

Inschrijvingsleidraad

HUISHOUDBOEKJE

Gemeente Utrecht



1 april 2025
Aanbestedingsnummer 2024WI492
Versie 1.0



Gemeente Utrecht

bronversie Format A-104 - v20241120

Utrecht.nl

Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Beschrijving van de opdracht	4
1.2	Aanleiding	4
1.3	Huidige situatie	6
1.4	Gewenste situatie	7
1.5	Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht	11
1.6	Social Return	12
2	De inschrijfprocedure	13
2.1	Wettelijk kader	13
2.2	Planning	13
2.3	Informatiefase	14
2.3.1	Vragen over de opdracht	14
2.3.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	14
2.3.3	Nota van inlichtingen	14
2.4	Uw inschrijving indienen	14
3	Beoordeling en gunning	16
3.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	16
3.2	Beoordeling kwaliteit	16
3.3	Afronden oordeel	18
3.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	18
3.5	Twintig dagen wachttijd	18
3.6	Procedure van verificatie	18
3.7	Definitieve gunning en contractsluiting	19
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	20
4.1	Uitsluitingsgronden	20
4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	20
4.1.2	Geen Russische betrokkenheid	20
4.2	Geschiktheidseisen	20
4.2.1	Kwaliteitsborging	21
4.2.2	Informatiebeveiliging	21
4.2.3	Vakbekwaamheid	21
5	Gunningscriteria	23
5.1	Inleiding	23
5.2	Vormvereisten	23

5.3	Gunningscriteria	24
5.3.1	Gunningscriterium 1: Geschiktheid van de oplossing en aanvullende presentatie	25
5.3.2	Gunningscriterium 2: Kwaliteit van het plan van doorontwikkeling en wensen en aanvullende presentatie	26
5.3.3	Gunningscriterium 3: Kwaliteit van de SaaS-dienstverlening	27
5.3.4	Gunningscriterium 4: Haalbaarheid van de implementatie aanpak	28
5.3.5	Gunningscriterium 5: Prijs	29
5.4	Presentatie gunningscriterium 1 en 2	30
6	Overige informatie	32
6.1	Voorwaarden	32
6.2	Klachtenregeling	33
7	Begrippen en documentenlijst	34
7.1	Veelgebruikte begrippen	34
7.2	Documenten	35

1 De opdracht

1.1 Beschrijving van de opdracht

De gemeente Utrecht¹ wil een dienstverleningsovereenkomst afsluiten voor de levering van een SaaS-oplossing waarmee de huidige dienstverlening voor het Huishoudboekje (HHB) kan worden uitgevoerd, inclusief implementatie hiervan en migratie van bestaande data. De te leveren applicatie is een zelfstandige module die eenvoudig te koppelen is aan andere applicaties en waaruit data ontsloten kan worden. In de eerste oplevering verwachten we een vergelijkbare functionaliteit met wat de huidige applicatie kan. Daarna dient de oplossing te worden doorontwikkeld binnen dezelfde dienstverleningsovereenkomst, zodat we efficiëntieslagen kunnen maken voor de medewerker en waarde kunnen toevoegen voor de burger.

De overeenkomst heeft een looptijd van initieel vijf jaar met opties tot verlenging van twee keer een jaar. Deze 5 jaar is inclusief de implementatie per uiterlijk 31 december 2025.

De gemeente is voornemens om aan één inschrijver de opdracht te gunnen. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

1.2 Aanleiding

Het Huishoudboekje: product om vaste lasten te betalen

De gemeente Utrecht zet het Huishoudboekje in voor inwoners die grip willen krijgen op hun inkomsten en uitgaven en willen voorkomen schulden op te bouwen. Het zorgt voor stabiliteit en rust in geldzaken voor inwoners en is een waardevolle toevoeging gebleken op de dienstverlening van Werk & Inkomen.

Het dienstverleningsconcept bestaat uit diensten die gericht zijn op het beheren van financiën, het opbouwen van een buffer en het creëren van stabiliteit in het leven van deelnemers. Inkomsten en uitgaven van deelnemers verlopen via een centrale rekening. Medewerkers maken voor de administratie gebruik van een applicatie. Daarnaast hebben medewerker contact met deelnemers.

Het Huishoudboekje is gestart als innovatie binnen de gemeente Utrecht en was in 2021 finalist Beste Overheidsinnovatie van het Jaar. De afgelopen jaren is het doorontwikkeld tot een landelijk bruikbare applicatie onder begeleiding van de Nederlandse Vereniging van Sociale Innovatie (NVSi). Op dit moment heeft het in Utrecht ca. 500 actieve deelnemers en 10 gebruikers. We verwachten dat de dienstverlening gedurende de contractperiode verder toeneemt tot zo'n 5000 actieve deelnemers en 30 gebruikers.

Ook gemeente Amersfoort maakt gebruik van het Huishoudboekje.

¹ Hierna: 'de gemeente'

Filosofie van de Huishoudboekje dienstverlening

Het Huishoudboekje is ontstaan als reactie op de groeiende uitdagingen waarmee inwoners van Utrecht werden geconfronteerd bij het beheren van hun financiën. Sinds de lancering in 2017 heeft het Huishoudboekje zich ontwikkeld tot een volwassen dienstverlening met een aanzienlijke impact op het welzijn van inwoners van Utrecht. In deze jaren heeft HHB waardevolle praktijkervaring opgedaan en belangrijke lessen geleerd.

Een cruciaal kenmerk is de persoonlijke benadering van dienstverlening. Gedurende de jaren is deze aanpak buitengewoon effectief gebleken. Het persoonlijke contact tussen de medewerkers en deelnemers heeft vertrouwen opgebouwd en inwoners geholpen om hun financiële situatie te stabiliseren. De applicatie moet in die mate ondersteunend werken in het administratieve proces, dat de medewerker zich kan richten op de dienstverlening.

Door de inzet van het HHB en de persoonlijke benadering die hierbij wordt aangeboden, hebben deelnemers financiële rust ervaren. Het tijdig voldoen van de vaste lasten en het opbouwen van financiële reserves heeft geleid tot positieve resultaten, zoals het vermijden van stress en een gevoel van welzijn en zekerheid. Inwoners voelen meer ruimte om zich op andere terreinen te ontwikkelen, zonder zich zorgen te maken over de financiën.

Inwoners kunnen vrijwillig gebruikmaken van het Huishoudboekje ter voorkoming van schulden. Daarnaast zetten we het in bij het financieel zelfredzaam maken van inburgeraars. Inwoners met problematische schulden worden begeleid door Schuldienstverlening. Het is mogelijk om na afronding van een schuldentraject gebruik te maken van HHB. In deze situatie is er geen sprake meer van een schuldenpositie, maar kan de inwoner zich wel zorgen maken om de eigen financiële situatie.

In vergelijking met budgetbeheer en bewindvoering is HHB minder dwingend. Het legt de nadruk op vrijwillige deelname, eigen regie en persoonlijke betrokkenheid. HHB werkt op een preventieve manier door inwoners te ondersteunen voordat hun financiële problemen escaleren naar het niveau van schulden. De applicatie ondersteunt de eigen regie door inzicht te geven in de financiële situatie en duidelijk te maken waar de financiële ruimte is waarover de inwoner kan beschikken.

Waarom deze aanbesteding

De gemeente denkt dat er veel behoefte is bij andere gemeentes aan deze vorm van dienstverlening. We hebben de afgelopen jaren vele informatieverzoeken van andere gemeentes ontvangen. Om het aantrekkelijker te maken voor andere gemeentes om gebruik te maken van het Huishoudboekje en om de applicatie door te ontwikkelen en innovaties mogelijk te maken, denken we dat het waardevoller is om het als commerciële dienst aan te bieden vanuit de markt en niet door de gemeente. Door een financieel en technisch aantrekkelijke propositie te kunnen bieden, verwachten we dat een groei naar twintig gemeentes in vier jaar realistisch is. Deze groei maakt geen onderdeel uit van dit contract.

1.3 Huidige situatie

Hoe we het Huishoudboekje inzetten om inwoners financieel te ontzorgen

De inwoner die gebruik wil maken van het Huishoudboekje wordt uitgenodigd voor een intake. Tijdens de intake toetsen we of de deelnemer geschikt is voor deelname aan het Huishoudboekje en stellen samen met de inwoner een budgetplan op. De inwoner geeft toestemming aan de gemeente om alle inkomsten over te nemen. Dit betekent dat alle inkomsten binnenkomen op de centrale rekening van de gemeente. Vervolgens zorgen wij ervoor dat de vaste lasten (huur, water, energie, zorgverzekering en evt. telefonie/internet) namens de inwoner op tijd betaald worden via het instellen van automatische incasso's. Het afgesproken bedrag voor leefgeld keren we wekelijks of maandelijks uit aan de inwoner. We verrekenen de inkomsten en uitgaven voor alle deelnemende inwoners via één centraal rekeningnummer. Als de inkomsten een maand lager zijn dan de maand daarvoor dan worden alle vaste lasten alsnog betaald en wordt dit een maand later weer gecompenseerd. Dit is het verschil met Schuldhulpverlening waar het saldo maandelijks op 0 uitkomt. Het budgetplan dat bij de intake is opgesteld wordt regelmatig geëvalueerd om eventuele wijzigingen door te voeren.

Klantreis van de deelnemer

- Aanmelding: De reis begint wanneer een inwoner zich aanmeldt voor deelname aan het HHB of door hulpverlening wordt doorverwezen. Een belangrijke eerste stap is de controle op eventuele problematische schulden. Als er twijfel bestaat, wordt contact opgenomen met een collega van Schulddienstverlening voor advies.
- Intakegesprek en opstellen budgetplan: Na een succesvolle aanmelding volgt een intakegesprek. Deelnemer tekent dan de deelnemersovereenkomst. Tijdens dit gesprek stelt een medewerker van het HHB in overleg met de deelnemer een budgetplan (een overzicht van inkomsten en uitgaven) op. In dit plan wordt rekening gehouden met de specifieke financiële situatie van de deelnemer. Hierin wordt in overleg met de deelnemer ook het leefgeld vastgesteld.
- Volmacht: Tijdens de intakefase wordt door deelnemer ook een volmacht ondertekend. Dit is een cruciale stap om de dienstverlening uit te kunnen voeren. Hiermee geven deelnemers toestemming aan de gemeente, waarmee de HHB-medewerkers namens hen contact kunnen leggen met relevante instanties en wijzigingen kunnen doorvoeren in het rekeningnummer voor zowel de inkomsten als de afschrijving van de vaste lasten.
- Evaluatie: Zes maanden na aanvang van de deelname aan het HHB volgt het eerste evaluatiegesprek. Dit gesprek herhaalt zich vervolgens elke zes maanden. Tijdens dit gesprek worden de financiële situatie en de ervaringen van de deelnemer besproken.
- Einde dienstverlening: De dienstverlening is ontworpen voor onbepaalde tijd, maar deelnemers hebben de flexibiliteit om op elk gewenst moment te stoppen na de eerste zes maanden, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.

Geautomatiseerde ondersteuning

Medewerkers van de gemeente werken met de applicatie Huishoudboekje. Kenmerken van deze applicatie zijn openbaar en hier te raadplegen: [Common Ground / Huishoudboekje / Huishoudboekje Schaalbaar · GitLab](#).

De IE-rechten van deze software rusten bij de NVSI. De licentie die van toepassing is op deze software is de EUROPEAN UNION PUBLIC LICENCE v. 1.2 ('EUPL 1.2', een open source software licentie). Zie <https://eupl.eu/1.2/nl/>.

De hosting en beheer van de applicatie wordt uitgevoerd door Topicus. Dit beheer bestaat uit:

- Support op basis van tweedelijns intakes;
- Incident- en problem management;
- Change management; met name correctief, adaptief en preventief onderhoud op de software;
- Release management.

Ontwikkeling en onderhoud van de software wordt uitgevoerd vanuit de community van Huishoudboekje door een ontwikkelteam bestaande uit een Product Owner, twee ontwikkelaars en een software test engineer. Deze community valt onder regie van de NVSI en bestaat uit gemeente Utrecht en de gemeente Amersfoort.

Naast de applicatie Huishoudboekje maakt de medewerker van de gemeente Utrecht gebruik van:

- Het Zaaksysteem van Excellence voor instroom van aanmeldingen en opslag van budgetplannen, deelnemersovereenkomsten en volmachten. Momenteel wordt de migratie naar een nieuwe versie (XXLLNC Zaken) voorbereid. Op langere termijn wordt een overgang naar Open Zaak overwogen.
- XENTIAL voor het genereren van brieven voor instanties, op basis van (acht) standaard briefsjablonen. De medewerker exporteert briefdata naar EXCEL en leest deze handmatig ter verwerking in onze brieven tool XENTIAL.
- Outlook voor het ontvangen en versturen van email met deelnemers en instanties.
- Toegang tot de applicatie verloopt via Single Sign On (OpenID Connect), geregeld via het Identity & Access Management (IAM) portaal van de gemeente.
- Medewerkers van de financiële afdeling maken gebruik van BNG-Portal voor het versturen van betaal instructies en het ontvangen van bankafschriften. Het betaalbestand wordt nu handmatig gegenereerd en gedeeld met de financiële afdeling voor verdere verwerking in BNG-Portal. Uitgevoerde betalingen worden handmatig ingelezen als CAMT-bestand dat we ontvangen van de financiële afdeling.
- Ons boekhoudsysteem is SAP4/HANA.

1.4 Gewenste situatie

De huidige dienstverlening zoals beschreven willen we kunnen voortzetten via het behouden van de huidige functionaliteit, inclusief enkele noodzakelijk verbeteringen. Dit noemen we Versie 1.0. Daarna willen we in jaar 1 een eerste efficiëntieslag voor onze medewerkers doorvoeren. Op langere termijn willen we dat de oplossing doorontwikkeld wordt met functionaliteit die het enerzijds nog aantrekkelijker

maakt voor inwoners om de dienstverlening te gebruiken en anderzijds het voor onze medewerkers makkelijker maakt de dienstverlening uit te voeren.

De activiteiten dienen in ieder geval gericht te zijn op continuïteit, onderhoud, doorontwikkeling en bewaking van de productiemiddelen zodat het gebruik van de SaaS-dienstverlening blijvend mogelijk is en continuïteit kan worden gegarandeerd.

De wensen zoals nu bekend zijn vermeld op de Wensenlijst (Bijlage 4) en dienen onderdeel te worden van de standaard applicatie. Gedurende de contractduur kunnen er, bijvoorbeeld door marktontwikkelingen, nieuwe gebruikersbehoeften, technologische innovaties of veranderende wet- of regelgeving, aanvullende eisen of wensen ontstaan.

De huidige applicatie is relatief arbeidsintensief, waardoor we op dit moment 1 FTE nodig hebben op 100 deelnemers. Dit willen we binnen 3 jaar verlagen naar 0,5 FTE op 100 deelnemers. We denken dat de efficiëntie onder andere kan worden verhoogd door de applicatie zelf wijzigingen te laten suggereren op basis van historische transacties. Dat kost nu veel werk in door handmatige aanpassingen van huurverhoging, Participatiewet en Toeslagen. Door integraties met andere systemen willen we handmatige acties verder terugdringen. Bij het uitvoeren van betaal instructies en verwerken van uitgevoerde betalingen zijn er op dit moment ook handmatige acties nodig. We streven naar een volledig geautomatiseerde afhandeling.

Onderdeel van de efficiëntieverbetering is ook de ontwikkeling naar een selfservice optie of mijn-omgeving voor deelnemers, waar deelnemers zelf wijzigingen kunnen voorstellen. Op dit moment hebben deelnemers geen direct inzicht in hun situatie en verlopen vragen hierover via contact met een medewerker. De hoeveelheid klantcontact denken we hierdoor te kunnen verminderen. We verkennen hiervoor de optie om te integreren met een inwonerportaal.

De wensen die nu bekend zijn zien we graag gerealiseerd in het tweede en derde jaar na ingebruikname. Onze ambitie is het om zoveel mogelijk aan te sluiten op de principes van Common Ground (zie [De Common Ground-principes · Common Ground](#)) onder andere door de koppeling met Open Zaak via ZGW-API's.

Daarnaast vinden we het belangrijk dat meer gemeentes op een laagdrempelige manier gebruik kunnen maken van het Huishoudboekje. Dit denken we te bereiken door lagere initiële en terugkerende kosten, beperkte duur en omvang van het implementatietraject en een efficiënte applicatie die de benodigde inzet van personeel beperkt.

Huidige functionaliteit

De belangrijkste functionaliteiten van de huidige applicatie Huishoudboekje voor gebruikers zijn:

- Beheren van gegevens van deelnemers (burgers) en van instanties waarvan we inkomsten ontvangen of kosten aan uitbetalen.
- Deelname starten en stopzetten.
- Maken van betaalafspraken en het zorgen voor de financiële afwikkeling daarvan. Belangrijk hierbij is ten betaalafspraken altijd worden nagekomen, ook als een deelnemer daardoor een

negatief saldo krijgt. Dit is opgelost door gebruik te maken van één centrale derdengeldenrekening.

- Krijgen van alarmen/signalen als er bepaalde situaties optreden.
- Maken van overzichten om inzicht te geven in inkomsten, uitgaven en saldo, zowel voor medewerkers als voor deelnemers.
- Maken van brieven en e-mails.

Daarnaast wordt aan eisen op het gebied van privacy en security, audit logging en informatiebeheer voldaan.

Voor een volledige lijst verwijzen we naar het Programma van Eisen.

Wensen jaar 1 tot en met 3

Een overzicht van onze wensen is opgenomen in de Wensenlijst (Bijlage 4)

- Eerste efficiëntieslag (jaar 1)

In het eerste jaar na ingebruikname van Versie 1.0 willen we een aantal gebruikerswensen realiseren.

- Verdere doorontwikkelwensen (jaar 2 en 3)

Gedurende de looptijd van het contract willen we verder doorontwikkelen op basis van toegevoegde waarde voor de deelnemers en efficiëntie en gemak voor de medewerkers. Onze wensen die nu bekend zijn zien we graag gerealiseerd in het tweede en derde jaar na ingebruikname. Onderdeel hiervan zijn specifieke gebruikerswensen, koppelingen, automatische financiële afhandeling en een selfservice optie voor deelnemers.

Toekomstig architectuurlandschap na jaar 1

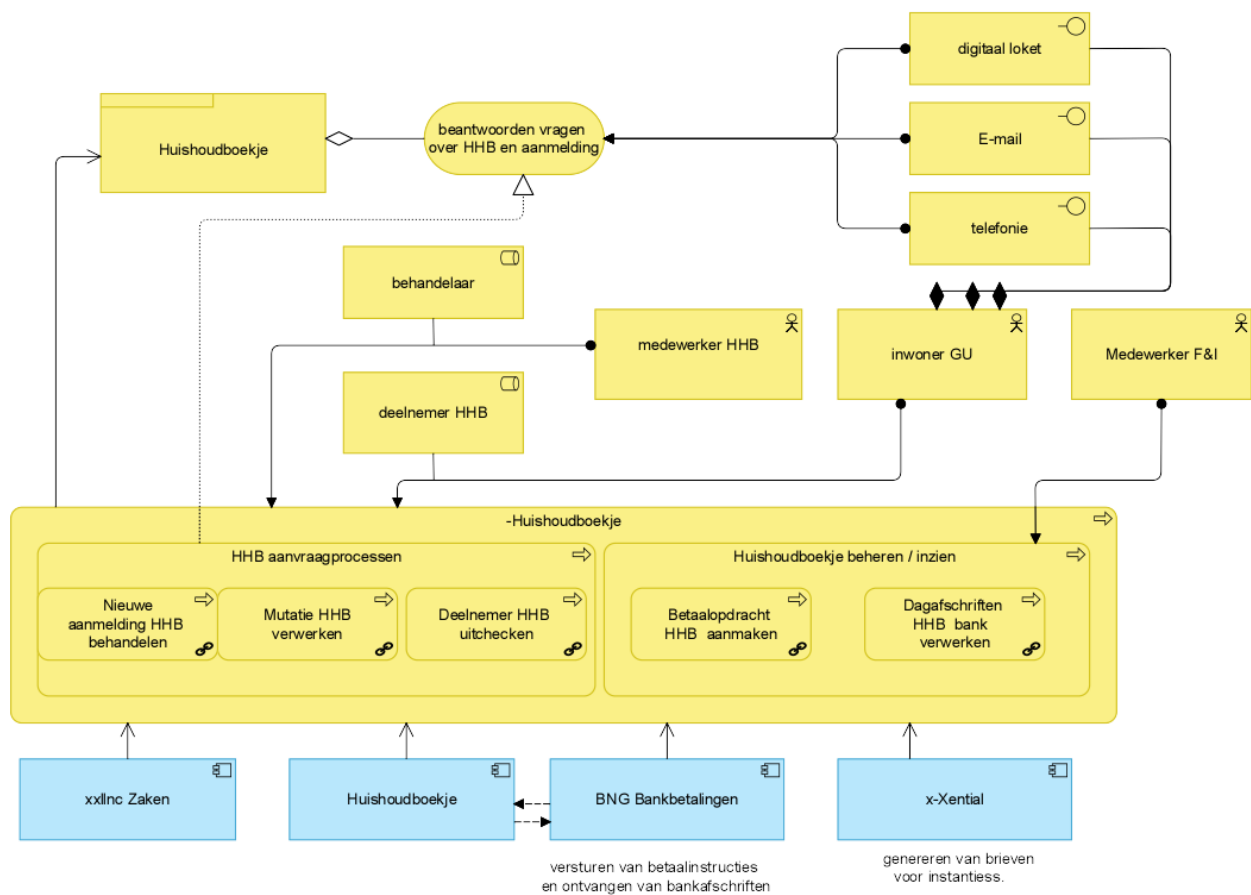
Onderstaande twee views visualiseren een model van de gewenste situatie na jaar 1.

De eerste view visualiseert in geel de bedrijfslaag met daarin de actoren (inwoners en medewerkers van de gemeente) die betrokken zijn bij het proces Huishoudboekje. De deelprocessen zijn onderverdeeld naar Huishoudboekje aanvraagprocessen, gericht op individuele deelnemers, en Huishoudboekje beheren en inzien, gericht op de financiële processen die alle deelnemers aangaan.

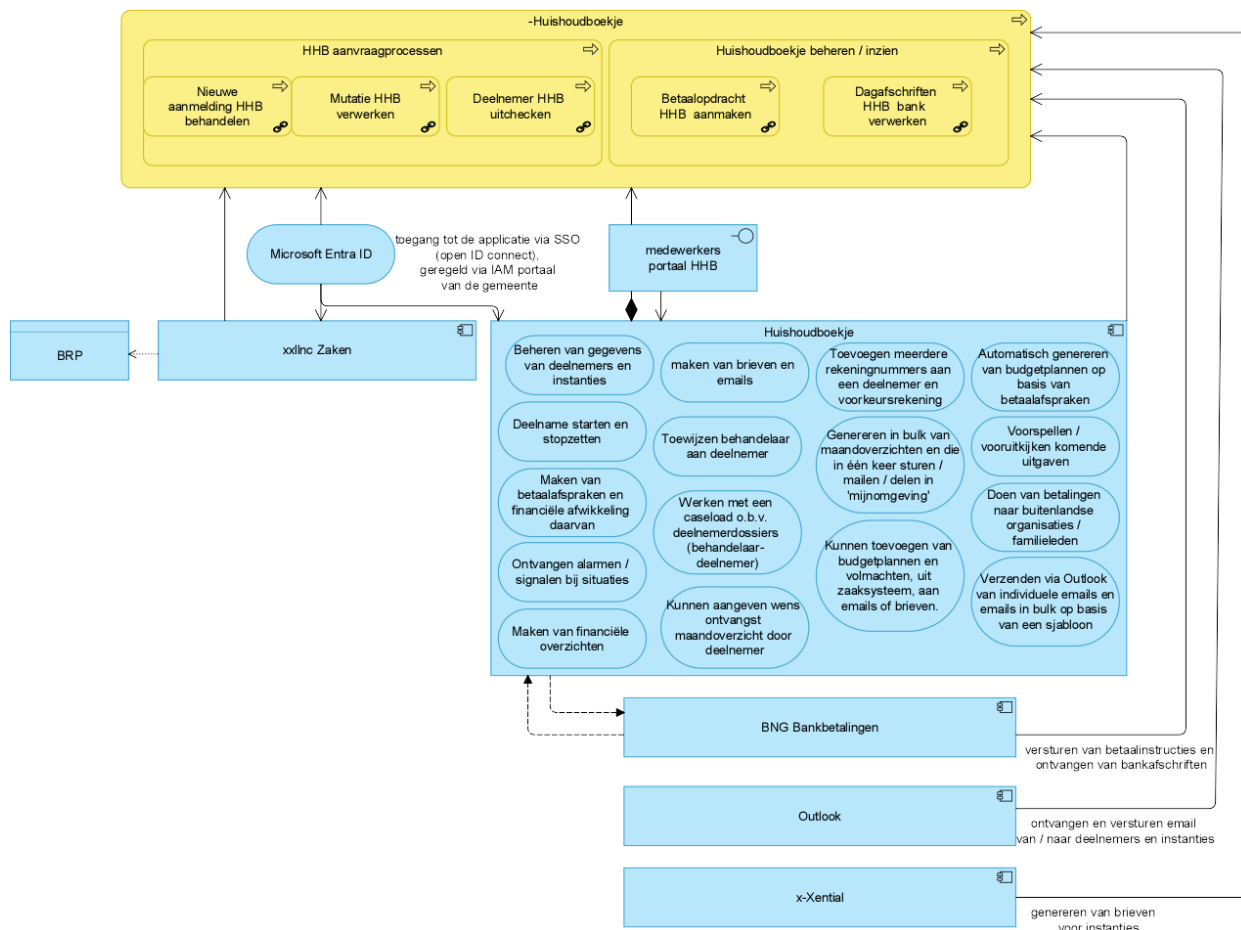
In blauw de applicaties die betrokken zijn bij de deelprocessen binnen het proces Huishoudboekje; XXLNC Zaken (t.b.v. zaakgericht werken), applicatie Huishoudboekje (t.b.v. het realiseren van de gewenste dienstverlening in het proces), BNG Bankbetalingen (t.b.v. het versturen van betaal instructies en ontvangen van bankafschriften), Outlook (ontvangen en versturen van e-mails van/naar deelnemers en instanties) en Xential (t.b.v. het genereren van brieven voor instanties).

De tweede view visualiseert (in blauw) de applicaties die de processen (geel) ondersteunen en de services die de applicatie Huishoudboekje aan het eind van jaar 1 kan realiseren.

Toegang tot de applicatie Huishoudboekje en XXLNC Zaken (zaaksysteem) verloopt via SSO (Open ID Connect) geregeld via de IAM van de gemeente. XXLNC Zaken heeft een koppeling met de BRP. Bij nieuwe aanmeldingen in het zaaksysteem worden de gegevens van de inwoner uit het BRP opgehaald.



Figuur: Gewenste situatie jaar 1; Bedrijfslaag



Figuur: Gewenste situatie jaar 1; Applicatielaag

1.5 Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht is opdrachtgever voor deze opdracht. Binnen de gemeente Utrecht is deze opdracht geïnitieerd door het organisatieonderdeel Werk & Inkomen.

U kunt algemene informatie vinden over de Gemeente Utrecht via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. De sociale- en duurzaamheidsambities van Utrecht zijn vertaald naar vijf thema's waar met inkoop aan kan worden bijgedragen: klimaat, circulaire economie, gezonde leefomgeving, sociale & gezonde stad en ketenverantwoordelijkheid. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen](#), [Utrecht toegankelijk](#) en [Schoon en emissieloos bouwen](#).

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.6 Social Return

De gemeente wil dat iedereen zijn talenten, vaardigheden en mogelijkheden optimaal kan benutten en perspectief heeft op werk en inkomen. De gemeente Utrecht streeft ernaar om samen met u zoveel mogelijk sociale impact voor de stad Utrecht te behalen.

U kunt op veel verschillende manieren social return realiseren:

- Het bieden van arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen (t/m mbo-niveau 4) voor inwoners uit de doelgroep social return. Ook uw investering in het begeleiden en opleiden van mensen uit de doelgroepen social return, die u niet in dienst neemt, telt mee als social return invulling.
- Het inkopen van producten en diensten bij sociale ondernemingen of het uitbesteden van werk aan sociale werkvoorzieningen.
- Het inzetten van kennis, expertise en middelen voor de doelgroep social return en/of maatschappelijke initiatieven.

Kijk voor meer informatie over de randvoorwaarden, de bouwblokkenmethode en onze menukaart op www.utrecht.nl/socialreturn. Ook vindt u hier verschillende organisaties, impact makelaars en initiatieven met wie u de samenwerking kunt aangaan om dit doel te bereiken. Het document 'Handleiding Social Return' is als bijlage toegevoegd.

2 De inschrijfprocedure

2.1 Wettelijk kader

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Deze opdracht wordt niet opgedeeld in percelen omdat het 1 opdracht voor de levering van 1 geïntegreerde omgeving betreft die voorts niet in logische gehelen is onder te verdelen.

2.2 Planning

Voor deze aanbesteding geldt onderstaande planning. De gemeente kan deze termijnen nog aanpassen gedurende de aanbestedingsprocedure. Als de termijnen in onderstaande planning niet overeenkomen met de termijnen in TenderNed dan zijn de termijnen in TenderNed leidend.

Datum	Beschrijving/activiteit
1 april 2025	Publicatie Inschrijvingsleidraad met bijlagen
15 april 2025	Deadline vragen 1e ronde NvI
22 april 2025	Deadline antwoorden 1e ronde NvI
29 april 2025	Deadline vragen n.a.v. antwoorden 1e ronde gunningsfase
9 mei 2025	Publiceren NvI vragen en antwoorden 1e en 2e ronde
20 mei 2025	Indienen inschrijvingen
16 t/m 20 juni 2025	Presentaties
10 juli 2025	Bekendmaken voorlopig gunningsbesluit
31 juli 2025	Einde bezwaartermijn
30 juli 2025	Verificatie
1 augustus 2025	Ingangsdatum overeenkomst
31 december 2025	Implementatie
1 januari 2026	Start uitvoering

2.3 Informatiefase

2.3.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbesteding en over de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. De gemeente kan de vragen ook direct beantwoorden en streeft ernaar om dat zo snel mogelijk te doen. Als u dus vragen heeft stel ze dan graag direct!

Vragen stellen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum in TenderNed. U kunt alle openbaar gestelde vragen en de antwoorden op deze vragen direct inzien in TenderNed.

2.3.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Kunt u niet (volledig) voldoen aan de gestelde eisen? Stel hierover dan een vraag tijdens de informatiefase. Als u inschrijft dan verklaart u namelijk dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen aan de procedure en aan de opdracht.

2.3.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen publiceert de gemeente de nota van inlichtingen. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsdocumenten definitief.

2.4 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat ertoe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de documenten in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Document Gunningscriterium 1 'Geschiktheid van de oplossing' + Lijst Functionele Eisen

- Document Gunningscriterium 2 'Kwaliteit van het plan voor doorontwikkeling + Lijst Wensen'
- Document Gunningscriterium 3 'Kwaliteit van de SaaS-dienstverlening + voorbeeld Service Level Agreement'
- Document Gunningscriterium 4 'Haalbaarheid van de Implementatie-aanpak'

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring derde

3 Beoordeling en gunning

3.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen begint de beoordeling. Eerst toetst de gemeente uw inschrijving op de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden.

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is één van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele derden waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- Uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- Uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob 2018 gemeente Utrecht](#).

3.2 Beoordeling kwaliteit

Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat, na toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden uw inschrijving op zowel de kwaliteit als op prijs beoordeeld wordt.

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode.

De gunningscriteria zijn beschreven in hoofdstuk 5. In deze aanbesteding geldt dat de gunningscriteria 1 tot en met 4 beoordeeld worden door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam beoordeelt aan de hand van de verstrekte informatie de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

Absolute beoordeling van kwalitatieve gunningscriteria

Een gunningscriterium is kwalitatief als de gemeente vraagt naar niet kwantificeerbare gegevens, zoals de gevraagde documenten onder de betreffende gunningscriteria 1 t/m 4.

Aan de hand van de verstrekte informatie beoordeelt het beoordelingsteam de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen voldoen aan het gunningscriterium.

Absolute beoordeling van kwantitatieve gunningscriteria

Een gunningscriterium is kwantitatief als de gemeente vraagt naar kwantificeerbare gegevens, in deze aanbesteding betreft dit gunningscriterium 5 'Prijs'. De wijze waarop de berekening van dit kwantitatieve criterium gaat, staat beschreven in hoofdstuk 5.

Na vaststelling van alle kwalitatieve gunningscriteria door het beoordelingsteam van de gemeente, wordt de prijsinformatie in TenderNed vrijgegeven voor de gemeente en vervolgens in de beoordeling betrokken

Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 4 adviseurs of leidinggevendenden van de gemeente Utrecht met expertise op het gebied van ICT en dienstverlening. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

De beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de tabel met eigenschappen en de bijbehorende kwaliteitswaarde, zoals opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium, zie tabel in hoofdstuk 5.1
2. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de presentaties van elke presenterende inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de tabel met eigenschappen en de bijbehorende kwaliteitswaarde zoals opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium, zie tabel in hoofdstuk 5.1.
3. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. De individuele beoordelaars kunnen hierna hun voorlopige score nog aanpassen. Het definitieve cijfer is een cijfer waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt en betreft een geheel getal. Vervolgens wordt het definitieve cijfer per inschrijver vastgesteld.

De kwalitatieve criteria, gunningscriteria 1 tot en met 4 worden op de volgende manier berekend:

De relatie tussen het beoordelingscijfer en het percentage van het maximale puntenaantal, de maximale kwaliteitswaarde, is lineair en kan worden bepaald volgens onderstaand voorbeeld.

Voorbeeld (fictieve waarden):

De maximale score van gunningscriterium 1 bedraagt 100% van 100 punten.
Inschrijver A scoort voor dit gunningscriterium een gemiddeld cijfer van 2,0.

Het behaalde aantal punten bedraagt dan:

Percentage van het maximaal aantal punten = $(2,0 - 1) / (5-1) * 100\% = 25\%$

Aantal punten = $25\% * 100 \text{ punten} = 25 \text{ punten}$.

De manier waarop het gunningscriterium “prijs” wordt beoordeeld volgt uit de beschrijving van het gunningscriterium in hoofdstuk 5.

Berekenen totaalscore

Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

3.3 Afronden oordeel

Als er meerdere inschrijvers zijn met dezelfde hoogste totaalscore, dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 1. Is deze ook gelijk? Dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op 2. Als deze ook weer gelijk is dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

3.4 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

3.5 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

3.6 Procedure van verificatie

De gemeente kan de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uitnodigen voor een verificatiegesprek. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

De gemeente kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimumeisen. Als de referent na zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

3.7 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- Geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- Alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en;
- Het verslag van het verificatiegesprek door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een derde² om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring derde' (Document "Uitvoeringsverklaring") in bij uw inschrijving en het door deze derde ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring aanbesteden, een uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij. Uit het uittreksel uit het handelsregister moet blijken of de persoon die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft ondertekend tekenbevoegd is. Als de tekenbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister dan voegt u bewijsstukken toe waaruit de tekenbevoegdheid wel blijkt.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de gevraagde verklaringen. Van uzelf maar ook van de eventuele derde(n) waar u een beroep op doet.

4.1.2 Geen Russische betrokkenheid

Als u inschrijft op deze opdracht, dan verklaart u dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Bij uw inschrijving levert u een door u ingevuld en ondertekend formulier 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' in (Document "Uitvoeringsverklaring").

4.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

² Ook in het geval dat u deel uitmaakt van een groep/concern en u gebruik maakt van een andere entiteit (dochter-/zuster-/moederonderneming) uit deze zelfde groep/concern dan doet u beroep een derde.

4.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de aanmelding over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw kwaliteitszorgsysteem. Hierin toont u aan dat uw kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 9001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van kwaliteitsmanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.2 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 en ISO 27002 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw informatiebeveiliging. Hierin toont u aan dat uw informatiebeveiliging minimaal gelijkwaardig is aan ISO 27001 en ISO 27002. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van informatiebeveiliging. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.3 Vakbekwaamheid

U toont met één referentieopdracht per kerncompetentie aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar heeft uitgevoerd en afgerond. Afgerond in de laatste drie jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was opgeleverd dan 1 april 2022. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (Document "Opgave referentieopdrachten" bij de aanbestedingsdocumenten). Vul het document volledig in. Als uw opgave niet volledig is, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een derde, dan moet u deze derde ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1: Ervaring met softwarelevering waarbij sprake is van financiële ondersteuning van burgers

U heeft in de periode van maximaal drie jaar voor de datum van inschrijving één opdracht afgerond waarbij u software heeft geleverd, geïmplementeerd en uitgerold waarbij sprake is van financiële ondersteuning van burgers.

U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen waarin u de opdracht heeft uitgevoerd met een omvang van minimaal 100 deelnemers.

Kerncompetentie 2: Ervaring met migratie van data

U heeft in de periode van maximaal drie jaar voor de datum van inschrijving één activiteit afgerond waarbij u data heeft gemigreerd van een bestaande softwareapplicatie naar een van uw softwareproducten, met een omvang van minimaal 100 deelnemers.

U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen waarin u de opdracht heeft uitgevoerd met een omvang van minimaal 100 deelnemers.

5 Gunningscriteria

5.1 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria:

Nummer	Gunningscriterium	Percentage	Beoordeling
1	Geschiktheid van de oplossing	20%	Beoordelingsteam
2	Kwaliteit van het plan voor doorontwikkeling	20%	Beoordelingsteam
3	Kwaliteit van de SaaS-dienstverlening	10%	Beoordelingsteam
4	Haalbaarheid van de implementatie-aanpak	10%	Beoordelingsteam
5	Prijs	40%	Kwantificeerbare gegevens
		100%	

5.2 Vormvereisten

Uw beantwoording van het gunningscriterium voldoet aan het toegestane formaat. Als u het maximum zoals aangegeven bij het desbetreffende criterium overschrijdt, beoordeelt de gemeente het deel van uw uitwerking na het genoemde aantal woorden niet. De beantwoording die u indient voor ieder gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Uw uitwerking moet een los, herkenbaar document zijn, dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als de beantwoording hier niet aan voldoet, dan wordt de score 1 toegekend.

Om de kwalitatieve beoordeling vast te stellen, wordt de verkregen kwalificatie van elk kwaliteitscriterium omgezet naar een score tussen 1 tot 5 punten waarbij voor de kwalificatie met een score van 5 ("Zeer goed") de maximale kwaliteitsscore van 100% wordt toegekend, bij een score van 4 ("Goed"), de kwaliteitsscore van 75%. Bij een score van 3 ("Voldoende") de kwaliteitsscore van 50%, bij een score van 2 ("Matig") de kwaliteitsscore van 25% en bij een score van 1 punt ("Onvoldoende, niet ingediend") de kwaliteitsscore van 0%. Zie tabel 1 "Algemene beoordelingskader" hieronder.

Wat in de tabel 1 "Algemene beoordelingskader" onder Omschrijving staat omschreven is een beoordelingsrichtlijn en komt niet altijd 1-op-1 overeen met wat de gemeente aantreft. Vanwege een mix aan constatering, kan het in de praktijk voorkomen dat de constatering a.d.h.v. uw inschrijving niet 1-op-1 overeenkomen met wat bij een score vermeld staat in de tabel.

Voorbeeld:

Uw uitwerking is op alle aspecten volledig en concreet uitgewerkt en sluit zeer goed aan bij hetgeen is gevraagd in het gunningscriterium wat een kwalificatie "Zeer goed" zou zijn, maar naar het oordeel van het beoordelingsteam voldoet uw oplossing niet "Zeer goed" maar "Voldoende" aan de (doorontwikkel)wensen en geeft de beschrijving van uw functionaliteiten een "goed" vertrouwen. Vanwege deze 3 verschillende kwalificaties wordt een score "Goed" gegeven.

5.3 Gunningscriteria

Tabel 1 Algemene beoordelingskader

Kwalificatie	Omschrijving	Punten
5, Zeer goed	Uw uitwerking is op alle aspecten volledig en concreet uitgewerkt en/of sluit zeer goed aan bij hetgeen is gevraagd in het gunningscriterium, in lijn met de filosofie van het Huishoudboekje. Uw oplossing voldoet in hoge mate aan de (doorontwikkel)wensen van de gemeente en u laat zeer goed zien dat u met toekomstige wensen weet om te gaan. De beschrijving van uw functionaliteiten geeft het beoordelingsteam in hoge mate het vertrouwen in de geschiktheid van de oplossing. Uw uitwerking overtuigt het beoordelingsteam van een zeer kwalitatieve en deskundige (SaaS)dienstverlening en implementatieaanpak.	100%
4, Goed	Uw uitwerking is op de meeste aspecten volledig en concreet uitgewerkt en/of sluit goed aan bij hetgeen is gevraagd in het gunningscriterium, in lijn met de filosofie van het Huishoudboekje. Uw oplossing voldoet goed aan de (doorontwikkel)wensen van de gemeente en u laat goed zien dat u met toekomstige wensen weet om te gaan. De beschrijving van uw functionaliteiten geeft het beoordelingsteam een goed vertrouwen in de geschiktheid van de oplossing. Uw uitwerking overtuigt het beoordelingsteam van een goede kwalitatieve en deskundige (SaaS)dienstverlening en implementatieaanpak.	75%
3, Voldoende	Uw uitwerking is voldoende bevonden, maar sluit niet volledig en/of concreet aan op het gunningscriterium en/of is niet volledig in lijn met de filosofie van het Huishoudboekje. Er zijn meerdere aspecten die meer specifiek of duidelijk beschreven hadden mogen zijn. Uw oplossing voldoet voldoende aan de (doorontwikkel)wensen van de gemeente en u laat voldoende zien dat u met toekomstige wensen weet om te gaan. De beschrijving van uw functionaliteiten geeft het beoordelingsteam voldoende vertrouwen in de geschiktheid van de oplossing. Uw uitwerking overtuigt het beoordelingsteam van een voldoende kwalitatieve en deskundige (SaaS)dienstverlening en implementatieaanpak.	50%
2, Matig	Uw uitwerking is onvoldoende volledig en/of concreet en/of sluit onvoldoende aan op hetgeen is gevraagd in het gunningscriterium en/of is niet in lijn met de filosofie van het Huishoudboekje. Uw oplossing voldoet onvoldoende aan de (doorontwikkel)wensen van de gemeente en u laat onvoldoende zien dat u met toekomstige wensen weet om te gaan. De beschrijving van uw functionaliteiten geeft het beoordelingsteam onvoldoende vertrouwen in de geschiktheid van de oplossing. Uw uitwerking overtuigt het beoordelingsteam onvoldoende van een kwalitatieve en deskundige (SaaS)dienstverlening en implementatieaanpak.	25%
1, Onvoldoende (Niet ingediend)	Geeft geen invulling aan het gunningscriterium of is niet aanwezig.	0%

5.3.1 Gunningscriterium 1: Geschiktheid van de oplossing en aanvullende presentatie

A. Lijst met Functionele Eisen en Document gebruikersgemak

Beschrijving

De gemeente wil beschikken over een applicatie waarmee de huidige dienstverlening kan worden voortgezet. De eerste versie van de applicatie moet daarvoor minimaal de huidige functionaliteit bevatten, inclusief de verplichte niet-functionele eisen, zoals beschreven in het Programma van Eisen. Het gebruiksgemak van de oplossing mag daarbij niet achteruitgaan ten opzichte van de huidige situatie.

Doelstelling

Het doel van dit gunningscriterium is om de geschiktheid van de oplossing te beoordelen.

Te verstrekken gegevens

1. U geeft op de bijgevoegde **lijst Functionele Eisen** (Bijlage 3) per functionele eis uit het Programma van Eisen aan of dit een bestaande of een nog te ontwikkelen functionaliteit betreft.
2. U voegt bij uw inschrijving een **Document** waarin u beschrijft hoe u omgaat met **gebruikersgemak**. U geeft daarbij aan wat uw visie is op eenvoud in gebruik van de applicatie, in lijn met de filosofie van het Huishoudboekje.

Hierbij kunt u gebruikmaken van de toelichting in Hoofdstuk 1 van deze leidraad.

Het **Document gebruikersgemak** bestaat uit maximaal 10 pagina's A4. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na 10 pagina's niet. Het document dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand document. Het document moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw document hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om u op dit onderdeel geen score toe te kennen.

Beoordeling

U wordt beoordeeld op de volgende beoordelingsaspecten:

1. De mate waarin u gebruikmaakt van bestaande functionaliteit.
2. De wijze waarop en de mate waarin uw oplossing zo is ingericht dat het voor gebruikers mogelijk is met zo min mogelijk handelingen hun werk te doen, met name het gemak waarmee gebruikers betalingen kunnen instellen of extra betalingen kunnen uitvoeren.

Op basis van bovengenoemde beoordelingsaspecten wordt aan de hand van tabel 1 "Algemene beoordelingskader" een kwalificatie gegeven.

B. Aanvullende presentatie

De presentatie is onderdeel van het beoordelingsproces van gunningscriterium 1. De voorlopige score van de beschrijving onder A. kan per beoordelaar vanwege de presentatie maximaal één niveau worden aangepast naar boven of naar beneden. Had u bijvoorbeeld voorlopig een 'goed' gescoord voor de beschrijving onder A., kan een beoordelaar vanwege de presentatie maximaal een 'zeer goed' en

minimaal een ‘voldoende’ toekennen. Het is ook mogelijk dat de score ongewijzigd blijft.

Tijdens de presentatie worden de volgende aspecten beoordeeld:

- Er wordt getoetst of de beschrijving van de beoordelingselementen zoals beschreven onder dit gunningscriterium overeenkomt met de inhoud van uw oplossing. Met andere woorden: kunt u middels uw presentatie aantonen dat uw product of platform voldoet aan hetgeen is beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
- In hoeverre de presentatie de beoordelingsaspecten van de beschrijving die horen bij ‘de lijst functionele eisen’ en ‘Document gebruikersgemak’ versterkt of juist verzwakt

Voor de verdere procesbeschrijving zie hoofdstuk 5.4.

Als op dit gunningscriterium een kwalificatie “Onvoldoende” wordt behaald, dan kan de gemeente ervoor kiezen u uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

5.3.2 Gunningscriterium 2: Kwaliteit van het plan van doorontwikkeling en wensen en aanvullende presentatie

A. Lijst met Wensen en Doorontwikkelplan

Beschrijving

De gemeente wil beschikken over een applicatie die als basis dient voor gewenste verbeteringen. Deze hebben met name te maken met het toevoegen van waarde voor deelnemers en het efficiënter kunnen werken door medewerkers. De oplossing dient voldoende flexibiliteit en potentie te hebben om ook toekomstige ontwikkelingen en -wensen op langere termijn te realiseren.

Doelstelling

Het doel van dit gunningscriterium is om de toekomstbestendigheid en potentie van de oplossing ten opzichte van ons ambitieniveau te bepalen.

Te verstrekken gegevens

1. U vult de bijgevoegde **lijst met Wensen** in waarop u aangeeft of u deze al in de eerste oplevering kunt bieden en zo niet, op welke termijn u de wensen kunt realiseren (binnen 1 jaar na oplevering of 2,3,4 of 5 jaar). U geeft bij iedere wens een realistische onderbouwing die vertrouwen geeft in de uitvoering.
2. U voegt bij uw inschrijving een **Doorontwikkelplan** waarin u beschrijft hoe u ervoor zorgt dat toekomstige eisen en wensen meegenomen kunnen worden in nieuwe versies van de applicatie. U gaat hierbij tenminste in op het proces voor de gemeente om wensen te agenderen en de manier waarop u wensen opneemt in nieuwe versies, bijvoorbeeld via een agile aanpak of een aanpak met afgebakende onderdelen en binnen welke termijn.

Het **Doorontwikkelplan** bestaat uit maximaal 10 pagina's A4. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na 10 pagina's niet.

Het document dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand document. Het document moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente on/afhankelijk van de andere gunningscriteria

kan beoordelen. Als uw document hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om u op dit onderdeel geen score toe te kennen.

Beoordeling

U wordt beoordeeld op de volgende beoordelingsaspecten:

1. De mate waarin en de termijn waarop u aansluit bij onze wensen, waaronder de integratie- en koppelmogelijkheden met andere kernapplicaties zoals zaaksysteem en financieel systeem
2. De mate waarin u ervoor zorgt dat toekomstige eisen en wensen onderdeel worden van de applicatie en de mate waarin en de mate waarop u de gemeente hierbij betreft.

Op basis van bovengenoemde beoordelingsaspecten wordt aan de hand van tabel 1 "Algemene beoordelingskader" een kwalificatie gegeven.

B. Aanvullende presentatie

De presentatie is onderdeel van het beoordelingsproces van gunningscriterium 2. De voorlopige score van de beschrijving onder A. kan per beoordelaar vanwege de presentatie maximaal één niveau worden aangepast naar boven of naar beneden. Had u bijvoorbeeld voorlopig een 'goed' gescoord voor de beschrijving onder A., kan een beoordelaar vanwege de presentatie maximaal een 'zeer goed' en minimaal een 'voldoende' toekennen. Het is ook mogelijk dat de score ongewijzigd blijft.

Tijdens de presentatie worden de volgende aspecten beoordeeld:

- Er wordt getoetst of de beschrijving van de beoordelingselementen zoals beschreven onder dit gunningscriterium overeenkomt met de inhoud van uw oplossing. Met andere woorden: kunt u middels uw presentatie aantonen dat uw product of platform voldoet aan hetgeen is beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
- In hoeverre de presentatie de beoordelingsaspecten van de beschrijving die horen bij 'de lijst functionele eisen' en 'Document gebruikersgemak' versterkt of juist verzwakt

Voor de verdere procesbeschrijving zie hoofdstuk 5.4.

Als op dit gunningscriterium een kwalificatie "Onvoldoende" wordt behaald, dan kan de gemeente ervoor kiezen u uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

5.3.3 Gunningscriterium 3: Kwaliteit van de SaaS-dienstverlening

Beschrijving

De gemeente zoekt een SaaS-oplossing die als dienst wordt afgenomen en waarin zij zoveel mogelijk wordt ontzorgd. Wij verwachten een professionele serviceorganisatie met een passend serviceaanbod op basis van een gedegen en volledige Service Level Agreement (SLA).

Doelstelling

Het doel van dit gunningscriterium is om de mate van professionaliteit van het serviceaanbod te beoordelen. De gemeente verwacht dat de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst wordt gegarandeerd en geborgd. Dit moet worden georganiseerd op basis van een duidelijke en volledige SLA.

Te verstrekken gegevens

Bij uw inschrijving voegt u een **Dienstverleningsbeschrijving** toe. U beschrijft in dit document Dienstverleningsbeschrijving welke dienstverlening met en bij het Huishoudboekje wordt geleverd, in welke vorm, hoe de kwaliteit hiervan wordt gegarandeerd en welke (respons)termijnen er gelden voor de dienstverlening. U gaat in het bijzonder in op:

1. Gebruikersondersteuning
 - Hoe worden gebruikersvragen, –problemen en –incidenten afgehandeld?
 - Welke reactietijden en oplostijden worden gehanteerd?
 - Op welke manieren is gebruikersondersteuning beschikbaar?
2. Kwaliteitsbeheer
 - Hoe wordt kwaliteitsmanagement toegepast, inclusief monitoring, evaluatie en verbetercycli?
3. Continuïteit
 - Welke maatregelen garanderen de beschikbaarheid van de dienst?
 - Wat zijn de hersteltijd–doelstellingen na een computercrash: Recovery Time Objective (RTO) en Recovery Point Objective (RPO)?
 - Hoe wordt de impact van updates en onderhoud geminimaliseerd?

Aanvullend aan de Dienstverleningsbeschrijving vragen wij als extra bijlage een concept Service Level Agreement (SLA) bij te voegen.

Uw **Dienstverleningsbeschrijving** mag maximaal 10 pagina's A4 omvatten. Indien u deze limiet overschrijdt, zal de gemeente alleen de eerste 10 pagina's beoordelen. Aanvullend vragen wij u een **voorbeeld Service Level Agreement (SLA)** bij te voegen.

Beoordeling

Uw aanbieding wordt beoordeeld op basis van de kwaliteit van de beschreven dienstverlening op de volgende aspecten:

1. Gebruikersondersteuning: de wijze waarop, de mate, vorm en termijn waarin gebruikersondersteuning wordt geboden bij gebruikersvragen, -problemen en -incidenten;
2. Kwaliteitsbeheer: de wijze waarop, de mate en vorm waarin aan kwaliteitsmanagement wordt gedaan en de wijze waarop dit met de Gemeente Utrecht wordt gemeten, geëvalueerd en verbeterd (PDCA).
3. Continuïteit: de wijze waarop, de mate en vorm waarin de beschikbaarheid van de dienst wordt geborgd met zo min mogelijk impact op updates en onderhoud.

Op basis van bovengenoemde beoordelingsaspecten wordt aan de hand van tabel 1 "Algemene beoordelingskader" een kwalificatie gegeven.

5.3.4 Gunningscriterium 4: Haalbaarheid van de implementatie aanpak

Beschrijving

De gemeente wil op 31-12-2025 beschikken over een eerste versie van de applicatie waarmee de huidige dienstverlening kan worden voortgezet. Daarnaast wil de gemeente dat de data van de huidige applicatie gemigreerd wordt naar de nieuwe applicatie.

Doelstelling

Het doel van dit gunningscriterium is om te beoordelen of inschrijver tijdig een beheerste implementatie en ingebruikname van de applicatie kan bieden en of de inschrijver in staat is een migratie uit te voeren.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw inschrijving een concept **Implementatieplan** waarin u het proces beschrijft om te komen tot een beheerste implementatie en ingebruikname van de applicatie per 31-12-2025. Daarbij geeft u aan wat u van de gemeente aan inzet, capaciteit en kennis verwacht om de implementatie en ingebruikname tot een succes te maken. In dit plan beschrijft u ook wat u nodig heeft om te bepalen hoe u de data van de huidige applicatie kunt migreren naar uw applicatie, wat u daarbij van de gemeente verwacht en hoeveel tijd dat kost.

Dit **Implementatieplan** bestaat uit maximaal 10 pagina's A4. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na 10 pagina's niet.

Het document dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand document. Het document moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw document hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om u op dit onderdeel geen score toe te kennen.

Beoordeling

U wordt beoordeeld op de volgende beoordelingsaspecten:

1. De wijze waarop en de mate waarin u in staat bent om een eerste bruikbare versie waarmee de dienstverlening kan worden voortgezet in productie te brengen voor 31-12-2025;
2. De wijze waarop en de mate waarin u de gemeente ontzorgt bij de implementatie, ingebruikname en migratie in verhouding tot wat u daarbij verwacht van de gemeente.

Op basis van bovengenoemde beoordelingsaspecten wordt aan de hand van tabel 1 "Algemene beoordelingskader" een kwalificatie gegeven.

5.3.5 Gunningscriterium 5: Prijs

Voor het opgeven van de prijzen vult u het prijsformulier in. Daarin geeft u per post een prijs op.

Om de score voor de inschrijfprijs te bepalen wordt de volgende formule gebruikt:

De laagst fictieve prijs ontvangt het hoogst aantal van 100 punten. De overige inschrijvingen krijgen punten volgens de volgende formule:

$$\text{Punten} = 100 \times (\text{laagst aangeboden waarde} \div \text{waarde inschrijving})$$

In het prijzenblad worden vier prijzen gevraagd:

1. Subgunningscriterium 1: Implementatie en ingebruikname
De vaste prijs voor implementatie en ingebruikname van de applicatie conform het Programma van Eisen en het door u ingevulde document Wensen.
2. Subgunningscriterium 2: Onderhoud, beheer en hosting
Ten aanzien **jaar 1 t/m 3**: De vaste abonnementsprijs per jaar voor het Onderhoud conform programma van eisen en het door u ingevulde document Wensen (exclusief ontwikkeling en ad hoc werkzaamheden in verband met scopewijzigingen buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer) en hosting. Deze prijs per jaar wordt bepaald aan de hand van het aantal actieve deelnemers waarbij een prijs dient te worden opgegeven per staffel.
Ten aanzien van **jaar 4 t/m 7**: De vaste abonnementsprijs per jaar voor het Onderhoud conform het programma van eisen, zonder de Wensen. In de beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgegaan van een totaalprijs. Kosten voor onderhoud en hosting mogen pas in rekening worden gebracht na acceptatie door de gemeente van de implementatie en ingebruikname.
3. Subgunningscriterium 3: Doorontwikkeling
Ten aanzien van **jaar 4 t/m 7**: een gemiddeld uurtarief voor doorontwikkeling van toekomstige eisen of wensen. Voor de beoordeling van het onderdeel doorontwikkeling wordt uitgegaan van een gemiddelde inzet van 32 uur per week (1536 uren per jaar).
4. Subgunningscriterium 4: Migratie
Het gemiddelde uurtarief voor migratie na de implementatieperiode. Voor de beoordeling van het onderdeel Migratie wordt uitgegaan van een totale inzet van 500 uren.

5.4 Presentatie gunningscriterium 1 en 2

U laat de presentatie verzorgen door de personen die de opdracht gaan uitvoeren, bijvoorbeeld de projectleider en een inhoudelijke deskundige (maximaal 3 personen). De andere inschrijvers zijn niet bij de presentatie aanwezig.

U heeft 90 minuten voor uw presentatie:

- Een introductie van 15 minuten
- Een presentatie van 30 minuten waarin u gunningscriterium 1 toelicht.
- Een presentatie van 30 minuten waarin u gunningscriterium 2 toelicht
- Vragenronde van 15 minuten door de beoordelingscommissie.

Deze bijeenkomst vindt plaats in week nummer 25 op het Stadskantoor in Utrecht. Het tijdstip van de presentatie en eventuele andere, voor alle inschrijvers gelijke, gegevens melden wij tijdens de informatiefase. Houd de data die hier worden genoemd vrij voor de eventuele presentatie.

Beoordeling:

De presentatie is onderdeel van de beoordeling van gunningscriterium 1 en 2.

Het beoordelingsteam kan tijdens de bijeenkomst eventuele verduidelijkingsvragen stellen over uw inschrijving/plan. U kunt uw inschrijving/plan niet wijzigen met uw presentatie c.q. antwoorden op de gestelde vragen.

6 Overige informatie

6.1 Voorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging

beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.

- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept) overeenkomst.
- Omdat er in de uitvoering van deze overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde (concept) verwerkersovereenkomst.
- Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

6.2 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op [overheid.nl](https://overheid.nl/399892). ([Gemeentebld 2023, 399892](https://overheid.nl/399892)).

7 Begrippen en documentenlijst

7.1 Veelgebruikte begrippen

Applicatie: De (nieuwe) softwareapplicatie die gebruikt wordt voor het uitvoeren van de dienstverlening.

Beheerder: De medewerker van de gemeente die het functioneel beheer van de applicatie uitvoert, bijvoorbeeld het gebruikersbeheer.

Deelnemer: De inwoner, ook wel burger genoemd, die gebruik maakt van de dienstverlening die het Huishoudboekje biedt.

Gebruiker: De medewerker van de gemeente die gebruik maakt van de applicatie om de dienstverlening voor het Huishoudboekje uit te voeren. Hiermee wordt niet de beheerder bedoeld.

Gemeente: Opdrachtgever, hiermee wordt bedoeld de gemeente Utrecht.

Huishoudboekje (HHB): De naam van de applicatie zoals die op dit moment in Utrecht en Amersfoort gebruikt wordt voor het uitvoeren van de dienstverlening waarbij een deelnemer financieel wordt ontzorgd door het overnemen van de inkomsten en vaste lasten.

Instantie: Organisatie inclusief afdeling waarnaartoe betalingen worden uitgevoerd, bijvoorbeeld voor betaling van huur, zorgverzekering, energie en water of waarvan inkomsten worden ontvangen.

7.2 Documenten

Documenten die behoren bij deze Inschrijvingsleidraad, geplaatst zijn in Tendered en onlosmakelijk onderdeel uitmaken van deze aanbesteding:

1. Document Aankondiging van de opdracht
2. Document 'Inschrijvingsleidraad'
3. Document 'Lijst Functionele eisen'
4. Document 'Lijst Wensen'
5. Document 'Programma van Eisen'
6. Document 'Prijsinvulformulier'
7. Document '(Concept)-overeenkomst GIBIT 2023'
8. Document '(Concept)-verwerkersovereenkomst'
9. Document 'Opgave referentieopdrachten'
10. Document 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)'
11. Document 'Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023'
12. Document 'Uitvoeringsverklaring derde Inschrijving'
13. Document 'Verklaring geen Russische betrokkenheid'
14. Document 'Handleiding Social Return'