



BURGERZAKEN- APPLICATIE

**AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE
OPENBARE AANBESTEDING**

NAMENS GEMEENTE HEEMSKERK

LEESWIJZER

Inleiding, hoofdstuk 1

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

De procedurele aspecten van de aanbesteding, hoofdstuk 2

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

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hoofdstuk 3

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

Eisen ten aanzien van de opdracht, hoofdstuk 4

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

Gunningscriteria, hoofdstuk 5

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

Klachtenregeling, hoofdstuk 6

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

Bijlagen

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

1. INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding burgerzakenapplicatie begeleid door RIJK namens de gemeente Heemskerk conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016 (A-wet 2012).

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

1.1 AANBESTEDENDE DIENST

Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding is de gemeente: Heemskerk, hierna te noemen gemeente.

1.2 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. De gemeente Heemskerk is hierbij aangesloten. RIJK begeleidt deze aanbesteding.

Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

1.3 OPDRACHT

De gemeente Heemskerk wenst een overeenkomst af te sluiten met één leverancier. De opdracht betreft het leveren, implementeren en onderhouden van een Cloud-oplossing voor de afdeling Burgerzaken. Dit omvat: implementatie, opleiding bij eventueel gewijzigde werkinstructies, licenties, hosting, koppelingen en technisch applicatiebeheer.

De burgerzaken-applicatie moet voldoen aan de architectuurprincipes van de gemeente, deze zijn:

1. Onze gemeente werkt met generieke processen en applicaties.
We maken gebruik van standaard oplossingen. De specificaties voor functionaliteit zijn in balans tussen genericiteit en voldoende procesondersteuning. Processen en applicaties worden niet ingericht op uitzonderingen. We doen concessies waar nodig bij het inrichten van processen en applicaties om ervoor te zorgen dat deze op meerdere gemeenten passen. Als er landelijke voorzieningen of bouwstenen beschikbaar zijn dan maken we daar gebruik van.
2. Onze gemeente digitaliseert haar diensten en processen.
Inwoners en ondernemers hebben digitale diensten ter beschikking waarmee ze alle veelvoorkomende interacties veilig online met de gemeente kunnen afhandelen. Digitale diensten voor inwoners en ondernemers en medewerkers (van de gemeente Heemskerk) zijn toegankelijk via verschillende apparaten, ook voor mensen met een functiebeperking en waar nodig 24x7 beschikbaar. De voortgang van processen wordt digitaal bewaakt.

3. Onze gemeente hergebruikt gegevens; eenmalig vastleggen, meermalig gebruik. We vragen de inwoners en ondernemers niet naar gegevens die we al hebben of die eenvoudig toegankelijk zijn voor de gemeente.
4. Onze gemeente biedt de klant een goede informatiepositie.
Klanten hebben laagdrempelig toegang tot een actueel en correct beeld van alle voor hen relevante gegevens waarover onze gemeente beschikt, zoals:
 - Algemene informatie over producten en diensten;
 - De wet- en regelgeving waaraan zij moeten voldoen;
 - Hun eigen gegevens (inclusief hun inhoudelijke dossiers en gegevens in sectorale registraties);
 - De status van hun lopende zaken;
 - De gegevens die zijn gebruikt om tot een besluit te komen en de regels die daarbij zijn gehanteerd (traceerbaarheid);
 - Wie hun gegevens heeft ingezien en wat de gemeente met gegevens heeft gedaan (transparantiebeginsel);
5. Onze gemeente hergebruikt reeds aanwezige functionaliteit.
We onderzoeken bij elke probleemstelling welke functionaliteit nodig is en in welke applicaties deze functionaliteit reeds aanwezig is. We kopen geen nieuwe functionaliteiten als we deze reeds in huis hebben.
6. Onze gemeente maakt gebruik van de Cloud tenzij.
We nemen op alle vlakken in de informatievoorziening / ICT, wanneer in de markt gespecialiseerde organisaties beschikbaar zijn, cloud diensten af. Wij voeren regie op de uitbesteedde taken. De verantwoordelijkheid blijft namelijk bij de gemeente.
7. Onze gemeente gebruikt alleen bewezen technologie.
Diensten en applicaties die we afnemen zijn al in meerdere gemeenten (of voor de applicatie gelijkwaardige afnemers) reeds in gebruik.

De gemeente is gestart met de uitrol van een moderne werkplek waarbij geen plaats meer is voor eigen technische voorzieningen zoals b.v. een datacenter. Gemeente verwacht van leveranciers: volledige technische ontzorging, schaalbare applicaties, snelle recovery bij storingen en encryptie op alle verbindingen.

In de burgerzaken-applicatie moeten alle technische aspecten gewaarborgd zijn door middel van externe audits (TPM en ethical hacks op organisatie, applicatie en Cloud) en certificeringen waardoor een veilige en robuuste omgeving ontstaat. Minimaal vereist zijn: ISO 27001 (security-eisen) en ISO 9001 (kwaliteit organisatieprocessen) en ISAE 3402 type II. Ook verwacht de gemeente van leveranciers met een Cloudoplossing een robuuste en volwassen Cloud die minimaal voldoet aan een uptime van 99,5%.

Dienstverlening

Onze huidige samenleving digitaliseert steeds verder en meer en dus ook de gemeente Heemskerk. Producten en/of diensten kunnen al digitaal worden aangevraagd, maar veel van deze processen moeten in de toekomst nog meer geautomatiseerd worden afgehandeld. Eenvoudige processen worden dan niet meer handmatig gecontroleerd of gefiatteerd. Dat vindt dan al plaats binnen de applicatie(s). Belangrijke kaders in onze dienstverlening zijn klantvriendelijkheid, gemak en bereikbaarheid. De afgelopen jaren hebben we al stappen gezet om onze dienstverlening op een hoger plan te krijgen. Dit doen we aan de hand van vier sporen:

1. Het verbeteren bereikbaarheid;

2. Het door ontwikkelen digitale dienstverlening;
3. Passende dienstverlening (ken je klant);
4. Dienstverlening en organisatieontwikkeling.

Ook de komende jaren worden deze sporen nog volop ontdekt, uitgebreid en verder ingezet waarbij rekening wordt gehouden met innovaties. Zoals gezegd wordt onze dienstverlening aan inwoners in toenemende mate digitaal, maar daarbij verwachten inwoners nog wel steeds onze persoonlijke dienstverlening. Dit klinkt tegenstrijdig, maar de bedoeling is om dit goed in te vullen zodat de inwoner de goede dienstverlening krijgt die zij nodig heeft, past en verwacht. Door de digitalisering worden (de antwoorden op) de eenvoudige vragen online gevonden of worden producten of diensten online aangevraagd. Daardoor wordt (persoonlijke) dienstverlening complexer door de specialistischere vragen en/of producten en diensten en betrouwbare digitale communicatie en uitwisseling wordt steeds belangrijker (privacy).

Team Dienstverlening

Voor het team Dienstverlening is een toekomstbeeld geformuleerd met twee doelen. Deze doelen gaan we realiseren met een robuust team Dienstverlening.

Door ontwikkelen digitaliseren en vakgebied gastenonthaal

- Gemakkelijk, toegankelijk, klantvriendelijk
- Vakgebied gastenonthaal verder ontwikkelen
- Flinke uitbreiding digitale producten
- Duidelijke kwaliteitscriteria formuleren
- In samenwerking met collega's van andere teams en afdelingen

Scherp op het vak en de poortwachtersrol

- Dienstverlening intern erkend als specialist beheerder van persoonsgegevens
- Kwalitatief betrouwbare persoonsgegevens
- Voortdurend werken aan verbeteren van identiteitscontroles en voorkomen fraude

Er vinden daardoor belangrijke ontwikkelingen binnen dienstverlening plaats. Er verdwijnt langzamerhand veel 'eenvoudig' routinewerk, het werk wordt complexer en vereist meer kennis, vaardigheden en andere competenties. Zowel aan de balie als aan de telefoon aangezien dienstverlening uniform plaats vindt via de verschillende kanalen.

Processen in Dienstverlening

1. Intake/ontvangst
 - Via portal/internet
 - Via informatiezuil op locatie
 - Via receptie/servicebalie op locatie

Dienstverlening Online

2. Identificatie van de klant (aan de hand van DigiD en eIDAS) en ondernemers (eHerkenning)
3. Inzicht in de contacten tussen gemeente en de klant
4. Ontvangen van meldingen
5. Toetsen en verwerken van aanvragen
6. Online kunnen regelen van
 - Huwelijk (datum en locatie)

- Aangifte overlijden
 - Aanvragen reisdocumenten
 - Verhuizing
 - Uittreksels
 - Afspraken met de gemeente
7. Online kunnen betalen voor diensten (iDeal/Ogone) met koppeling naar afgenomen producten

Dienstverlening Fysiek

8. Klantgeleiding; oproepen en verwijzen
9. Identificatie van de klant aan de balie
10. Inzicht in de contacten tussen gemeente en de klant
11. Doorverwijzen van de klant naar andere diensten
12. Toetsen en verwerken van aanvragen
13. Direct kunnen regelen van
 - Aangifte geboorte
 - Uitgifte paspoorten, rijbewijzen, etc.
 - Uitgifte andere formele documenten (VOG, etc.)
14. Teken en/of akkoord voor ontvangst en/of akkoord
15. Fysiek kunnen betalen voor diensten (contant en/of pin) met koppeling naar afgenomen producten

Overige taken

16. Administratie begraafplaatsen
17. Binnengemeentelijke leveringen
18. Onderzoek
19. Verkiezingen
20. Archiveren

De burgerzaken-applicatie is cruciaal voor de gegevenshuishouding en vervlochten met het datadistributiesysteem om applicaties van derden te voorzien van data van inwoners.

De gemeente zet in op digitale dienstverlening (majeure opgave) en wil inspelen op de zelfredzaamheid van inwoners en efficiëntere processen die de medewerker beter ondersteunen. iBurgerzaken kent op dit moment 28 e-diensten en 73 processen en speelt daarmee volledig in op de behoefte van de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan:

- Verhuizingen zonder tussenkomst medewerkers door gebruik van risicoprofielen waardoor een volledig geautomatiseerde verwerking mogelijk is;
- Volledige integratie van adresonderzoeken waar gegevens worden overgehaald vanuit de aangifte en na afloop het dossier wordt bijgewerkt met minder kans op fouten en tijdswinst in de afhandeling;
- Integratie met zaakstelsel, geen handmatige werkzaamheden op zaken en documenten;
- Integratie van de huwelijkskalender;
- Digitaal toestemming geven van ouders voor paspoort/ID kaart voor het kind waarbij de toestemming automatisch in de zaak wordt opgenomen;

- Digitaal doorgeven van vermissing van een reisdocument waarbij het vermiste reisdocument direct wordt opgenomen in het basisregister reisdocumenten zodat de kans op fraude wordt verminderd;
- Verzoek wijzigen naamgebruik en aanvraag geheimhouding wordt volledig zonder tussenkomst van een medewerker door het systeem verwerkt.

Daarnaast zijn in de afgelopen jaren een groot aantal koppelingen gerealiseerd die aansluiten op de huidige infrastructuur. Bij een eventuele overgang zullen deze koppelingen opnieuw gerealiseerd moeten worden of eventueel vervangen in de nieuw geselecteerde oplossing. De impact hiervan kan variëren van 'klein' naar 'zeer groot'. Een aantal van deze koppelingen zijn:

Applicatie / koppeling	Eisen	impact
Documentcreatie	Applicatie beschikt over een geïntegreerde documentcreatievoorziening	Zeer groot
Gegevensmagazijn	Applicatie levert persoonsmutaties aan het distributiesysteem Enterprise Service Bus	Zeer groot
ADFS / SAML	Applicatie ondersteunt eenmalig aanmelden via ADFS / SAML	Groot
Zaaksysteem	Applicatie voorziet in een rechtstreekse tweeweg koppeling met het zaaksysteem voor de opslag van documenten en bijwerken zaakgegevens	Groot
GBA Mailbox	De applicatie synchroniseert dagelijks met het landelijk GBA netwerk	Groot
Printer	De applicatie communiceert direct met de printer(lades) zonder tussenkomst van handmatige acties	Groot
Oribi ID Scan	De applicatie communiceert met de Oribi identificatie scanner	Groot
JCC betalen	De applicatie heeft een koppeling met de kassasystemen aan balies	Middel
Reisdocumenten	De opties voor het bezorgen van reisdocumenten is nu geïntegreerd in iBurgerzaken	Middel
DigiD/EIDAS	De applicatie gebruikt DigiD en EIDAS wordt gebruikt voor autorisatie bij de digitale aangifte door de burger	Klein
eHerkenning	De applicatie maakt gebruik van eHerkenning voor aangifte door bedrijven	Klein
Ingenico e-payments	De applicatie voorziet in de mogelijkheid tot digitale directe betalingen middels iDeal	Klein
BAG	De applicatie communiceert rechtstreeks met de lokale servicebus en de LV-BAG voor het opvragen van verblijfsobjecten en biedt de mogelijkheid tot automatische pandenregistratie	Gering

In bijlage C. Architectuuroverzicht gewenste situatie Burgerzaken is dit verder uitgewerkt.

1.4 SAMENVOEGEN EN SPLITSSEN

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

- a. De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het MKB.
- b. De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de gemeente en de ondernemer.
- c. De mate van samenhang van de opdrachten.

SAMENVOEGEN:

Er is sprake van een samengevoegde opdracht.

De burgerzaken-applicatie en de implementatie daarvan worden als één opdracht in de markt gezet, bestaande uit verschillende onderdelen inclusief gebruik, onderhoud, hosting en ondersteuning. Deze zaken zijn zo met elkaar verbonden dat het niet wenselijk is om dit bij verschillende partijen weg te zetten. Ook zoekt de gemeente één aanspreekpunt voor alle onderdelen binnen de gehele looptijd van de overeenkomst. Indien de onderdelen afzonderlijk en daarnaast onderhoud bijvoorbeeld worden opgesplitst dan is meer coördinatie nodig en kan het zo zijn dat de kwaliteit van de oplossing niet voldoet. Het is lastig om te bepalen waar problemen door worden veroorzaakt en wie daar dan voor verantwoordelijk is.

Gezien de behoefte aan een samenhangend systeem is er geen sprake van een onnodige samenvoeging.

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

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

De markt voor de burgerzaken-applicatie is van zichzelf klein te noemen met slechts drie partijen die de markt in handen hebben.

b. De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de gemeente en de ondernemer.

De leveranciers van het betreffende softwaresysteem hebben alle expertise in huis om de samengevoegde onderdelen uit te voeren. Beargumenteerd kan worden dat ze, als ontwikkelaars van de software, de technisch expert zijn en als zodanig meer dan enig andere partij in staat zijn om implementatie, levering/hosting en technisch beheer efficiënt uit te voeren.

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

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

c. De mate van samenhang van de opdrachten.

Zoals hierboven al beschreven is er strikt genomen dan wel sprake van een samenvoeging maar in de praktijk zijn de opdrachten onlosmakelijk met elkaar verbonden. De ontwikkelaar van de betreffende software is tevens het meest geschikt om de implementatie van het systeem voor zijn rekening te nemen en de partij die zorgdraagt voor de technische ontwikkeling in de vorm van updates.

Conclusie: Er is geen sprake van onnodige samenvoeging.

1.5 PERCELENVERDELING

Artikel 1.5 lid 3 AW stelt verder dat de AD een opdracht dient op te delen in percelen tenzij hij dit niet passend acht in welk geval dit moet worden gemotiveerd in de aanbestedingsstukken.

Zoals uit de argumentatie van de samenvoeging al duidelijk naar voren komt is er strikt gesproken misschien sprake van een samenvoeging maar is deze niet onnodig. Er is sprake van een dermate hoog niveau van verbondenheid dat opdelen van de opdrachten in percelen de kosten en administratieve lasten dermate zal laten stijgen dat dit niet proportioneel wordt geacht. Er zal dan ook geen gebruik gemaakt worden van percelen.

1.6 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

Deze overeenkomst wordt afgesloten voor een periode van maximaal tien (10) jaar.

De beoogde looptijd van de overeenkomst is van 1-1-2026 tot en met 31-12-2029 met een optie tot verlenging van twee (2) keer drie (3) jaar. Wanneer de gemeente gebruik maakt van één of meerdere verlengingen zal zij dit uiterlijk zes (6) maanden voor het verstrijken van de expiratedatum schriftelijk bekend maken. Wanneer de overeenkomst niet verlengd wordt, of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

1.7 KOSTENVERGOEDING

Bij het laattijdig afbreken van de aanbestedingsprocedure zal in het specifieke geval worden beoordeeld of eventueel sprake is van een vergoeding van (een deel) van de inschrijfkosten.

1.8 GESTANDDOENING

De inschrijver doet de inschrijving gestand voor een periode van drie (3) maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de inschrijving maakt de inschrijving ongeldig.

De gemeente kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de

inschrijver wordt geweigerd, dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

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

1.9 VARIANTEN

De inschrijver mag geen variant(en) indienen.

1.10 TAAL

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

1.11 VERTROUWELIJKHEID

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

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

2.DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

2.1 PLANNING

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

Planning	Datum
Datum van publicatie aankondiging opdracht	11-4-2025
Uiterste datum voor 1 ^e ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	25-4-2025 12:00 uur
Eerste Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	9-5-2025
Mogelijkheid voor het stellen van 2 ^e vragen ronde	16-5-2025 12:00 uur

Uiterste datum verzenden tweede en laatste Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers (10 dagen voor inschrijving)	23-5-2025
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	6-6-2025 10:00 uur
Beoordeling van inschrijvingen door de gemeente	periode van 2-3 weken
Presentaties	26-6-2025
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	11-7-2025
Optioneel verificatiegesprek	week 29
Uiterlijke datum aanleveren bewijsmiddelen beoogde winnaar	7 kalenderdagen na bekendmaking gunningsbeslissing
Standstill-termijn	20 kalenderdagen
Definitieve gunning	1-8-2025
Ingangsdatum overeenkomst	1-1-2026

2.2 COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Nick Nieuwenburg, nick.nieuwenburg@stichtingrijk.nl van RIJK.

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

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

2.3 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als inschrijver gebreken in het aanbestedingsdocument of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 constateert, dan moet inschrijver de contactpersoon van RIJK via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u de gemeente de mogelijkheid nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

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

2.4 INLICHTINGEN

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

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

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

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

2.5 INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN

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

2.5.1 INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN

In beginsel is het bij ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren slechts toegestaan door één vennootschap onderneming van dat concern een inschrijving in te dienen. Indien ondernemingen die tot één 'concern' behoren en/of anderszins verbonden ondernemers zijn, een inschrijving willen doen, dienen zij dit tijdig, vóór de eerste Nota van Inlichtingen, aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. Inschrijven is toegestaan, vermits zij op verzoek van de aanbesteder (kunnen) aantonen, dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de (vereiste) vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen (Assitur-Arrest). De betrokken ondernemingen dienen aan te tonen dat hun onderlinge relatie het gedrag bij de aanbesteding niet heeft beïnvloed (geen nadelige mededingingsaspecten, geen manipulatieve inschrijvingen e.d.). Ondernemingen kunnen immers een vergaande zelfstandigheid bezitten en van elkaar gescheiden zijn (z.g.n. 'Chinese Walls').

Indien dit niet afdoende kan worden aangetoond door een van de ondernemingen leidt dit tot uitsluiting bij deze aanbesteding van alle tot de betreffende groep en/of concern behorende en/of van alle anderszins verbonden ondernemingen.

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

2.5.2 ONDERTEKENING DOCUMENTEN

De documenten die bij inschrijving door inschrijver moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage E (Algemene Verklaring) worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten,

inclusief de ondertekende bijlage E, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

2.5.3 DIGITAAL INSCHRIJVEN

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

Storing TenderNed

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

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

Uitsluitend in dit geval mag de contactpersoon worden benaderd via email (nick.nieuwenburg@stichtingrijk.nl)

Indien er gegronde reden bestaat voor de gemeente om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zal de gemeente tijdig een rectificatie van "uitgestelde termijn van inschrijving" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop inschrijvers kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

2.5.4 INTREKKING

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

Na de in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn is de inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn zie paragraaf 1.8.

2.5.5 OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN

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

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

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

2.6 AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING

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

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

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

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

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

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

2.7 ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN

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

2.8 VOORBEHOUD GUNNING

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

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

2.9 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING

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

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

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

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

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

De opdracht/overeenkomst komt tot stand na ondertekening hiervan, maar niet eerder dan na het verstrijken van de standstill-termijn. Ondertekening van de overeenkomst vindt slechts plaats indien inschrijver op dat moment nog steeds voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen.

Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de gemeente gevestigd is.

2.10 DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptovereenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden, dan dient de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor te stellen zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

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

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

2.11 OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID

De verwerkersovereenkomst waarin de verhouding tussen de verantwoordelijke en de verwerker wordt geregeld ten aanzien van verwerking van privacygevoelige informatie maakt onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument (zie bijlage I2). Deze overeenkomst inzake verwerkingsverantwoordelijkheid dient tezamen met de overeenkomst ondertekend te worden.

2.12 WACHTKAMERREGELING

In geval de in de Aanbestedingsprocedure gegunde opdrachtnemer onverhoopt niet in staat blijkt de thans aanbestede overheidsopdracht (overeenkomst) na te komen en de overheidsopdracht dientengevolge beëindigd moet worden, kan de Aanbestedende dienst de 'nummer 2' in ranking vragen, of deze zijn inschrijving (alsnog) gestand wil doen, en (alsnog) een overeenkomst (bijlage 04a Overeenkomst) met de Aanbestedende dienst wil aangaan. Wil 'nummer 2' dit niet, dan kan de Aanbestedende dienst de 'nummer 3' in ranking vragen of deze zijn inschrijving (alsnog) gestand wil doen, en (alsnog) een overeenkomst met de Aanbestedende dienst wil aangaan. Enzovoort in ranking.

In geval de in de Aanbestedingsprocedure gegunde opdrachtnemer onverhoopt niet in staat blijkt de thans aanbestede overheidsopdracht (overeenkomst) na te komen en de overheidsopdracht dientengevolge beëindigd moet worden, kan de Aanbestedende dienst de opdracht geven aan de 'nummer 2' in ranking (bijlage 04a Overeenkomst volgens de wachtkamerregeling). Wil 'nummer 2' dit niet, dan kan de Aanbestedende dienst de 'nummer 3' in ranking de opdracht geven. Enzovoort in ranking.

2.13 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')

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

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

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

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

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

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

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

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

voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.3 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

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

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

2.15 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN

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

2.16 INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

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

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

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

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

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

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

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

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

Het UEA dient via de online tool van TenderNed ingevuld te worden (dus niet de PDF versie.) Zie ook de instructie op TenderNed <https://www.tenderned.nl/cms/node/791>
Let erop dat deel II van de online UEA volledig wordt ingevuld.

(De pdf versie kan gebruikt worden door organisaties waarmee gezamenlijk een inschrijving wordt gedaan.)

3.2.1 HANDELSREGISTER

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

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

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

3.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Conform artikel 14 van de GIBIT2023

Verzekeringsbewijs tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een verzekerd bedrag minimaal conform artikel 14.2 van de GIBIT2023. (Deze dient meegestuurd te worden bij de bewijsmiddelen na de gunning).

3.2.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Referenties

Het is van belang dat u door het overleggen van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht.

Inschrijver dient per kerncompetentie een referentie van een vergelijkbare uitgevoerde opdracht op te geven over de afgelopen drie jaar voorafgaande aan datum inschrijving. De referentieopdracht moet zijn afgerond, indien dit niet het geval is moet aan de vereiste opdrachtwaarde of volume voor dat deel van de opdracht dat reeds is uitgevoerd, zijn voldaan.

Bijlage F referentieverklaring moet hiertoe volledig ingevuld bij inschrijving ingediend te worden. Bij beoordeling zal de gemeente de referenties verifiëren. Indien mogelijk ontvangt de gemeente bij inschrijving van inschrijver, een schriftelijke, door de opdrachtgever van de betreffende referentie ondertekende, uitvoeringsverklaring.

Dezelfde referentie mag voor meerdere kerncompetenties overlegd worden
Het is toegestaan een derde in te zetten om aan een referentie-eis te voldoen, mits die derde ook wordt ingezet voor dit project, voor het betreffende onderdeel.

De referenties worden gevraagd op de volgende kerncompetenties:

Kerncompetentie 1

Het ter beschikking stellen en onderhouden van een SaaS-oplossing ten behoeve van burgerzaken, bij een vergelijkbare Nederlandse gemeente met vergelijkbare functionele en technische eisen.

Inschrijver dient aan te tonen aan deze kerncompetentie te voldoen door middel van één (1) referentieopdracht die ziet op het ter beschikking stellen van een SaaS -oplossing ten behoeve van burgerzaken. De referentieopdracht dient te zijn uitgevoerd bij een Nederlandse gemeente van minimaal 180 werknemers en dient afgerond te zijn gedurende de afgelopen drie (3) jaar.

Kerncompetentie 2

Succesvolle implementatie van een SaaS-oplossing ten behoeve van burgerzaken, bij een vergelijkbare Nederlandse gemeente met vergelijkbare functionele en technische eisen.

Inschrijver dient aan te tonen aan deze kerncompetentie te voldoen door middel van één (1) referentieopdracht die ziet op het succesvol implementeren van een SaaS-oplossing ten behoeve burgerzaken. De referentieopdracht dient te zijn uitgevoerd bij een Nederlandse gemeente van minimaal 180 werknemers en dient afgerond te zijn gedurende de afgelopen drie (3) jaar.

3.3 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN

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

1. Gedragsverklaring Aanbesteden:

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

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

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

2. Verklaring Belastingdienst:

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

3. Bewijs van een verzekering:

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

4. Inschrijving beroeps- of handelsregister:

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

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

4.EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT

In dit hoofdstuk vindt u de uitvoeringseisen die aan de inschrijving worden gesteld. De uitvoeringseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding (en de te sluiten overeenkomst) zijn opgenomen in het Programma van eisen (Bijlage A).

4.1 PROGRAMMA VAN EISEN

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

4.2 CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN

Werk is waarde. Het zorgt voor inkomen, zingeving, een sociaal netwerk en mogelijkheden om jezelf te ontwikkelen. Leeftijd, lichamelijke, psychische of verstandelijke beperkingen hoeven geen belemmerende factor zijn voor werk en deelname aan de samenleving.

De gemeente Heemskerk onderstreept dit belang en heeft ambities op het gebied van inclusiviteit: vergroten van arbeidsparticipatie voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, voorkomen/terugdringen van voortijdige schooluitval en het verbinden van onderwijs & arbeidsmarkt.

De gemeente Heemskerk vraagt haar opdrachtnemers bij te dragen aan deze ambities. Dit doet de gemeente door Social Return on Investment (SRoI) toe te passen op haar inkopen. Via SRoI verplicht zij haar opdrachtnemers om een percentage van de opdrachtsom te besteden aan het aan werk(ervaring) helpen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

SRoI in deze opdracht

- De inschrijver verplicht zich om bij gunning van deze opdracht minimaal 5% van de totale opdrachtsom exclusief BTW en exclusief meer/minderwerk aan te wenden voor SRoI.
- Opdrachtnemer verplicht zich onder andere om binnen 4 weken na definitieve gunning afspraken te maken met de coördinator SRoI over de invulling.
- Bij afloop van de opdracht dient, tenzij specifiek anders afgesproken, aan de SRoI verplichting voldaan te zijn. De coördinator voert hierop de controle uit. Indien na looptijd van de opdracht niet aan deze verplichting is voldaan, kan de opdrachtgever zich op de boeteclausule beroepen.
- Zie bijlagen voor de volledige beleidsregels, invullingsmogelijkheden, het uitvoeringsproces en de verplichtingen van SRoI bij de gemeente Heemskerk.

SRoI-invulling via Bouwblokken

De gemeente Heemskerk beoogt een proportionele, realistische, voor de opdrachtnemer en de doelgroepen zinvolle en duurzame invulling van de Social Return verplichting. De SRoI-invulling wordt gewaardeerd op basis van de 'bouwblokkenmethode'. Dit houdt in dat beschreven doelgroepen of invullingen (de SRoI-bouwblokken) een inspanningswaarde vertegenwoordigen, uitgedrukt in euro's. Hierdoor kan de opdrachtnemer bouwblokken stapelen tot het benodigde bedrag. De waardes van de bouwblokken zijn gebaseerd op de afstand tot de arbeidsmarkt van de kandidaat of de gemiddelde inzet bij de betreffende SROI-invulling. De prioriteit ligt bij het (duurzaam) aan het werk krijgen van mensen in de SRoI doelgroep, maar ook is er de mogelijkheid om SRoI op creatieve wijze in te vullen.

Zie bijlage H voor door de beleidsregels SRoI van de gemeente Heemskerk inclusief bouwblokkenschema.

5. BEOORDELING EN GUNNING

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

- Valt inschrijver niet onder de door de gemeente gestelde uitsluitingsgronden.
- Voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de door de gemeente gestelde geschiktheidseisen.

- Voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde eisen en normen.
- Hoe voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde gunningscriteria.

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

5.1 GUNNINGSCRITERIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK

	Omschrijving		Maximale punten
Prijs			200
Prijs	Implementatiekosten + totale kosten per jaar voor de gehele periode van tien (10) jaar	200	
Kwaliteit			800
SGC 1	Plan van aanpak implementatie	100	
SGC 2	Programma van Wensen	200	
SGC 3 A	Open vraag over Ondersteuning	100	
SGC 3 B	Open vraag over Visie en doorontwikkeling	100	
SGC 4	Productdemonstratie: aangetoonde functionaliteit en gebruikersvriendelijkheid		
	• A - Functionele beschrijving • B- Ervaren gebruikersvriendelijkheid Burgerzaken-applicatie in demonstratie	200 100	
Totaal			1.000

PRIJS

Inschrijver dient het tarievenblad (bijlage G), dat als aparte bijlage bij de aanbesteding is toegevoegd, volledig in te vullen en aan de inschrijving toe te voegen.

De totaalprijs heeft betrekking op de totale jaarlijkse kosten voor de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingsopties, plus de eenmalige kosten. Het gaat hierbij om de dienstverlening conform het PvE en de opdrachtomschrijving. Voor de prijsopgave kunnen inschrijvers uitgaan van 85 gebruikers, waarvan er 4 functioneel beheerders zijn.

Vergelijkbaarheid

Om vergelijkbaarheid van de prijzen te waarborgen en oneerlijke concurrentie te voorkomen, wordt aan alle inschrijvers verzocht de eenmalige kosten in het tarievenblad te vermelden. De implementatiekosten zijn geen onderdeel van de beoordelingsprijs. De implementatiekosten dienen wel opgegeven te worden en hebben het kenmerk van een stelpost. Als stelpost definiëren wij: "in het prijzenblad als zodanig aangeduide geldbedragen, hier concreet: implementatiekosten, welke in de prijsopgave zijn begrepen en ten laste waarvan nader in de opdracht beschreven uitgaven worden gebracht. Indien de som van de uitgaven, die ten laste van de stelpost implementatie worden gedaan,

lager blijkt te zijn dan het bedrag van die stelpost, zal de afwijking worden verrekend.". Voor de implementatiekosten hanteren wij een plafondbedrag van € 100.000,-.

Beoordeling gunningscriterium Prijs

Bij het invullen van het prijzenblad en het bepalen van de te offereën 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 uitsluitend) reis- en verblijfkosten. Dit betekent dat de opdrachtgever, behalve de door de inschrijver geoffeerde tarieven, niets aan de inschrijver (combinatie) is verschuldigd;
- De gemeente Heemskerk controleert niet of de prijzen juist zijn ingevuld en doorberekend.
- De inschrijver (combinatie) is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de ingevulde gegevens.

De inschrijvers kunnen uitgesloten worden in de volgende gevallen:

- Er ingeschreven is boven het plafondbedrag.
- Indien er elders in de inschrijving prijzen zijn vermeld (ongeacht omvang of aard).
- Als een strategische inschrijving is ingediend. Een inschrijver (combinatie) die een strategische inschrijving indient, wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Zijn inschrijving wordt als ongeldig terzijde gelegd.
- Het prijsformulier dient, op straffe van uitsluiting, volledig te worden ingevuld, anders zijn de prijsformulieren onderling niet vergelijkbaar en is de gemeente Heemskerk gehouden deze inschrijver (combinatie) uit te sluiten van deelname aan de aanbestedingsprocedure;
- Het is de inschrijver (combinatie), op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan de prijzen op een andere wijze aan te bieden dan door middel van het voorgeschreven prijzenblad;

De gemeente Heemskerk beschouwt, onder meer (maar niet uitsluitend), inschrijvingen als een strategische inschrijving:

- Een inschrijving die om welke reden dan ook niet realistisch is. De gemeente Heemskerk gaat ervan uit dat inschrijvers (combinaties) de prijzen berekenen aan de hand van de kostprijs plus een zekere winstmarge. Een inschrijver (combinatie) mag geen kosten die moeten worden gemaakt voor een bepaald onderdeel verdisconteren in de berekening van de prijs van andere onderdeel om zo 'theoretisch' de economisch meest voordelige inschrijving in te dienen.
- Een inschrijving die ertoe leidt dat het beoordelingssysteem wordt gemanipuleerd;
- Een inschrijving waarbij kosten die horen tot de jaarlijkse kosten (waarop de beoordelingsprijs is gebaseerd) zijn 'overgeheveld' naar de eenmalige kosten om daarmee de beoordelingsprijs te verlagen;
- Een inschrijving die er niet toe leidt dat de daadwerkelijke 'economisch meest voordelige inschrijving' als beste inschrijving uit de aanbestedingsprocedure komt;
- Inschrijvingen met negatieve (totaal)prijzen;

- Inschrijvingen met (totaal)prijzen van € 0,00;
- Enzovoort.

Prijsbeoordeling

Voor de prijsbeoordeling wordt de relatieve methode gebruikt.

De gemeente kiest voor deze methode omdat niet bekend is binnen welke bandbreedte de te verwachten inschrijvingen zich zullen bevinden, waardoor de lineaire methode minder goed bruikbaar is.

Een nadeel van het toepassen van de relatieve methode kan zijn dat een inschrijver die een lage score op de gunningscriteria kwaliteit verdient, door het aanbieden van een erg lage prijs (prijsduiking) alsnog de aanbesteding wint. Dit komt doordat een prijs die bijvoorbeeld de helft lager is dan van de andere inschrijvers, een twee keer zo hoog aantal punten voor de prijs toegekend krijgt.

De inschatting van het projectteam is dat er geen inschrijvingen gedaan zullen worden die, bij 20% maximale score voor de prijs, dusdanig laag zullen zijn dat de prijs ook bij een lage score bij de betreffende inschrijving voor kwaliteit doorslaggevend zal zijn.

Een eventueel lagere score voor kwaliteit bij een lagere inschrijfprijs wordt als aanvaardbaar bestempeld.

Een ander nadeel kan zijn dat bij uitval van de winnende inschrijving de rangorde verandert. Om hierover vragen in de Nota van Inlichtingen te voorkomen, vermelden wij in het aanbestedingsdocument: "Indien de inschrijving met de laagst aangeboden prijs ('prijs laagste'), om wat voor reden (uitsluiting, ongeldigheid e.d.) dan ook, terzijde wordt gelegd, dan vindt zonder die inschrijving een herberekening plaats volgens bovengenoemde formule. In het voorkomend geval verandert alsdan de eerder vastgestelde rangorde."

Voor de puntentoekening van de prijs wordt de volgende formule toegepast:

*Laagste inschrijfprijs / inschrijfprijs * het maximaal aantal punten voor prijs = score prijs*

Er geldt een plafondbedrag van € 190.000,- per jaar voor de gehele looptijd exclusief eenmalige kosten. Een inschrijfprijs boven het plafondbedrag leidt tot uitsluiting van de betreffende inschrijver.

De score wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

Een inschrijfprijs onder en boven het plafondbedrag leidt tot uitsluiting van de betreffende inschrijver.

KWALITEIT

Het gunningscriterium kwaliteit is onderverdeeld in vier onderdelen. Elk onderdeel wordt hieronder apart besproken.

De door inschrijver ingediende uitwerking van de kwalitatieve criteria dient volledig anoniem te zijn. RIJK zal de inschrijvingen controleren en indien nodig namen van systemen of marktpartijen verwijderen. De productdemonstratie zal uiteraard niet anoniem zijn.

Subgunningscriterium 1: Plan van Aanpak implementatie

De software voor Burgerzaken moet aansluiten bij de behoeften van de gebruikers. Uiteraard moet het systeem goed samenwerken met de huidige en de toekomstige architectuur van de gemeente. De Inschrijver zal in een Plan van aanpak duidelijk moeten maken hoe hij hierin voorziet.

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een kwalitatief goede implementatie.

Geef het implementatieplan weer en licht hierbij tenminste toe:

1. Uitgangspunten bij de aanpak, verantwoording voor de gekozen project management methode;
2. Een overzicht van doelstellingen en daarvan afgeleide resultaten en deelleveringen (product breakdown) en realisatie van toegevoegde waarde voor gemeente Heemskerk;
3. Implementatieplanning: fasering en mijlpalen in relatie tot boven beschreven resultaten;
4. Projectorganisatie: samenstelling van het projectteam, expertise in het projectteam en ervaringen met soortgelijke opdrachten. Verwachtingen met betrekking tot inzet en inbreng vanuit gemeente Heemskerk in het project;
5. Projectbesturing: verantwoordelijkheden van opdrachtgever en opdrachtnemer, rapportage- en escalatielijnen, benodigde bevoegdheden en mandaten;
6. Communicatie: wijze van verslaglegging, communicatiemiddelen en – matrix, documentatie- en handleidingen;
7. Test- en acceptatieprocedure in relatie tot de op te leveren resultaten;
8. Aanpak gericht op het overzetten van gegevens het bestaande systeem en eventueel aanverwante systemen, het overzetten van koppelingen, de integratie en het betrekken van interne- en externe beheerpartijen;
9. Risicobeheersing: de vijf voornaamste risico's en maatregelen en het proces om risicobeheersing uit te kunnen voeren;
10. Training en Opleidingsplan: Begeleiding en opleiding van functioneel beheerders, gegevensbeheerders, superusers en reguliere gebruikers.
11. Exit-plan;
12. Oplevering aan beheerorganisatie en borging van restpunten (nazorg);

Randvoorwaarden

De uitwerking van dit kwalitatieve sub-gunningscriterium moet schriftelijk worden ingediend. Er zijn geen voorschriften m.b.t. de omvang van de uitwerking. Het opnemen van aparte bijlagen is toegestaan. De gemeente verwacht een beknopte en overzichtelijke uitwerking.

Als bij de beantwoording sprake is van 'kunnen', 'mogelijk zijn' of formuleringen van gelijke strekking, dan gaat het beoordelingsteam er, tenzij expliciet aangegeven, vanuit dat de betreffende aspecten deel uitmaken van de aangeboden oplossing/dienstverlening en de prijs. Folders, brochures en weblinks (en verwijzingen hiernaar) maken geen

onderdeel van de inschrijving en zullen dus niet worden beoordeeld door het beoordelingsteam.

Subgunningscriterium 2: Programma van Wensen (PvW)

Naast een uitgebreid Programma van Eisen heeft de gemeente een Programma van Wensen (bijlage B) opgesteld van gewenste functionaliteit en als bijlage toegevoegd aan de aanbesteding. De gemeente Heemskerk is benieuwd of de inschrijver de wensen kan leveren zonder daarvoor maatwerk te moeten inzetten. De wensen zoals die in het Programma van Wensen zijn opgenomen hebben daarmee het karakter van opties en de gemeente Heemskerk geeft hiermee geen afnamegarantie.

Inschrijver dient bij alle wensen in het Programma van Wensen aan te geven of deze mogelijk zijn (Ja) of niet (Nee). Voor iedere "Ja" krijgt de inschrijver de betreffende punten die aan de wens zijn toegekend. Voor iedere "Nee" krijgt inschrijver nul (0) punten. Als een regel niet is beantwoord gaat de gemeente Heemskerk ervanuit dat het antwoord "Nee" is en worden er geen punten toegekend.

Per wens kan een vastgesteld aantal punten worden verdiend, zoals vermeld in het Programma van Wensen. De optelling van deze punten per wens wordt omgerekend naar de 200 punten die voor het gunningscriterium als geheel kunnen worden verdiend op basis van de formule:

$\text{gerealiseerde punten} / \text{maximaal te behalen punten} * 200.$

Van de met "Ja" beantwoorde wensen wil de gemeente Heemskerk weten wat de extra jaarlijkse licentiekosten en de eventuele eenmalige implementatiekosten zijn. Deze kosten dienen in het tarievenblad te worden vermeld. Indien een specifieke wens bewezen onderdeel is van de standaardoplossing zoals die op basis van het Programma van Eisen in deze procedure wordt aangeboden door inschrijver kunnen deze kosten op € 0,- worden gesteld.

Voor elke wens die met ja wordt beantwoord kan de inschrijver in de demonstratie een voorbeeld geven hoe dit in de oplossing is toegepast.

Subgunningscriterium 3 A: Ondersteuning tijdens gebruik

De applicatie burgerzaken en aanverwante toepassingen is een van de kernapplicaties die invulling geven aan de digitale dienstverlening van gemeente Heemskerk, zowel bij inwoners thuis als in het gemeentehuis. Het werken met deze applicaties kan voor zowel inwoners als voor medewerkers een uitdaging vormen. Niet iedereen is even digivaardig en heeft meteen goed door hoe een applicatie werkt en welke mogelijkheden er met de applicatie worden geboden. Gedurende de looptijd van het contract zullen er ook wijzigingen in de applicatie worden opgenomen, vanwege nieuwe technische mogelijkheden of vanwege wijzigingen in wet- en regelgeving. Medewerkers, inwoners en andere gebruikers zullen ook goed geïnformeerd moeten worden over de veranderingen en wat dit voor hen in de dagelijkse praktijk beteken.

In het beantwoorden van deze vraag willen we de gelegenheid geven aan partijen om meer toelichting te geven hoe invulling wordt gegeven aan de dienstverlening aan gebruikers, medewerkers en inwoners, in het werken met de aangeboden oplossingen. Bij het beantwoorden van deze vraag zien we ook antwoord op onderstaande deelvragen:

- a. Wat zijn de uitgangspunten bij de huidige en toekomstige ondersteuning aan de gebruikers van uw oplossingen? Wat zijn uw verwachtingen over de vaardigheden en competenties van deze gebruikers? Maken jullie onderscheid in de soorten gebruikers (persona's) en hoe gaan jullie daar mee om?
- b. Op welke wijze worden gebruikers van jullie toepassing begeleid om met jullie oplossing te kunnen en te kunnen blijven werken?
- c. Hoe zorgen jullie voor een goede bereikbaarheid voor het doorgeven van storingen tijdens de openingstijden van de organisatie van gemeente Heemskerk?
- d. Op welke wijze kunnen niet urgente vragen over het functioneren van de oplossingen bij u worden aangemeld en hoe krijgen onze medewerkers hierover antwoord?
- e. Hoe gaan jullie om met nieuwe medewerkers die weer wegwijs gemaakt moeten worden in jullie dienst?
- f. Wat verwachten jullie van gemeente Heemskerk en van onze medewerkers om jullie ondersteuning te kunnen inzetten? Op welke wijze kunnen wij het beste invulling geven aan goed opdrachtgeverschap?

De uitwerking van dit kwalitatieve sub-gunningscriterium moet schriftelijk worden ingediend. Er zijn geen voorschriften m.b.t. de omvang van de uitwerking. Het opnemen van aparte bijlagen is toegestaan. De gemeente verwacht een beknopte en overzichtelijke uitwerking.

Als bij de beantwoording sprake is van 'kunnen', 'mogelijk zijn' of formuleringen van gelijke strekking, dan gaat het beoordelingsteam er, tenzij expliciet aangegeven, vanuit dat de betreffende aspecten deel uitmaken van de aangeboden oplossing/dienstverlening en de prijs. Folders, brochures en weblinks (en verwijzingen hiernaar) maken geen onderdeel van de inschrijving en zullen dus niet worden beoordeeld door het beoordelingsteam

Subgunningscriterium 3 B: Applicatie: visie en doorontwikkeling

De gemeente Heemskerk heeft een kleine organisatie en een volle agenda. De komende jaren zal de druk op de organisatie verder toe gaan nemen om meer met minder te gaan doen. De geadverteerde mogelijkheden van automatisering en digitalisering scheppen verwachtingen dat er nieuwe kansen ontstaan in het uitvoeren van verschillende taken en werkzaamheden. Dat zou ook voor gemeente Heemskerk hulp kunnen bieden om taken beter uit te kunnen voeren.

Een kleine organisatie heeft niet veel mogelijkheden om zelf te innoveren. We staan ook zeker niet vooraan als het gaat om te experimenteren met nieuwe technologie. We zoeken dan ook bij voorkeur samenwerking met leveranciers die ons kunnen meenemen in technologische ontwikkelingen en die ook goed begrijpen waar we als gemeente Heemskerk voor staan en wat we willen realiseren.

In de beantwoording van de onderstaande vragen stelt de gemeente dan ook op prijs dat de inschrijver de moeite doet om de koppeling te leggen tussen ontwikkelingen in de technologie, ontwikkelingen in het beheer van de openbare ruimte en de specifieke situatie voor gemeente Heemskerk.

- a. Hoe gaan de door uw onderneming voorziene ontwikkelingen in uw systeem concreet bijdragen aan de doelstellingen van de gemeente Heemskerk?
- b. Hoe gaat uw onderneming borgen dat uw organisatie en de organisatie van gemeente Heemskerk praktisch en realistisch kunnen blijven samenwerken?

- c. Wat ziet uw onderneming als belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening voor de toekomst en hoe kan de gemeente zich daarop voorbereiden?
- d. Op welke manier hebben gebruikers van uw systeem invloed op deze (en andere) doorontwikkeling(-en)?
- e. Hoe wordt het realiseren van toegezegde en verwachte doorontwikkeling geborgd?

De uitwerking van dit kwalitatieve sub-gunningscriterium moet schriftelijk worden ingediend. Er zijn geen voorschriften m.b.t. de omvang van de uitwerking. Het opnemen van aparte bijlagen is toegestaan. De gemeente verwacht een beknopte en overzichtelijke uitwerking.

Als bij de beantwoording sprake is van 'kunnen', 'mogelijk zijn' of formuleringen van gelijke strekking, dan gaat het beoordelingsteam er, tenzij expliciet aangegeven, vanuit dat de betreffende aspecten deel uitmaken van de aangeboden oplossing/dienstverlening en de prijs. Folders, brochures en weblinks (en verwijzingen hiernaar) maken geen onderdeel van de inschrijving en zullen dus niet worden beoordeeld door het beoordelingsteam.

Subgunningscriterium 4: Functionaliteit en Gebruiksvriendelijkheid – beschrijving en productdemonstratie

De functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid van de software (aansluiting op bedrijfsprocessen, transparantie, overzichtelijkheid, eenduidigheid, -intuïtiviteit, bedieningsgemak, e.d.) spelen een belangrijke rol bij de acceptatie van deze software door de gebruikers. Om dit goed te kunnen beoordelen en als zodanig mee te laten wegen bij het kwaliteitscriterium, worden de Inschrijvers uitgenodigd het functioneren en de werking van het systeem te demonstreren. De beoordeling vindt plaats op basis van compleetheid, zijn alle gevraagde functionaliteiten voldoende aangetoond? En op basis van een beoordeling door de gebruikers van de getoonde en daarmee ervaren gebruiksvriendelijkheid van het systeem.

A. Functionele Beschrijving (gebruikershandleiding)

Wij vragen u een functionele beschrijving te maken van uw oplossing voor Burgerzaken aan de hand van het door ons opgestelde programma van eisen, het programma van wensen en de gepubliceerde scenario's in de vorm van een gebruikershandleiding. In deze handleiding laat u allereerst zien, vanuit het perspectief van gebruikers, hoe u invulling geeft aan het programma van eisen en het programma van wensen. U hoeft dus niet nogmaals antwoord te geven of uw oplossing voldoet maar u laat de samenhang zien tussen de gevraagde functionaliteiten en eventueel de ruimte voor nieuwe mogelijkheden en kansen. Deze functionele beschrijving vormt de basis voor de demonstratie die u gaat geven en aan hand waarvan bij de beoordeling de demonstratie ook gevolgd kan worden. Let wel, de geplande demonstratie zelf zal enkel gaan over de scenario's die als bijlage D. zijn bijgevoegd.

In uw beschrijving geeft u ook antwoord op de volgende vragen:

- Hoe kunnen medewerkers van gemeente Heemskerk zelfstandig gebruik maken van het zoeken naar, vinden, weergeven en delen van gegevens uit de burgerzaken applicatie.

De uitwerking van dit kwalitatieve sub-gunningscriterium moet schriftelijk worden ingediend. Er zijn geen voorschriften m.b.t. de omvang van de uitwerking. Het opnemen van aparte bijlagen is toegestaan. De gemeente verwacht een beknopte en overzichtelijke uitwerking.

Voor de functionele beschrijving kunnen 200 punten worden gehaald.

B. Demonstratie

De totale demonstratie duurt circa anderhalf uur, waarbij de laatste vijftien minuten zijn gereserveerd voor vragen van het beoordelingsteam. Deze vragen tijdens de demonstratie zelf mogen alleen gaan over de demonstratie en niet over de schriftelijk ingediende inschrijvingen. Aangezien de schriftelijk ingediende inschrijven reeds beoordeeld zijn, heeft de demonstratie geen invloed op de waardering van de schriftelijk ingediende gunningscriteria.

In de demonstratie hoeft u alleen in te gaan op de door gemeente Heemskerk bijgevoegde scenario's (Bijlage D). Dit is dus een subset van de gebruikershandleiding wat u onder punt A. heeft aangeleverd. Aan de hand van deze scenario's laat u vooral zien hoe eenvoudig en gemakkelijk de gevraagde handelingen uitgevoerd kunnen worden.

C. Beoordeling demonstratie

De beoordeling van dit deel van de demonstratie is als volgt:

- Er wordt de inschrijvers gevraagd om een aantal scenario's (zoals beschreven in de bijlage "Bijlage D Scenario's Burgerzakenapplicatie") in een werkende online omgeving te tonen.
- Voor gebruiksvriendelijkheid wordt het volgende beoordelingskader gehanteerd.
- 'Intuïtief' en logisch werkt ('kan een gebruiker/beheerder makkelijk zijn weg vinden') en dat de aangeboden oplossing eenvoudig, doelmatig werkt.
- 'Efficiënt' werkt (de hoeveelheid handelingen die nodig is om het gewenste resultaat te bereiken).
- 'Effectief' is (de nauwkeurigheid en volledigheid waarmee gebruikers gespecificeerde doelen behalen).
- Aandachtspunten bij bovenstaande zijn:

1. Visuele aspecten: zoals hoeveelheid (sub)windows en pop-ups, leesbaarheid en overzichtelijkheid van de schermen, de hoeveelheid schermen, navigatie en wijze van scrollen in de schermen.
2. Systeemtechnische aspecten: zoals het uitvoeren van onnodige taken die het systeem zelf zou kunnen of moeten doen, eenvoudig hergebruik van gegevens, te veel klikken en scrollen, onlogische volgorde van velden of schermen, hoeveelheid bevestigingsdialogen en foutgevoeligheid, tijdsduur van handelingen, uitvoeren van taken, koppelingen en rapportages.
3. Is het logisch te doorgronden hoe de verschillende onderdelen van de Oplossing zijn opgebouwd en met elkaar samenhangen.
4. Vindbaarheid binnen het systeem.
 - gerealiseerde punten/maximaal te behalen punten * 100.

De beoordelingscriteria voor de functionele beschrijvingen en de demonstraties zijn verder uitgewerkt in onderstaand kader.

Beoordeling:

Alle gunningscriteria worden beoordeeld op grond van:

- inhoudelijke kwaliteit van alle aspecten en mate waarin de uitwerking concreet is, gemaakte keuzes worden toegelicht en zijn toegesneden op de onderhavige opdracht;
- mate waarin de uitwerking volledig, logisch en SMART is;
- compleetheid: De beantwoording is volledig en laat geen aspecten van de uitvraag onbeantwoord;
- relevantie/ specifiek: De beantwoording heeft betrekking op de uitvraag. Waar de beantwoording verder gaat dan de uitvraag is deze van toegevoegde waarde;
- concreetheid: De beantwoording is onderbouwd, berust op betrouwbare aannames en wekt vertrouwen. Wollig taalgebruik is vermeden en de beoordelaar hoeft geen moeite te doen het antwoord te doorgronden. Waar nodig is deze toetsbaar;
- realistisch: de plannen, visies, wensen die in de beantwoording worden weergegeven zijn haalbaar. Zowel technisch als in de tijd.

Punten voor de gunningscriteria kunnen verkregen worden volgens onderstaand schema:

Waardering	Score	Basisbeoordelingscriteria
Uitstekend	100% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een uitstekend antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk uitstekend beantwoord. Het antwoord geeft meer inzicht dan gevraagd en/of is uitstekend onderbouwd. De wijze van invulling is overtuigend en/of bevat creatieve/innovatieve elementen.
Goed	80% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een goed antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk goed beantwoord. Het antwoord past bij de vraag. De beschrijving is concreet, realistisch en werkwijze wordt goed onderbouwd.

Voldoende	50% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver voldoende antwoord gegeven. Beschreven werkwijze is realistisch, maar is matig concreet, en/of is matig onderbouwd. En/of er ontbreekt tenminste één belangrijk onderdeel in het antwoord.
Onvoldoende	10% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver onvoldoende of een minimaal antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk, onvoldoende of minimaal beantwoord. Geen beschrijving en/of is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Beantwoording geeft geen/nauwelijks of gebrekkig inzicht in de wijze van invulling.
Geen	0% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver geen antwoord gegeven.

De inschrijver die het hoogste aantal punten heeft behaald voor alle gunningcriteria gezamenlijk is de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. Aan deze inschrijver is gemeente voornemens de opdracht te gunnen. Bij gelijke score geeft de score behaald op het subgunningscriterium *Plan van aanpak implementatie* de doorslag. In geval er dan nog sprake is van een gelijke score vindt loting plaats.

Inschrijvers die niet de economisch meest voordelige inschrijving hebben ingediend, ontvangen een gemotiveerde afwijzing.

5.2 BEOORDELINGSCOMMISSIE

Het beoordelingsteam bestaat uit ter zake kundige werknemers van de gemeente Heemskerk.

Proces

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

Fase 1

In de eerste fase beoordelen de leden van het beoordelingsteam eerst individueel de schriftelijk ingediende stukken van SGC1, SGC2 en SGC3 en de schriftelijk ingediende documenten van SGC4. Alle individuele scores worden verzameld door de inkoper van RIJK en in het dossier opgeslagen. Niet ieder lid van het beoordelingsteam zal alle documenten moeten beoordelen; al naar gelang de expertise van de beoordelaars zullen zij een of meerdere gunningscriteria individueel beoordelen en voor die gunningscriteria deelnemen aan de consensusmeeting.

Fase 2

Deze fase wordt gevormd door de productdemonstratie van SGC4. Iedere beoordelaar zal van iedere demonstratie een individueel scoreformulier invullen en deze inleveren bij de inkoper van RIJK. Voor de demonstratie wordt het beoordelingsteam uitgebreid met een afvaardiging van gebruikers. Deze afvaardiging zal aanwezig zijn bij de productdemonstraties, deze individueel beoordelen en voor het gunningscriterium SGC4 deelnemen aan het consensus-overleg.

Fase 3

Tijdens het consensus-overleg worden de eindscores van de subgunningscriteria per inschrijver bepaald. Alle cijfers worden afgerond op 2 cijfers achter de komma.

Fase 3 wordt afgesloten door bekendmaking van de score per inschrijver op het gunningscriterium "Prijs". Ook de score voor de prijs wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma. De ingediende prijzen worden pas na afloop van de beoordeling van de gunningscriteria "kwaliteit" aan het beoordelingsteam bekend gemaakt.

Gezamenlijk vormen de totaalscores op prijs en kwaliteit de eindscore die gebruikt zal worden om een voorlopige ranking te maken. Mocht er sprake zijn van een gelijke score dan geeft de score op het gunningscriterium "kwaliteit", subgunningscriterium Plan van aanpak implementatie en support de doorslag. Mocht er in dat geval nog steeds sprake zijn van een gelijke score wordt de doorslag gegeven op basis van loting.

De voorlopige gunning wordt verstuurd aan de inschrijver die op dat moment op de eerste plaats in de ranking staat. Tegelijkertijd worden de afgewezen inschrijvers gemotiveerd op de hoogte gesteld.

Verificatie: indien de gemeente nog aanvullende vragen heeft, functionaliteiten nog niet heeft gezien tijdens demonstratie, of twijfelt over de werking van functionaliteiten, kan de gemeente verzoeken om een verificatiegesprek, alvorens tot gunning over te gaan.

5.3 VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN

De aangeboden prijzen zijn reëel en transparant.

Dit houdt in:

- Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.
- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.

5.4 INDEXERING

Oprachtnemer is gerechtigd de prijzen of tarieven jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 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.

In afwijking op art 11.8 van GIBIT dienen prijs- en tariefswijzigingen uiterlijk drie (3) maanden voor de ingangsdatum door opdrachtnemer schriftelijk aan opdrachtgever te worden medegedeeld onder vermelding van de grondslag en berekeningswijze. Bij een hogere prijs- en tariefswijziging dan voormeld heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te beëindigen per de ingangsdatum van de aangezegde verhoging.

5.5 KPI'S

Er zijn in de SLA van de leverancier en in het Programma van Eisen verschillende stuurmogelijkheden opgenomen. Na gunning worden hieruit in overleg KPI's voor het contractmanagement opgesteld.

6. KLACHTENREGELING

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

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

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

7. BIJLAGEN:

7.1 BEGRIPPENLIJST

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

7.2	BIJLAGE A	PROGRAMMA VAN EISEN
7.3	BIJLAGE B	REALISATIELIJST WENSEN BURGERZAKEN
7.4	BIJLAGE C	ARCHITECTUUROVERZICHT GEWENSTE SITUATIE BURGERZAKEN
7.5	BIJLAGE D	BESCHRIJVING SCENARIO'S BURGERZAKEN VOOR DEMONSTRATIE
7.6	BIJLAGE E	ALGEMENE VERKLARING
7.7	BIJLAGE F	REFERENTIEVERKLARING
7.8	BIJLAGE G	TARIEVENBLAD
7.9	BIJLAGE H	SROI BELEID GEMEENTE HEEMSKERK
7.10	BIJLAGE I	OVEREENKOMST(EN) EN INKOOPVOORWAARDEN

Van toepassing zijn

- de conceptovereenkomst
- de verwerkersovereenkomst
- de overeenkomst volgens de wachtkamerregeling
- de GIBIT 2023

Zie hiervoor aparte documenten.