BTW) zullen niet worden uitgesloten van de aanbesteding; bij de puntenberekening voor het onderdeel prijs zullen bij deze inschrijvingen het ingestelde ondergrens bedrag van € 1.200.000,- vermeerderd met de bij de betreffende inschrijving opgegeven optionele consultancy tarieven (cel D59, prijzenblad, bijlage 5) als beoordelingsbedrag voor de formule worden gehanteerd.

De scores voor het sub-gunningscriterium prijs worden als volgt vastgesteld. De inschrijvingen behalen met hun inschrijfsom een score die wordt vastgesteld door gebruik te maken van de volgende formule:

$$Score = Maximale Score - \left(0,5 \times \left(\frac{Aangeboden\ Totaalprijs - Laagste\ Totaalprijs}{Laagste\ Totaalprijs} \right) \times Maximale\ Score \right)$$

Totale inschrijfsom aanbidding	
Beoordelingsbedrag	Aangeboden "Totaalprijs" van bijlage 5, Prijzenblad
Ondergrens	€ 1.200.000,- v.w.b. licentiekosten / gebruikersrechten, inclusief implementatiekosten / eenmalige kosten

De laagste score die behaald kan worden voor het sub-gunningscriterium prijs is 0 punten.

C.9.3.1. Beoordeling gunningscriterium Prijs

Bij het invullen van het prijzenblad en het bepalen van de te offereerde prijzen, moet de inschrijver (combinatie) de volgende uitgangspunten in acht nemen:

- Alle prijzen dienen conform het Excel-bestand (Prijzenblad) ingevuld te worden;
- Alle prijzen moeten worden afgerond tot twee cijfers achter de komma;
- Alle prijzen moeten worden opgegeven in Euro's;
- Alle prijzen moeten worden opgegeven exclusief omzetbelasting (BTW);
- Alle prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten, zoals (maar niet limitatief) reizen, onkostenvergoeding, reis- en verblijfskosten, overleggen, tooling en rapportages, de kosten voor onderhoud, updates, upgrades, service en support. Alle incidentele kosten rondom de implementatie, conversie, transitie en migratie dienen eveneens in deze bedragen te zijn opgenomen. Dit betekent dat de opdrachtgever, behalve de door de inschrijver geoffreerde tarieven, niets aan de inschrijver (combinatie) is verschuldigd.

De Wensen die door de Inschrijver ingevuld worden, met als uitzondering hierop de uitwerking van het Programma van Opties (bijlage 8), het "Optiedossier", worden tevens afgenomen door Gemeente Heerlen en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de opdracht. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van de Wensen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het "Optiedossier", zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de inschrijvingen en het voornemen tot gunning conform de Aanbestedingsleidraad.

Let op!: De gecalculeerde prijs per inwoner (cellenbereik C33 t/m C48 in het Prijzen- en tarievenblad) is tevens de maximale prijs per inwoner in geval van op- en afschalen binnen de Opdracht voor minder dan 20% (aldus +17.504 & -17.504 inwoners ten opzichte van 87.522 inwoners als basisaantal inwoners voor deze Opdracht).

C.9.3.2. Indexering

Opdrachtnemer is gerechtigd de prijzen of tarieven jaarlijks, voor het eerst op 1 februari 2027 aan te passen op basis van de ontwikkeling van het CBS-indexcijfer zoals bedoeld in artikel 11.8 van de GIBIT2023 en onder de aldaar bedoelde voorwaarden. Prijs- en tariefwijzigingen mogen aangepast worden met maximaal een percentage gelijk aan het percentage van het voorgaande jaar ten opzichte van het daaraan voorafgaande jaar (jaarmutatie van het voorgaande jaar).

Indien en zodra opdrachtnemer een prijs- en/of tariefwijziging wenst hoger dan het CBS-indexcijfer, dan wordt dat beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst.

Bij een hogere prijs- en tariefwijziging dan voormeld heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te beëindigen per de ingangsdatum van de aangezegde verhoging.

C.9.4. Programma van Opties (Optiedossier)

Van Inschrijver wordt verwacht dat deze een optiedossier meelevert bij de Inschrijving. Met dit dossier laat Inschrijver zien of en op welke wijze Inschrijver in staat is adequaat invulling te geven aan de gevraagde Opties (bijlage 8) waarin Opdrachtgever mogelijk geïnteresseerd is. De door Inschrijver aangeboden Opties kunnen – optioneel en aanvullend op de Opdrachtscope - door Opdrachtgever worden afgenomen. Het door Opdrachtgever kenbaar maken of en wanneer gebruik wordt gemaakt van de door Inschrijver aangeboden Opties, vindt uiterlijk een half jaar na de einddatum van de implementatie/datum van ingebruikname van de ICT-oplossing voor Opdrachtgever plaats. Er worden vervolgens separaat afspraken gemaakt over de eventuele implementatie en in productie name van deze af te nemen Opties.

De globale specificaties van een Optie worden door Inschrijver in het optiedossier uitgewerkt voor een juist begrip van de invulling per Optie.

Uiteraard wordt eveneens waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en/of periodieke kosten) door Inschrijver per Optie aangegeven.

Let op: deze prijsstelling maakt geen onderdeel uit van het Gunningscriterium prijs en wordt aldus tevens buiten het prijzen- en tarievenblad gelaten. De opgegeven prijsstelling dient enkel om een kosten- en bateninschatting per Optie te kunnen maken en daarmee de toegevoegde waarde van een aangeboden Optie globaal te kunnen beoordelen. De prijsstelling van Opties en het feit of Opties wel of niet worden aangeboden door Inschrijver worden niet meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en de totstandkoming van het (voorlopige) Gunningsbesluit. Het optiedossier wordt hiertoe niet gedeeld met het beoordelingsteam tijdens de beoordelingsprocedure.

C.10 Beoordeling

Het rangschikken van de inschrijvingen geschiedt als volgt.

Beoordeling van de inschrijving

Tijdig ingediende inschrijvingen worden getoetst op compleetheid.

Niet complete inschrijvingen kunnen als ongeldig ter zijde gelegd worden. De aanbesteder kan gebruik maken van zijn recht een aanvulling op en/of verduidelijking van inschrijvers te verlangen of om toezending van bepaalde ontbrekende documenten/ bewijsstukken te vragen. De aanbesteder is hiertoe echter niet verplicht.

Daarna wordt op grond van artikel 2.101 van de Aanbestedingswet aan de hand van de UEA en – voor zover bij inschrijving vereist - de met behulp van verklaring (zie paragraaf A 4.3) ingediende referenties beoordeeld of de inschrijvers voldoen aan de in hoofdstuk A.3 en A.4 genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

Mededeling van directe uitsluiting en/of afwijzing

Indien de in hoofdstuk C.9 bedoelde beoordeling aanleiding geeft tot uitsluiting en/of afwijzing van één of meer inschrijvers, deelt de aanbesteder hen dat volgens artikel 2.103 van de Aanbestedingswet schriftelijk mede. De aanbesteder kan die mededeling integreren in de gunningsbeslissing.

Inschrijvers die zich niet met de directe uitsluiting en/of afwijzing of het gunningsvoornemen kunnen verenigen, kunnen tegen de uitsluiting, de afwijzing maar ook het gunningsvoornemen bezwaar aantekenen middels een kort geding, uiterlijk binnen de termijn aangegeven in de gunningsbeslissing.

Bepalen economisch meest voordelige inschrijving

Vervolgens toetst de aanbesteder de kwaliteit aan de hand van de ingediende stukken. In totaal kunnen 100 punten behaald worden; 30 punten voor Prijs en 70 punten voor Kwaliteit. De inschrijver met de hoogste totaalscore (kwaliteit en prijs bij elkaar opgeteld) heeft inschrijving met de beste prijs/kwaliteitsverhouding.

Beoordelingscommissie

De aanbesteder stelt daartoe een beoordelingscommissie in welke de inschrijvingen, in voorkomend geval per perceel, rangschikt in overeenstemming met de bekend gemaakte gunningscriteria.

Kwaliteit - Beoordeling (sub)gunningscriteria

De beoordeling vindt plaats aan de hand van de sub-gunningscriteria zoals deze zijn omschreven in hoofdstuk C.9 en de beoordelingsmatrix. Deze beoordelingscommissie bestaat uit een representatieve vertegenwoordiging van de gemeente Heerlen en wordt begeleid in dit proces door een inkoopadviseur.

Ieder lid van het beoordelingsteam maakt voor de kwalitatieve gunningscriteria een individuele beoordeling per inschrijver. Vervolgens komen alle teamleden na de leverancierspresentaties / demonstraties bij elkaar en worden de inschrijvingen en de demonstraties plenair besproken. Hieruit volgt een gezamenlijke beoordeling in consensus.

Het beoordelingsteam bestaat uit Consulente(n), Procesbegeleiders, Functioneel beheerders, Medewerkers administratie, medewerkers WMO en Jeugd, Informatie adviseur en Informatie architect.

De samenstelling van de beoordelingscommissie is indicatief en kan eenzijdig door de aanbestedende dienst zonder verdere communicatie naar Inschrijvers worden bijgesteld.

Voor de prijzen geldt dat de score tot stand komt aan de hand van de vastgestelde beoordelingssystematiek (C.9.3).

Na beoordeling van het gunningcriterium prijs worden de eindscores van beide gunningcriteria kwaliteit en prijs opgeteld.

De totaalscore wordt vastgesteld door de optelsom van de behaalde scores van de diverse sub-gunningcriteria en bepaalt de rangschikking (van hoog naar laag). De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de hoogste totaalscore.

Pas nadat definitieve kwalitatieve beoordeling is afgerond zal de inkoopadviseur de ingediende bijlagen inzake de prijs (inschrijfbiljetten en inschrijfstaten) bekendmaken aan de leden van de beoordelingscommissie.

Loting bij gelijke beoordeling

Indien meerdere inschrijvers gelijk eindigen wordt tussen hen geloot. Loting vindt plaats op het stadskantoor van de gemeente Heerlen. Aanwezig zijn de Projectleider en de Inkoopadviseur van de gemeente Heerlen en elk één afgevaardigde per gelijk beoordeelde inschrijver.

Procedure loting:

- In het bijzijn van alle gegadigden is in iedere envelop de naam van één gegadigde gevoegd. De enveloppen met in iedere envelop de naam van één van de gegadigden zijn in een ondoorzichtige bak door elkaar gehusseld, waarna achtereenvolgens één envelop uit de bak wordt gehaald. Na de trekking wordt door de inkoopadviseur van de gemeente Heerlen de envelop geopend en de gegadigde genoemd die in de betreffende envelop staat. Wie als eerste geloot wordt wint de loting. Van de loting wordt een proces-verbaal van loting opgemaakt.

C.11 Mededeling van de gunningsbeslissing (Voornemen tot gunnen)

Alvorens tot gunning over te gaan, uit de aanbesteder een gunningsvoornemen (de zogenoemde mededeling van de gunningsbeslissing als bedoeld in artikel 2.130 van de Aanbestedingswet). Deze gunningsbeslissing, die geen gunning inhoudt doch slechts de mogelijkheid te gunnen, wordt aan de inschrijvers per e-mail en/of schriftelijk medegedeeld.

Bij de gunningsbeslissing gelden de volgende regels:

- a. De inschrijver aan wie de aanbesteder voornemens is de opdracht te gunnen, ontvangt volgens artikel 2.102 van de Aanbestedingswet het schriftelijke verzoek om binnen een redelijke termijn de bewijsmiddelen als bedoeld in *paragraaf* A.2 en A.3 aan te leveren. Die bewijsstukken moeten de juistheid van de UEA bevestigen. Inschrijver stemt in met de voorwaarde dat de bewijsstukken van UEA schriftelijk opgevraagd worden door de aanbesteder en deze vervolgens door de inschrijver binnen een redelijke termijn worden overhandigd aan de aanbesteder;
- b. Indien aanbesteder een verzoek doet als genoemd in sub a. en uit de beoordeling van de in dat verband ontvangen bewijsstukken blijkt dat de inschrijver niet voldoet, herroept de aanbesteder de gunningsbeslissing;
- c. Ingeval van een situatie als bedoeld in sub b., kan aanbesteder opnieuw aan de hand van het bepaalde in hoofdstuk C.10 bepalen welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan. De aanbesteder kan vervolgens een nieuwe gunningsbeslissing bekendmaken;
- d. Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de gunningsbeslissing en/of uitsluiting dan wel afwijzing dienen, op straffe van niet-ontvankelijkverklaring, uiterlijk binnen de termijn van de aan hen verzonden gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de bevoegde Voorzieningenrechter.

Door inschrijving aanvaarden inschrijvers een contractueel vervalbeding zijnde een vervaltermijn van 20 dagen voor vorderingen, samenhangend met de onderhavige aanbesteding. Ook aanvaarden zij niet-ontvankelijk te zijn in hun vorderingen, en deze verwerkt te hebben, indien het

kort geding na voornoemde periode van 20 dagen, nog aanhangig zou worden gemaakt. De vervalttermijn waarborgt de voortvarendheid van de procedure en het beschermt de gerechtvaardigde belangen van onder andere de winnende inschrijver bij rechtszekerheid.

C.12 Verificatie

Voor gunning van de opdracht kan, indien dit nodig wordt geacht, de aanbesteder met de hoogst scorende inschrijver een verificatiegesprek voeren. De inschrijver in kwestie verbindt zich ertoe kosteloos de nodige medewerking te verlenen.

Het doel van de verificatie is te bepalen of de inschrijver(s) ook werkelijk in staat is /zijn om volledig aan de eisen voortvloeiende uit de overeenkomst, te kunnen voldoen. De verificatie is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure. De aanbesteder behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment de acceptatietest of verificatie stop te zetten en af te breken.

C.13 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving moet tot tenminste 4 maanden na de sluitingstermijn voor het indienen van inschrijvingen onherroepelijk zijn. Aanbestedende dienst kan de inschrijver schriftelijk verzoeken die termijn met een periode van 3 maanden te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de inschrijver geen aanspraak op gunning van de opdracht ontlenen. Indien in het kader van de onderhavige procedure een kort geding plaatsvindt, wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot 60 dagen na de uitspraak in kort geding (in eerste aanleg).

C.14 Voorbehoud gunning / niet gunnen

Indien zich een situatie voordoet, die daartoe aanleiding geeft, behoudt de aanbesteder zich het recht voor om, zelfs na uiting van het gunningsvoornemen, het aanbestedingstraject geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, zonder opgaaf van reden. De aanbesteder heeft dus geen verplichting tot gunning. Inschrijvers kunnen in het geval van intrekking geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten in verband met die intrekking of anderszins.

Door het uitbrengen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met deze voorwaarden.

D. Bijlagen

Overzicht (invul-)bijlagen	
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 2	Formulier verklaring Beroep technische bekwaamheid Derde
Bijlage 3	Formulier verklaring Beroep financiële draagkracht Derde
Bijlage 4	Formulier Referentie opdracht
Bijlage 5	Prijzenblad Sociaal Domein-software
Bijlage 6	Programma van Eisen
Bijlage 7	Programma van Wensen
Bijlage 8	Programma van Opties
Bijlage 9	Diagnose en brede intake
Bijlage 10	Format Analyseverslag
Bijlage 11	Format Risicoprofiel
Bijlage 12	GIBIT 2023
Bijlage 13	Gemeentelijke-ICT-kwaliteitsnormen versie 2024-1
Bijlage 14	Conceptovereenkomst Sociaal Domein-software
Bijlage 15	Wachtkamerovereenkomst Sociaal Domein-software
Bijlage 16	Verwerkersovereenkomst Sociaal Domein-software
Bijlage 17	Architectuurplaat Sociaal Domein-software