



GEMEENTE TILBURG

Applicatie Burgerzaken

EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING

23-10-2025

referentienummer: 2025/030/CD



Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze Aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm en op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| 1. LIJSTEN VAN BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN | 4 |
| 1.1 Lijst van project specifieke begrippen en afkortingen..... | 4 |
| 2. INLEIDING | 7 |
| 2.1 Omschrijving Aanbestedende dienst gemeente Tilburg..... | 7 |
| 2.2 Korte omschrijving van de Opdracht | 7 |
| 2.3 Korte omschrijving van Opdrachttype, procedure en wettelijk kader | 7 |
| 2.4 Juridische bepalingen | 8 |
| 3. OPDRACHTOMSCHRIJVING | 9 |
| 3.1 Aanleiding van de Opdracht | 9 |
| 3.2 Doel van de Opdracht..... | 9 |
| 3.3 Scope van de Opdracht..... | 9 |
| 3.4 Start- en opleverdatum Opdracht | 12 |
| 3.5 Clustering en percelen..... | 12 |
| 3.6 Contract/Overeenkomst..... | 13 |
| 3.7 Herzieningsclausule | 14 |
| 3.8 Voorwaarden | 14 |
| 4. PROCEDURE EN PLANNING | 15 |
| 4.1 Soort procedure..... | 15 |
| 4.2 Digitale aanbesteding | 15 |
| 4.3 Publicatie Aanbestedingsstukken | 15 |
| 4.4 Planning Aanbestedingsprocedure | 16 |
| 4.5 Contact, vragen en inlichtingen..... | 17 |
| 4.6 Contactpersoon | 17 |
| 4.7 Het stellen van vragen en/of het doen van aanpassingsvoorstellen..... | 17 |
| 4.8 Schouw/Inlichtingenbijeenkomst/aanwijzing ter plaatse | 18 |
| 4.9 Nota van Inlichtingen..... | 18 |
| 4.10 Inschrijving..... | 19 |
| 4.11 Bij Inschrijving in te dienen stukken (checklist) | 19 |
| 4.12 Uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen | 20 |
| 4.13 Gestanddoeningstermijn | 20 |
| 4.14 Opening van digitale kluis TenderNed..... | 20 |
| 5. UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN | 21 |
| 5.1 Inleiding | 21 |
| 5.2 Eigen Verklaring (UEA)..... | 21 |
| 5.3 Uitsluitingsgronden | 21 |
| 5.4 Verplichte Uitsluitingsgronden en bewijsstukken | 21 |
| 5.5 Facultatieve Uitsluitingsgronden en bewijsstukken | 22 |
| 5.6 Verklaring niet-Russische betrokkenheid | 23 |
| 5.7 Geschiktheidseisen en bewijsstukken | 23 |
| 5.8 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: aanvullende digitale toepassing..... | 25 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 6. | PROGRAMMA VAN EISEN (EN WENSEN) | 27 |
| 7. | GUNNINGSCRITERIA, BEOORDELING EN GUNNING | 28 |
| 7.1 | Inleiding | 28 |
| 7.2 | Economisch Meest Voordelige Inschrijving o.b.v. Gunningscriterium Beste Prijs- kwaliteitverhouding | 28 |
| 7.3 | Subcriterium Kwaliteit | 28 |
| 7.4 | Subcriterium Prijs | 36 |
| 7.5 | Beoordelingsmethodiek | 37 |
| 7.6 | Gunningssystematiek | 38 |
| 7.7 | Gunning | 38 |
| 7.8 | Definitieve gunning en ondertekening Overeenkomst | 40 |

1. LIJSTEN VAN BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

Zie hiervoor het document met Juridische bepalingen wat onderdeel uitmaakt van dit Aanbestedingsdocument.

In de Aanbestedingsstukken hebben de woorden die met een hoofdletter worden geschreven, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis als opgenomen in de lijst van begrippen in de juridische bepalingen (Bijlage 1). Deze juridische bepalingen maken onlosmakelijk onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken.

1.1 Lijst van project specifieke begrippen en afkortingen

In dit document worden gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter aangeduid. De project specifieke begrippen en afkortingen zoals die worden gebruik zijn als volgt:

| | |
|------------------------------|---|
| Software-as-a-Service (SaaS) | Het beschikbaar stellen van de applicatie c.q. oplossing als dienst. De oplossing wordt vanuit de door Inschrijver aangeboden/ aangewezen locatie(s) remote en webbased voor het gebruik van Opdrachtgever beschikbaar gesteld. |
| TIP | Tilburgs Integratie Platform, het door Enable-U onderhouden koppelvlak voor alle (RESTful) API-verbindingen inclusief het managen & monitoren van deze verbindingen alsook het borgen dat uniform beleid wordt toegepast. Op basis van producten zoals Boomi en Layer7. |
| Cloud connector | Onderdeel van het TIP. Dat punt waarop een dienst (API) beschikbaar wordt gesteld. |
| Enable- U | Leverancier van TIP. |
| Makelaarssuite | Data uitwisselingsproduct van Pink. (StuF, etc.) |
| Stadswinkel | Een fysiek loket of servicepunt van de Gemeente Tilburg waar inwoners terecht kunnen voor diverse soorten gemeentelijke dienstverlening. |
| KCC | Klant Contact Centrum Gemeente Tilburg waaronder ook de werkzaamheden van Burgerzaken vallen. De werkzaamheden betreffen onder andere maar niet uitsluitend het bijhouden van de BRP, de burgerlijke stand, afgeven reisdocumenten en rijbewijzen, afhandelen verzoeken naturalisatie & optie en organiseren verkiezingen. |
| Common Ground | Een gezamenlijke visie en architectuur-aanpak van Nederlandse gemeenten om gegevens los te koppelen van applicaties en via open standaarden te delen. Het doel is om een moderne, efficiënte en samenhangende informatievoorziening te realiseren waarin gemeenten eenvoudiger kunnen samenwerken, innoveren en dienstverlening aan inwoners kunnen verbeteren. |

| | |
|-------------------------|---|
| Oplossing | De door Inschrijver aangeboden Software- As- A- Service(SAAS)- oplossing voor Burgerzaken, inclusief koppelingen, migraties, beheer, onderhoud en support. |
| Self- service processen | Het volledige proces, vanaf de digitale aangifte of melding van de burger tot en met de daadwerkelijke realisatie van de aangevraagde dienst of product, dan wel afwijzing daarvan, inclusief het besluit, of aangevraagde product/dienst. |
| Web Portalen | De online tool of formulierengenerator die burgers en bedrijven in staat stelt om digitaal burgerzakendiensten of -producten aan te vragen via de website van de Aanbestedende Dienst. |
| Cloud-native | Een oplossing die gebruikmaakt van moderne cloudtechnologieën zoals microservices, containers en automatische schaalbaarheid. |
| REST- API | Een REST-API is een gestandaardiseerde interface waarmee verschillende systemen eenvoudig gegevens kunnen uitwisselen via het web. |
| Datalake | Een datalake is een flexibele opslagomgeving waarin organisaties al hun data op één plek kunnen verzamelen, zodat deze later kunnen worden geanalyseerd of gebruikt voor bijvoorbeeld data-analyse en machine learning. |
| Exitstrategie | Een Exitstrategie voor een softwareapplicatie zorgt ervoor dat een organisatie veilig kan overstappen naar een andere oplossing, inclusief het exporteren van data, beëindigen van licenties en behouden van continuïteit in processen. |
| SAML | Security Assertion Markup Language. Een van de meest gebruikte standaarden voor het uitwisselen van authenticatiegegevens. |
| UPN | User Principal Name. De volledige gebruikersnaam in een systeem, heeft altijd het volgende format: username@domain.domainsuffix |
| MFA | Multi factor authentication. Een methode om veiliger aan te melden op een dienst of applicatie. Hier specifiek op basis van Microsoft technologie. |
| SSO | Single Sign On. Één keer aanmelden voor het gebruik van meerdere diensten. |
| EntraID | Cloud product van Microsoft voor Identity and Access management (IAM) op basis van een directory. Verzorgt aanmelden van gebruikers in/op bedrijfsdiensten. |
| ABAC | Attribute Based Access control. Beveiligingsmethodiek op basis van attributen (die) van (toepassing zijn op) het gebruikersobject in de directory. |
| RBAC | Role based Access control: Beveiligingsmethodiek op basis van vooraf gedefinieerde rollen. |
| DLP | Data loss prevention. Methodieken en tooling om ongewenst dataverlies (lekken) gedurende processen en interacties te voorkomen. |
| SIEM SOC | Security Information and Event Management. Het verzamelen en beoordelen van data uit logsystemen van diverse bronnen zodat inzicht ontstaat in de huidige staat van cyberdreiging en incidenten. Helpt tevens met statusinzicht t.o.v. handhaving van toepasselijke wet en regelgeving. |

| | |
|-----------------------------|---|
| ACL Access control list | Een methodiek om rechten op objecten te beheren/uit te geven. |
| Kubernetes | Product om containers te beheren |
| Container | Software zo verpakt dat alle afhankelijkheden zoals een database of webserver in het product zitten, onafhankelijk van het onderliggende systeem. |
| Azure | Cloud platform van Microsoft. |
| Oplossing/Applicatie/Dienst | Het (software)product, de applicatie en/of de bijbehorende dienst die door Inschrijver wordt aangeboden in het kader van deze aanbesteding ter invulling van de gevraagde Opdracht. |

2. INLEIDING

Met dit document heeft Aanbestedende dienst tot doel om marktpartijen te informeren over de Opdracht en de bijhorende Aanbestedingsprocedure.

2.1 Omschrijving Aanbestedende dienst gemeente Tilburg

De gemeente Tilburg -bestaande uit de stad Tilburg en de naastgelegen dorpen Udenhout, Berkel-Enschot en Biezenmortel- ligt in het Hart van Brabant. Daar is het leven goed en mensen voelen zich er snel thuis.

Als zevende gemeente van Nederland is Tilburg een gemeente van formaat. Nog niet eens zo heel lang geleden was het een plek waar de textielindustrie centraal stond. Nu is het een broedplaats voor creatief en innovatief denken.

De gemeente is volop in ontwikkeling. Tilburgers zijn gewend om samen te werken. Wij sluiten daar als gemeentelijke organisatie op aan. Dat leidt tot nieuwe initiatieven zoals de 'community school' en een persoonlijke aanpak waarmee we inwoners die dat nodig hebben verder op weg helpen.

Ons hoofddoel voor de komende periode is: 'meer voor elkaar'. Samen met inwoners, ondernemers en partners werkt de gemeente Tilburg aan een stad waar mensen gezond en gelukkig kunnen zijn. Voor meer uitgebreide informatie over de gemeente Tilburg verwijzen wij u naar onze website www.tilburg.nl.

2.2 Korte omschrijving van de Opdracht

De Opdracht die Aanbestedende dienst heeft in te vullen en waarvoor zij op zoek is naar één Opdrachtnemer om een Overeenkomst mee te sluiten ziet toe op:

De levering (inclusief het gebruiksrecht), implementatie, het (technisch) beheer, onderhoud en support van een oplossing (inclusief koppelingen) voor Burgerzaken in de vorm van een Software-as-a-Service (SaaS). Migraties van de bestaande oplossingen naar de nieuwe oplossing maken deel uit van de Opdracht.

De oplossing dient voor het gebruik dus vanuit door Inschrijver aangeboden/aangewezen locatie(s) remote en webbased beschikbaar te worden gesteld. Aanbestedende dienst wenst daartoe een lange termijn-samenwerking aan te gaan met de Opdrachtnemer.

2.3 Korte omschrijving van Opdrachttype, procedure en wettelijk kader

Het gaat bij deze Opdracht om een Overheidsopdracht voor een Dienst.

Voor het selecteren van een Opdrachtnemer die voor Aanbestedende dienst de Opdracht gaat uitvoeren, doorloopt Aanbestedende dienst een Europese Openbare procedure op basis van de Richtlijn 2014/24/EU welke in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet 2012.

2.4 Juridische bepalingen

Voor de juridische bepalingen die van toepassing zijn op deze Aanbestedingsprocedure gelden de bepalingen zoals opgenomen in bijlage 1, welke onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsstukken. Aanbestedende dienst adviseert Inschrijvers om hiervan goed kennis te nemen.

In geval van tegenstrijdigheden tussen het document met juridische bepalingen (bijlage 1) en het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen, dan prevaleert bijlage 1.

3. OPDRACHTOMSCHRIJVING

3.1 Aanleiding van de Opdracht

Aanbestedende dienst beschikt over een aflopende Overeenkomst voor het gebruik van Key2Burgerzaken en Centric Burgerzaken. Het onderwerp van de Opdracht waaraan Aanbestedende dienst behoefte heeft is één oplossing die de huidige applicatie Burgerzaken vervangt en daarmee alle processen rondom burgerzaken op een soepele en efficiënte wijze ondersteunt en verder optimaliseert.

3.2 Doel van de Opdracht

Het onderwerp van de Opdracht voorziet in een betrouwbare ondersteuning met betrekking tot de uitvoering van alle voorkomende burgerzaken.

De oplossing dient daarbij te voldoen aan de volgende doelstellingen:

- Alle gebruikers faciliteren met een passende, intuïtieve en gebruiksvriendelijke applicatie (kan een gebruiker gemakkelijk zijn weg vinden, met zo weinig mogelijk (tussen)stappen en handelingen);
- Alle genoemde processen, zoals benoemd in hoofdstuk 1 van het Programma van Eisen, met betrekking tot burgerzaken kunnen uitvoeren;
- Efficiënte verwerking van aangiftes en aanvragen;
- Het faciliteren van verdere innovatie, optimalisatie en vernieuwing van de dienstverlening van Aanbestedende dienst, om op deze wijze meer efficiency en effectiviteit van de bedrijfsvoering en dienstverlening te behalen, vormgegeven vanuit partnership.

De Opdracht draagt bij aan de aanpak 'Digitalisering en klant gedreven dienstverlening' zoals verwoord in het akkoord 2022-2026 'Meer voor elkaar'. Ook sluit het aan bij de kadernota Publieke dienstverlening 2021-2026, zoals in juni 2021 vastgesteld door de gemeenteraad.

Aanbestedende dienst doorloopt hiervoor een openbaar Europees aanbestedingstraject met als doel om tot een overeenkomst te komen voor de gemeente Tilburg met één (1) Opdrachtnemer voor de levering en aanvullende dienstverlening van een oplossing ten behoeve van Burgerzaken.

3.3 Scope van de Opdracht

De aan te besteden Opdracht betreft ten minste:

- Een cloud- native SaaS- oplossing voor het domein Burgerzaken;
- Het dagelijks technisch beheer en onderhoud van deze SaaS- oplossing;
- Het ondersteunen van onze (functionele) beheerders via Nederlandstalige supportkanalen met betrekking tot deze SaaS- oplossing;
- Het beschikbaar stellen en houden conform de afgesproken SLA van deze SaaS- oplossing;
- Het verzorgen van de technische implementatie van deze SaaS- oplossing;
- Het realiseren van de benodigde koppelingen met interne en externe systemen, met inachtneming van de Tilburgse integratiearchitectuur op basis van het platform geleverd door Enable- U (Boomi/Layer7);
- De oplossing wordt samen met onze organisatie succesvol geïmplementeerd (binnen negen (9) maanden);

- Het verzorgen van een opleidingstraject voor de medewerkers van onze organisatie, afgestemd per functie, met extra aandacht voor beheerders en key-users;
- Het migreren van de beschikbare data uit de huidige systemen;
- Het leveren van open en gedocumenteerde koppelvlakken, geschikt voor de ontwikkeling van diensten en de aansluiting van eigen formuliergeneratoren zoals Blueriq of OpenFormulieren;
- Het leveren en indien nodig inrichtingen van benodigde web-portalen
- Het leveren van rapportages en/of dashboards voor inzicht in de processen;
- Het leveren van REST- API koppelingen voor gebruik in eigen rapportages, dashboarding en koppelingen met onze datalake;
- Het samen met Opdrachtgever realiseren van een valide exitstrategie;
- Voor betalingen via de e-formulieren wordt een aansluiting gerealiseerd met onze payment provider Wordline.

Hierbij wordt tevens verwezen naar het Programma van Eisen (bijlage 2) en het Programma van Wensen (bijlage 3).

Expliciet buiten scope valt:

- Betaalsysteem;
- Klantgeleidingssysteem.

Over Tilburg

Tilburg is van oudsher een smeltpot van mensen die zich van buiten hier kwamen vestigen. Aangejaagd door de wolnijverheid, het kanaal, de spoorwegen en het onderwijs zagen zij hun herdgangen, buurtschappen en het 'nieuw verworven land' versmelten tot de grote stad die het nu is. De stad heeft zich de afgelopen jaren continu opnieuw uitgevonden. Van textielstad naar moderne industriestad. En nu naar... slimme en duurzame stad van makers.

De digitale transformatie van onze samenleving is in volle gang. Technologisering, dataficering, kunstmatige intelligentie en robotisering hebben steeds meer effect op de persoonlijke ontwikkeling van mensen. Het biedt geweldige kansen voor onze samenleving en economie, of het nu om onderwijs, werk, gezondheid of vrije tijd gaat. Tegelijkertijd moeten we ook waken dat digitalisering niet leidt tot een digitale kloof en groeiende ongelijkheid in onze samenleving. Een transparante en open overheid is daarbij belangrijk. Als gemeente zien we dit terug in onze dienstverlening, de samenwerking met anderen, communicatie, beleidsvorming en werkwijzen, omgaan met privacygevoelige informatie en cybersecurity / (informatie)veiligheid. Kortom, het zijn van één overheid.

We werken ook aan een betrouwbare overheid. Dit doen we door dicht bij de inwoners, partners en ondernemers te staan. Door hen dezelfde informatiepositie te geven als onze gemeentelijke organisatie. Door hen op een bij het vraagstuk passend participatieniveau te betrekken. Door dienstverlening te leveren die past bij de digitale maatschappij waarin we leven, zonder dat menselijk contact verloren gaat.

Kengetallen

Tilburg is qua inwoneraantal de zevende gemeente van Nederland met 230.358 inwoners op 1 januari 2025. De gemeente bestaat uit de stad Tilburg en de dorpen Udenhout, Berkel-Enschot en Biezenmortel. Tilburg is een studentenstad, een 'geboortestad' en ligt vlak over de grens met België. De afdeling KCC (burgerzaken) bestaat uit zo'n 70 medewerkers. Naast de afdeling KCC maken nog enkele honderden gemeentebambtenaren gebruik van burgerzakensoftware.

Een aantal diensten en producten dat Tilburg in 2024 leverde:

| | |
|--|--------|
| Geboorteaktes | 3.500 |
| Overlijdensaktes | 2700 |
| Huwelijken en partnerschappen | 850 |
| Eerste inschrijvingen in de BRP | 6.500 |
| Herinschrijvingen in de BRP | 2.650 |
| Verhuizingen | 7.000 |
| Emigraties | 2.600 |
| Nieuwe Nederlanders door naturalisatie en optie | 450 |
| Reisdocumenten | 41.100 |
| Rijbewijzen | 12.900 |
| Rijbewijzen (DAR) | 5.250 |
| Uittreksels BRP/BS | 15.300 |

Meer cijfers over Tilburg zijn te vinden op: <https://tilburg.incijfers.nl/dashboard/>

Ambitie

Gemeente Tilburg heeft zich ten doel gesteld om gezien te worden als een organisatie die vernieuwend, verbindend en daadkrachtig is. Uit klantmetingen hebben we geleerd dat het eerste contact vaak goed op orde is. De kansen liggen vooral dieper in de organisatie - zowel op kwalitatief als kwantitatief niveau. Waar dienstverlening en klantinteracties nu vaak nog versnipperd plaatsvinden, moet meer samenhang komen. De wereld van nu vraagt van ons dat we meer als één organisatie opereren. Het moet voor iedereen altijd duidelijk zijn wat zijn of haar bijdrage is en voor wie we het doen: de klant. Om aan de verwachtingen en behoeften van de klant te voldoen is onze dienstverlening toegankelijk, efficiënt en innovatief.

Op deze drie sporen richten we alle klantinteracties in:

- Toegankelijk, begrijpelijk, persoonlijk en gastvrij

Als organisatie streven we naar dienstverlening zonder drempels die gemakkelijk is af te nemen voor iedereen. De klant staat centraal en krijgt persoonlijke dienstverlening, passend bij zijn situatie. Iedere medewerker is intrinsiek gemotiveerd om naar de klant te luisteren en deze te helpen.

- Efficiënt, transparant, betrouwbaar en passend

We helpen snel en efficiënt zonder overbodige uitvraag en onnodige processtappen. Gebruiksgemak en behoefte van de klant zijn leidend. Onze dienstverlening is betrouwbaar en passend. Onze afwegingen zijn transparant en we werken als één organisatie. Zo dragen we bij aan een betaalbare organisatie.

- Innovatief, eigentijds, proactief en datagedreven

Als organisatie gaan we mee met onze tijd en investeren we in innovatie, vernieuwing en ontwikkeling. We spelen vroegtijdig in op trends in de samenleving, wetgeving en (digitale) technologie en zorgen dat deze binnen onze organisatie op elkaar aansluiten en gemakkelijk geadopteerd worden.

De gemeente Tilburg ziet zichzelf als slimme toepasser van Common Ground. Dit betekent dat we in staat moeten zijn om snel oplossingen over te nemen die ergens anders ontwikkeld zijn, en tegelijkertijd de keuze maken om soms voorop te lopen. De gemeente heeft steeds meer behoefte aan het kunnen hergebruiken van gegevens uit software oplossingen, en zet daarvoor in toenemende mate API's in. Het kunnen volgen van standaarden voor API's en gegevensdefinitie is daarbij cruciaal. Daarnaast is er vanuit digitalisering behoefte aan gebruikersinterfaces die voldoen aan de UX principes van de gemeente (huisstijl, digitale toegankelijkheid, pagina

opbouw, design system) en die functionaliteit geïntegreerd aanbieden (d.w.z. achterliggende systemen abstraheren). Common Ground inrichtingsprincipes worden sturend gemaakt bij de keuze voor oplossingen en systeemontwerp. Er wordt bewust gestuurd op het standaardiseren en hergebruiken van componenten op basis van hun functie, zoals voor afsprakenbeheer, zaakregistratie en zaaksturing, betalen, documentcreatie, formulieren, ondertekenen.

Tilburg maakt voor veel online-diensten gebruik van Blueriq- formulieren. Dit geeft ons de ruimte om zaken volledig naar eigen voorkeur in te richten. Tegelijk ervaren we in toenemende mate hoe de doorontwikkeling van onze dienstverlening hierdoor wordt beperkt. Het zelf bouwen van formulieren en inpassen in de ICT-architectuur is complex en tijdrovend. Bijblijven met nieuwe ontwikkelingen is daardoor soms moeilijk. De markt biedt vaak oplossingen die snel te implementeren zijn. Tilburg wil daar graag meer gebruik van gaan maken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het digitaal doen van geboorteaangifte, een volledig digitaal huwelijksloket en het digitaal aanvragen van vervangende stempassen, kiezerspassen en volmachten.

3.4 Start- en opleverdatum Opdracht

Aanbestedende dienst voorziet een startdatum van de Opdracht per 01-04-2026, waarna wordt aangevangen met de implementatiefase.

De datum van oplevering komt overeen met de datum van ingebruikname van het systeem, te weten 01-01-2027. Vanaf die datum start de initiële looptijd van 4 jaar: uiterlijk tot en met 31-12-2030.

Na de initiële looptijd kent de Overeenkomst vier (4) opties tot verlenging van één (1) jaar, eenzijdig in te roepen door Aanbestedende Dienst.

Aanbestedende dienst zal uiterlijk drie (3) maanden voor de einddatum van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer berichten of zij de Overeenkomst wenst voort te zetten.

3.5 Clustering en percelen

Bij het aanbesteden is gekozen om deze onderdelen in één opdracht aan te besteden. De motivatie hiervoor is dat:

- Aanbestedende dienst met deze Opdracht een zodanig samenhangend geheel van taken en bevoegdheden naar de markt beoogt te brengen, dat de Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst voor de uitvoering van het geheel aan taken en bevoegdheden een partnership met elkaar kunnen aangaan.
- De onderdelen van de oplossing voor Burgerzaken een samenhangend geheel vormen. Gelet op de technische complexiteit, het grote belang van een goede werking van het totale systeem, de wens van Aanbestedende dienst om de processen efficiënt en effectief uit te voeren en te beheren en het aantal gebruikers, wordt het systeem als één geheel ingekocht.

3.6 Contract/Overeenkomst

Aanbestedende dienst wenst een Overeenkomst aan te gaan met één (1) Opdrachtnemer die toeziet op de uitvoering van de Opdracht zoals in dit Aanbestedingsdocument beschreven.

De Overeenkomst wordt aangegaan voor een **initiële looptijd** van vier (4) jaar waarna deze van rechtswege eindigt. Voor de periode hierna bestaan er vier (4) **optionele verlengingen**, door Aanbestedende dienst in te roepen, van ieder één (1) jaar.

Aanbestedende dienst wenst bij het invoeren van eventuele verlengingen de mogelijkheid te behouden om het onderdeel webportalen niet te verlengen, indien na afloop van de initiële looptijd een andere oplossing voor de formulieren beschikbaar of gewenst is.

Om deze flexibiliteit te waarborgen, is het onderdeel webportalen afzonderlijk opgenomen in het prijzenblad. In dat geval vindt geen sprake van compensatie plaats.

De risico's die gepaard gaan met vervanging van de systemen die de meest kritische en gevoelige processen faciliteren die een Nederlandse gemeente in zich heeft, de hoge omstel- en investeringskosten afgezet tegen de waarde van de opdracht en de omvang van het capaciteitsverlies dat het gevolg is van ingebruikname van de nieuwe systemen (door een groot aantal gebruikers), maakt dat de Aanbestedende dienst de gekozen looptijd inclusief verlengingsmogelijkheden proportioneel acht.

Het concept van deze Overeenkomst is als bijlage 4 bij de Aanbestedingsstukken gevoegd.

- **Verwerkersovereenkomst**

Bij de uitvoering van de Opdracht is sprake van het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Indien Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst in Opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, dan leggen Partijen afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer vast in een verwerkersovereenkomst.

De verwerkersovereenkomst die wordt gesloten met Opdrachtnemer is als bijlage 5 bij de Aanbestedingsstukken gevoegd.

- **Service Level Agreement (SLA)**

Bij de uitvoering van de Opdracht wenst Aanbestedende dienst conform artikel 10 van de GIBIT 2023 gebruik te maken van een Service Level Agreement (SLA), waarin concrete Service Levels worden vastgelegd en waarin maatregelen zijn opgenomen ter zake van het al dan niet halen van de afgesproken Service Levels. Een format SLA vanuit de betreffende Opdrachtnemer mag hiervoor als basis worden gebruikt, met dien verstande dat deze wordt gevuld met de gestelde eisen en eventuele aangeboden wensen en relevante meerwaarde. Dit ter beoordeling en goedkeuring door de Aanbestedende dienst.

De SLA wordt te zijner tijd in gezamenlijk overleg door Opdrachtgever en Opdrachtnemer verder vastgesteld, ondertekend en als bijlage aan het contract toegevoegd. Na ondertekening van het contract zullen operationele activiteiten en procedures tijdens de implementatiefase worden vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

- **Exit plan**

Conform artikel 26 van de GIBIT 2023 maakt Aanbestedende dienst gebruik van een exit plan ten behoeve van een beheerste overdracht van de levering van de diensten door leverancier naar een opvolgende dienstverlener of de gemeente Tilburg zelf, binnen de gestelde randvoorwaarden.

Een format exit plan vanuit de betreffende Opdrachtnemer mag hiervoor als basis worden gebruikt, met dien verstande dat deze wordt gevuld met de gestelde eisen en eventuele aangeboden wensen en relevante meerwaarde. Dit ter beoordeling en goedkeuring door de Aanbestedende dienst.

Het exit plan wordt te zijner tijd in gezamenlijk overleg door Opdrachtgever en Opdrachtnemer verder vastgesteld, ondertekend en als bijlage aan het contract toegevoegd. Na ondertekening van het contract zullen relevante activiteiten en procedures tijdens de implementatiefase worden vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

3.7 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de Opdracht behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om de Opdracht op basis van artikel 2.163c Aw 2012 als volgt te wijzigen:

De Opdracht uit te breiden met extra Diensten op het gebied van burgerzaken, zo lang deze hetzelfde zijn, of samenhangen met, of in het verlengde liggen van de diensten als bedoeld in deze aanbesteding. Kort gezegd dient elke uitbreiding een logisch verband te houden met hetgeen via deze aanbesteding wordt ingekocht.

Wijzigingen betreffen bijvoorbeeld onderstaande (beleid-) wijzigingen en/of bijzondere omstandigheden:

- het incidenteel uitvoeren van werkzaamheden buiten de oorspronkelijke scope, indien deze het beste in samenhang kunnen worden uitgevoerd met werkzaamheden binnen de scope;
- het uitvoeren van werkzaamheden als gevolg van beleids- en wetswijzigingen;
- het uitvoeren van werkzaamheden als gevolg van calamiteiten;
- het uitvoeren van aanvullende nazorg- of garantiewerkzaamheden indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven.

Dergelijke Diensten mogen tezamen niet meer bedragen dan de waarde van 50% van de totale inschrijfsom zoals deze in de aanbesteding tot stand komt.

3.8 Voorwaarden

Op de Overeenkomst horende bij de Opdracht zijn de volgende inkoopvoorwaarden van toepassing: GIBIT 2023 (zie bijlage 6). Andersoortige voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

4. PROCEDURE EN PLANNING

4.1 Soort procedure

De Opdracht wordt door Aanbestedende dienst aanbesteed volgens een Europese Openbare aanbesteding.

4.2 Digitale aanbesteding

Aanbestedende dienst heeft er in het kader van duurzaamheid voor gekozen om de duurzaamheidsprincipes al te starten bij het aanbestedingsproces. Daarom wordt dit proces, daar waar mogelijk, door middel van ICT-systemen en Internet ondersteund. In dat kader wordt gebruik gemaakt van Inschrijving via TenderNed.

Inschrijvers kunnen hun Inschrijving uitsluitend elektronisch via TenderNed indienen. Benadrukt wordt dat – behoudens expliciet in het Aanbestedingsdocument gevraagde formulieren - er geen hardcopy Inschrijvingen worden geaccepteerd. Inschrijving op en communicatie over deze aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed.

4.3 Publicatie Aanbestedingsstukken

De Aanbestedingsstukken bestaan ten tijde van de publicatie, naast dit Aanbestedingsdocument, uit de volgende (invul)documenten welke hier onlosmakelijk onderdeel van uitmaken:

1. Juridische bepalingen (Bijlage 1);
2. Programma van Eisen (Bijlage 2);
- 2a. Logbeleid (bijlage 2a.)
3. Programma van Wensen (Bijlage 3);
4. (Concept) Overeenkomst 'Applicatie Burgerzaken', gemeente Tilburg (Bijlage 4);
5. (Concept) Verwerkersovereenkomst (Bijlage 5);
6. GIBIT 2023 (Bijlage 6);
7. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage 7);
8. Verklaring geen-Russische betrokkenheid (Bijlage 8);
9. Referentieformulier Kerncompetenties (Bijlage 9);
10. Demonstratiescripts (Bijlage 10);
11. Prijzenblad (Bijlage 11);
12. Huisregels leveranciers stadskantoren Tilburg (Bijlage 12);
13. Milieu- en Nul-emissiezones (Bijlage 13);
14. Project Start Architectuur (PSA) (Bijlage 14);

Inschrijver dient zich strikt te houden aan de formats. Enige wijziging van de opzet van de formats leidt tot uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure.

4.4 Planning Aanbestedingsprocedure

De procedurele planning voor deze Aanbestedingsprocedure is als volgt:

| Actie | Datum / periode |
|---|--------------------------------|
| Publicatie Aanbestedingsstukken door Aanbestedende dienst op TenderNed | 23-10-2025 |
| <u>Uiterste</u> moment voor het stellen van <i>individuele</i> vragen door geïnteresseerde ondernemers over de Aanbestedingsstukken via TenderNed (indienen van individuele vragen ten behoeve van de 1 ^e Nota van Inlichtingen) | 7-11-2025, 10.00 uur |
| <u>Uiterste</u> moment voor het stellen van <i>algemene</i> vragen door geïnteresseerde ondernemers over de Aanbestedingsstukken via TenderNed (indienen van algemene vragen ten behoeve van de 1 ^e Nota van Inlichtingen) | 12-11-2025, 10.00 uur |
| <u>Uiterste</u> datum van publicatie door Aanbestedende dienst van de antwoorden op de gestelde vragen (verzenden 1e Nota van Inlichtingen via TenderNed) | 26-11-2025 |
| <u>Uiterste</u> moment voor het indienen van <i>individuele</i> vragen ten behoeve van de 2e Nota van Inlichtingen via TenderNed | 3-12-2025, 10.00 uur |
| <u>Uiterste</u> moment voor het indienen van <i>algemene</i> vragen ten behoeve van de 2e Nota van Inlichtingen via TenderNed | 8-12-2025, 10.00 uur |
| <u>Uiterste</u> datum van publicatie door Aanbestedende dienst van de antwoorden op de gestelde vragen (verzenden 2e Nota van Inlichtingen via TenderNed) | 18-12-2025 |
| Sluiting inschrijftermijn (<u>uiterste</u> moment voor het indienen van Inschrijvingen via TenderNed) | 13-1-2026, 10.00 uur |
| Moment van opening digitale kluis (kwalitatief deel) met Inschrijvingen op TenderNed | 13-1-2026, 11:00 uur |
| Beoordeling van Inschrijvingen door Aanbestedende dienst | 13-1-2026 tot en met 29-1-2026 |
| Demo's ochtend/middag* | 21-1-2026 en 22-1-2026 |
| Moment van opening digitale kluis (prijsdeel) met Inschrijvingen op TenderNed | 2-2-2026 |
| Gunningbeslissing (voorlopige gunning) | 23-2-2026 |
| Opschortende termijn | 20 dagen |
| Opdrachtverstrekking (definitieve gunning) | 27-3-2026 |
| Start Opdracht en aanvang implementatiefase | 1-4-2026 (naar verwachting) |
| Werkende en opgeleverde applicatie (= start initiële looptijd van 4 jaar) | 1-1-2027 |

* De demo vindt plaats op 21-1-2026 en 22-01-2026, neemt één dagdeel in beslag en vindt plaats ten kantore van Gemeente Tilburg.

N.B.: De termijnen voor het stellen van vragen, het indienen van een Inschrijving en de opschortende termijn zijn uiterste (fatale) termijnen. De overige data/termijnen dienen voor Aanbestedende dienst als richtsnoer en binden Aanbestedende dienst derhalve niet. Aanbestedende dienst is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen, met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen.

4.5 Contact, vragen en inlichtingen

Aangaande het contact over deze Aanbestedingsprocedure zijn de bepalingen als volgt.

4.6 Contactpersoon

Contactpersoon voor deze Aanbestedingsprocedure is *Chelsea Douwes*, Inkoopadviseur. Het is tijdens de Aanbestedingsprocedure - op straffe van uitsluiting - niet toegestaan om functionarissen en/of collegeleden van de gemeente Tilburg, anders dan de contactpersoon zoals genoemd (of zijn/haar vervanger), te benaderen over deze procedure met als doel deze te beïnvloeden.

Indien op aangeven van Aanbestedende dienst een fysiek adres benodigd is, dan geldt het volgende adres:

Gemeente Tilburg
t.a.v. mevr. C. Douwes
Koningsplein 10
5038 WG TILBURG
aanbestedingen@tilburg.nl

De communicatie verloopt bij deze Aanbestedingsprocedure geheel via **TenderNed**.

4.7 Het stellen van vragen en/of het doen van aanpassingsvoorstellen

Inschrijvers verplichten zich richting Aanbestedende dienst om onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, onregelmatigheden, aanpassingsvoorstellen ten aanzien van of vragen over de gehele Aanbestedingsstukken uiterlijk tot het in de procedurele planning in paragraaf 4.4 vermelde moment '**Uiterste moment voor het stellen van vragen door geïnteresseerde ondernemers over de Aanbestedingsstukken**' kenbaar te maken.

Dit dient schriftelijk en geanonimiseerd te gebeuren via de vragenmodule van deze aanbesteding op TenderNed. Geanonimiseerd wil zeggen dat uit de vraagstelling niet mag blijken vanuit welke onderneming deze vraag wordt gesteld. Let op: vragen die op andere wijze dan de vragenmodule op TenderNed worden gesteld, zoals bijvoorbeeld via de berichtenmodule of per e-mail, worden niet in behandeling genomen.

Indien Inschrijver bepaalde aanpassingsvoorstellen of vragen ten aanzien van de inhoud van de Overeenkomst of de algemene voorwaarden van de Aanbestedende dienst heeft, dan dient Inschrijver concrete tekstvoorstellen of suggesties aan te leveren. Daarnaast dienen de aanpassingsvoorstellen te worden voorzien van een duidelijke motivatie.

- **Individuele vragen**

In beginsel worden alle vragen door Aanbestedende dienst als algemene vraag aangemerkt, tenzij de vragensteller verzoekt de vraag individueel te beantwoorden. Deze mogelijkheid bestaat enkel indien Inschrijver een rechtmatig commercieel belang heeft bij een zodanige behandeling. Dit dient dan ook door vragensteller te worden gemotiveerd bij het indienen van de individuele vraag. Het is ter beoordeling van Aanbestedende dienst of de beantwoording hiervan, in het kader van het gelijkheidsbeginsel, ook als zodanig plaatsvindt.

In geval Aanbestedende dienst van mening is dat er een rechtmatig commercieel belang bij geheimhouding van de vraag is, zullen de vraag en het antwoord worden opgenomen in een individuele Nota van Inlichtingen, die

alleen aan betreffende vragensteller wordt verstrekt. Aanbestedende dienst houdt zich het recht voor in geval van een gerechtelijke procedure deze individuele Nota van Inlichtingen te overleggen.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor individuele vragen af te wijzen. In het geval dat Aanbestedende dienst van oordeel is dat een rechtmatig commercieel belang voor vertrouwelijke afhandeling ontbreekt, dan zal Aanbestedende dienst dit zo snel mogelijk aan vragensteller schriftelijk laten weten, waarbij Inschrijver de keuze krijgt de betreffende vraag in te trekken dan wel aan te geven dat de vraag en het antwoord daarop alsnog conform de regels van deze Aanbestedingsprocedure kenbaar gemaakt kan worden via de Nota van Inlichtingen.

- **Rechtsverwerking**

Als Inschrijver een vraag niet-tijdig of niet-gemotiveerd indient, dan betekent dit dat Inschrijver het recht heeft verwerkt om in of buiten rechte bezwaar te maken tegen vermeende gebreken in de Aanbestedingsstukken en/of Aanbestedingsprocedure.

Dit geldt niet indien de vraag betrekking heeft op een door Aanbestedende dienst gegeven antwoord in de laatste Nota van Inlichtingen. Hierbij dient Inschrijver concreet te motiveren waarom Inschrijver van mening is dat er (nog) sprake is van een onduidelijkheid, tegenstrijdigheid en/of onregelmatigheid en waarom dit Inschrijver belet om een zorgvuldige Inschrijving in te dienen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om algemene vragen c.q. klachten na de laatste Nota van Inlichtingen niet meer te beantwoorden.

Indien blijkt dat de Aanbestedingsstukken en/of de daarbij behorende Bijlagen onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden bevat(ten), die niet door Inschrijvers zijn opgemerkt en/of niet tijdig door Inschrijvers zijn gemeld, dan komen deze voor rekening en risico van Inschrijvers. Zie voor de volledigheid ook dat wat hierover is opgenomen in paragraaf 4.2 van de Juridische bepalingen.

4.8 Schouw/Inlichtingenbijeenkomst/aanwijzing ter plaatse

Er wordt geen schouwing/inlichtingenbijeenkomst/aanwijzing ter plaatse gehouden.

4.9 Nota van Inlichtingen

Van de antwoorden op vragen of reactie op tegenstrijdigheden, onregelmatigheden en aanpassingsvoorstellen die zijn ingediend en van verduidelijkingen die door Aanbestedende dienst uit eigen beweging wordt (worden) gedaan, wordt door Aanbestedende dienst één of meerdere Nota's van Inlichtingen opgemaakt en gepubliceerd op TenderNed. Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. Nota's van Inlichtingen maken integraal deel uit van de Overeenkomst danwel Opdrachtverstreking.

Uiterlijk in de laatste Nota van Inlichtingen worden de aanpassingen op de Aanbestedingsstukken, zoals gepubliceerd, definitief. Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de definitieve, door Aanbestedende dienst, gecommuniceerde aanpassingen.

4.10 Inschrijving

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de Aanbestedingsstukken, te weten het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen waaronder onder meer de van toepassing verklaarde voorwaarden, de Geschiktheidseisen, het Programma van Eisen, de (concept)Overeenkomst en de Nota('s) van Inlichtingen.

4.11 Bij Inschrijving in te dienen stukken (checklist)

De documenten die Inschrijver bij inschrijving in TenderNed dient te uploaden, zijn de in onderstaande checklist opgenomen stukken:

| √ | # | Document |
|---|---|--|
| | 1 | <p>Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zie bijlage 7.</p> <p>Volledig ingevuld en rechtsgeldig, dat wil zeggen door een (de) daartoe bevoegde functionaris(sen) van onderneming van Inschrijver, ondertekend.</p> |
| | 2 | <p>Een Uittreksel uit het Handelsregister</p> <p>Hieruit blijkt onomstotelijk de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) van de verschillende documenten van de Inschrijving. Het Uittreksel mag <u>bij sluiten inschrijftermijn</u> niet ouder zijn dan zes (6) maanden.</p> <p><u>Let op:</u> voor het aantonen van de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) zijn mogelijk van meerdere bestuurders/entiteiten Uittreksels uit het Handelsregister en/of een rechtsgeldig ondertekende volmacht nodig. Ook deze dienen dus bij Inschrijving te worden gevoegd.</p> |
| | 3 | <p>Het Prijzenblad, zie bijlage 11.</p> <p>Volledig en conform voorschriften ingevuld en rechtsgeldig, dat wil zeggen door een (de) bevoegde functionaris(sen) van onderneming van Inschrijver, ondertekend.</p> |
| | 4 | <p>Uitwerkingen van Gunningscriteria kwaliteit, zie hiervoor hoofdstuk 7.</p> <p>GC1: In <u>apart</u> document, conform voorschriften uitgewerkt. GC2: In <u>apart</u> document, conform voorschriften uitgewerkt. GC3: betreft demo, conform voorschriften uitgevoerd. GC4: het Programma van Wensen, zie bijlage 3.</p> |
| | 5 | <p>De volledig en naar waarheid ingevulde en rechtsgeldig ondertekende verklaring geen-Russische betrokkenheid, zie bijlage 8.</p> |
| | 6 | <p>Referentieformulier Kerncompetenties, zie bijlage 9.</p> <p>Volledig en conform voorschriften ingevuld en rechtsgeldig, dat wil zeggen door een (de) bevoegde functionaris(sen) van onderneming van Inschrijver, ondertekend.</p> |

4.12 Uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen

Een Inschrijving dient uiterlijk op het moment van ‘**Sluiting inschrijftermijn**’, zoals vermeld in de procedurele planning in dit hoofdstuk, in de digitale kluis van TenderNed te zijn geüpload. Inschrijver draagt het risico van het juist en tijdig indienen van zijn Inschrijving in de digitale kluis van TenderNed.

De betreffende datum en tijdstip betreffen fatale termijnen. TenderNed sluit op dat moment de kluis waardoor dan het gehele inschrijfproces in TenderNed dient te zijn afgerond. Inschrijvingen die hierna worden ontvangen zijn ongeldig en worden uitgesloten van de procedure.

De Inschrijving is pas definitief op het moment dat de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd via het systeem TenderNed en TenderNed deze SMS-transactiecode heeft verwerkt. Inschrijver dient rekening te houden met de verwerkingstijd.

4.13 Gestanddoeningstermijn

Inschrijver dient zijn/haar Inschrijving(en) gestand doen gedurende 3 maanden vanaf de dag waarop de opening van de Kluis met Inschrijvingen heeft plaatsgevonden.

Aanbestedende dienst kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken op gunning worden ontleend. Indien verlenging door de Inschrijver wordt geweigerd, dan wordt zijn Inschrijving ter zijde gelegd. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening in eerste aanleg acht (8) kalenderdagen na het vonnis.

4.14 Opening van digitale kluis TenderNed

Aanbestedende dienst opent de Inschrijvingen direct aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de Inschrijvingen de digitale kluis op TenderNed. Hierbij wordt slechts gekeken naar twee (2) punten:

1. **hoeveel** Inschrijvingen er zijn ontvangen;
2. van **wie** er Inschrijvingen zijn ontvangen.

Verdergaande (inhoudelijke) toetsing vindt op dat moment nog niet plaats.

De digitale kluis met Inschrijvingen op TenderNed wordt zonder tussenkomst van de beoordelingscommissie geopend.

De digitale kluis met Inschrijvingsprijzen wordt ook onafhankelijk van de beoordelingscommissie geopend. Inschrijvers worden **niet** in de gelegenheid gesteld het openen van de digitale kluis bij te wonen.

Van de opening van de kluis met Inschrijvingen wordt een Procesverbaal van Opening opgemaakt en verstuurd aan Inschrijvers.

5. UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat beschreven aan de hand van welke aspecten Aanbestedende dienst bepaalt of een Inschrijver geschikt is om aanspraak te maken op de Opdracht: hiervoor worden Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen gehanteerd.

5.2 Eigen Verklaring (UEA)

Door middel van de Eigen Verklaring, Overeenkomstig het format 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', afgekort UEA, dient Inschrijver aan te geven of de Uitsluitingsgronden wel of niet op Inschrijver van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen (die in het UEA 'Selectiecriteria' worden genoemd).

Inschrijver dient dit UEA bij Inschrijving volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend, als onderdeel van de Inschrijving, in te dienen.

5.3 Uitsluitingsgronden

In deze Aanbestedingsprocedure zijn de door Aanbestedende dienst in deel III van het UEA aangegeven Uitsluitingsgronden van toepassing verklaard.

Inschrijver dient middels het volledig en rechtsgeldig ondertekend UEA te verklaren dat deze Uitsluitingsgronden niet op onderneming van Inschrijver van toepassing zijn.

Aanbestedende dienst kan om dwingende redenen van algemeen belang afwijken van de hierna weergegeven Uitsluitingsgronden. In geval sprake is van één van de omstandigheden zoals hierna bepaald, dan zal Aanbestedende dienst met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel gemotiveerd beslissen omtrent uitsluiting waarbij onder meer rekening zal worden gehouden met de omstandigheden van het geval en de door Inschrijver genomen maatregelen om herhaling te voorkomen.

5.4 Verplichte Uitsluitingsgronden en bewijsstukken

Aanbestedende dienst sluit iedere Inschrijver uit op wie in de periode van vijf (5) jaren voorafgaand aan de datum van sluiting inschrijftermijn van deze aanbesteding één of meer van de Uitsluitingsgronden, zoals genoemd in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en onder delen IIIA en IIIB van de UEA, van toepassing is of zijn.

Bij Inschrijving volstaat hiertoe een volledig en naar waarheid ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig wordt gegund dient op eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen een termijn van zeven (7) kalenderdagen, op kosten van Inschrijver, de volgende bewijsstukken te overleggen als bewijs dat de verplichte Uitsluitingsgronden bij sluiting inschrijfstermijn niet op Inschrijver van toepassing zijn:

- Een **Gedragsverklaring Aanbesteden**, van onderneming van Inschrijver die bij sluiting inschrijfstermijn niet ouder is dan twee (2) jaar.

Let op: de Gedragsverklaring Aanbesteden dient door Inschrijver te worden aangevraagd bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Het aanvragen van de Gedragsverklaring Aanbesteden kan acht (8) weken in beslag nemen. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om deze procedure tijdig in werking te zetten.

- Een **verklaring van de Belastingdienst**, van de onderneming van Inschrijver, inzake nakoming fiscale verplichtingen die bij sluiting inschrijfstermijn niet ouder is dan zes (6) maanden.

Let op: Een verklaring van de Belastingdienst inzake nakoming fiscale verplichtingen dient door Inschrijver te worden aangevraagd bij de Belastingdienst. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om de aanvraag tijdig in werking te zetten.

Let op: het toetsmoment, dat wil zeggen het moment waarop Inschrijver dient te beschikken over deze bewijsstukken, is dus bij sluiting inschrijfstermijn.

Inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd, dienen bewijsstukken aan te leveren Overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

Indien Aanbestedende dienst de bewijsstukken niet binnen genoemde termijn heeft ontvangen, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om niet tot gunning van de Opdracht aan deze Inschrijver over te gaan. In dat geval is Aanbestedende dienst gerechtigd de Opdracht te gunnen aan de opvolgende Inschrijver na herbepaling van de rangorde.

5.5 Facultatieve Uitsluitingsgronden en bewijsstukken

Aanbestedende dienst sluit iedere Inschrijver uit op wie in de periode van drie (3) jaren voorafgaand aan de datum van sluiting inschrijfstermijn van deze aanbesteding één of meer van de facultatieve Uitsluitingsgronden, zoals genoemd in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 én die in deel IIC van de UEA zijn aangevinkt door Aanbestedende dienst, van toepassing is of zijn:

- **Geen faillissement of surseance van betaling:**

Inschrijver verkeert niet in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden zijn niet gestaakt, jegens hem geldt geen surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord, Inschrijver verkeert niet in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving.

- **Bewijsstukken facultatieve uitsluitingsgrond 'Geen faillissement of surseance van betaling'**

Direct bij Inschrijving dient Inschrijver, op eigen kosten, het volgende bewijsstuk te overleggen als bewijs dat Inschrijver op de uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen aan deze geschiktheidseis voldoet:

- Een **Uittreksel uit het Handelsregister**, van onderneming van Inschrijver, die bij sluiting inschrijfstermijn niet ouder is dan zes (6) maanden en waarop minimaal de volledige naam en het registratienummer van Inschrijver staan.

Eveneens dient hieruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) namens onderneming van Inschrijver te blijken.

NB: Het kan voor de beschreven aspecten gaan om Uittreksels uit het Handelsregister van meerdere aan elkaar gelieerde entiteiten en, om de bevoegdheid van de ondertekenaar(s) aan te tonen, ook om een ondertekende volmacht (indien ondertekenaar niet voorkomt in het Handelsregister) door een hiertoe bevoegde functionaris.

Let op: het toetsmoment, dat wil zeggen het moment waarop Inschrijver dient te beschikken over deze bewijsstukken, is dus bij sluiting inschrijftermijn.

- **Geen vervalsing van de mededinging:**

Inschrijver of Gegadigde heeft met andere ondernemers geen overeenkomsten gesloten die gericht zijn op vervalsing van de mededinging.

- **Bewijsstukken facultatieve uitsluitingsgrond 'Geen vervalsing van de mededinging'**

Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig wordt gegund dient op eerste verzoek van Aanbestedende Dienst binnen een termijn van zeven (7) kalenderdagen, op kosten van Inschrijver, het volgende bewijsstuk te overleggen als bewijs dat de facultatieve uitsluitingsgrond bij sluiting inschrijftermijn niet op Inschrijver van toepassing is:

- Een **Gedragsverklaring Aanbesteden**, op naam van onderneming van Inschrijver, die bij sluiting inschrijftermijn niet ouder is dan twee (2) jaar.

5.6 Verklaring niet-Russische betrokkenheid

Door de Europese Unie is gunnen van een Opdracht aan een in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een natuurlijke persoon met de Russische nationaliteit, een (rechts)persoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische of in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een (rechts)persoon die voor meer dan 50% eigendom is van een partij zoals hiervoor genoemd, en/of een niet-Russische entiteit waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door Onderaannemers, leveranciers of entiteiten die voldoen aan de voorgaande situaties, aangemerkt als een economisch delict (Artikel 5 duodecies van Verordening (EU) nr. 833/2014).

Daarom dient Inschrijver bij Inschrijving de in bijlage 8 opgenomen '*Verklaring geen-Russische betrokkenheid*', naar waarheid ingevuld en rechtsgeldig ondertekend, in te dienen ten einde te verklaren dat de beschreven situatie(s) niet op Inschrijver van toepassing is. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van Inschrijver en mededeling vooraf de juistheid van de verklaring te verifiëren en/of nadere bewijsstukken op te vragen. Het niet bij Inschrijving indienen van genoemde verklaring leidt tot uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure.

5.7 Geschiktheidseisen en bewijsstukken

Aanbestedende dienst stelt Geschiktheidseisen: eisen die worden gesteld ten aanzien van de onderneming van Inschrijver op de aanbesteding. Deze Geschiktheidseisen dienen niet te worden verward met de uitvoeringseisen, die toezien op de gestelde eisen ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht. Hiervoor wordt Inschrijver verwezen naar de uitvoeringseisen verderop in de Aanbestedingsstukken.

Let op: Bij enkele eisen wordt om bewijsstukken gevraagd. Per bewijsstuk staat aangeven wanneer dit door Inschrijver dient te worden aangeleverd.

Het **toetsmoment**, dat wil zeggen het moment waarop Inschrijver dient te voldoen aan de Geschiktheidseisen, is het moment '**sluiting inschrijftermijn**' zoals opgenomen in de procedurele planning. De bewijsstukken dienen daarom van op of vóór deze datum te zijn, tenzij dit anders is aangegeven.

- **Beroepsbevoegdheid**

Inschrijving Handelsregister

Onderneming van Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het Handelsregister van het land van herkomst en de ondertekenaar van Inschrijving dient bevoegd te zijn tot vertegenwoordiging van en ondertekening namens onderneming van Inschrijver.

De informatie ingevuld op het UEA onderdeel IIA '*gegevens over de ondernemer*', '*identificatie*' dient overeen te komen met de informatie van onderneming van Inschrijver zoals opgenomen in het Handelsregister.

Direct bij Inschrijving dient Inschrijver, op eigen kosten, het volgende bewijsstuk te overleggen als bewijs dat Inschrijver op de uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen aan deze geschiktheidseis voldoet:

- Een **Uittreksel uit het Handelsregister**, van onderneming van Inschrijver, die bij sluiting inschrijftermijn niet ouder is dan zes (6) maanden en waarop minimaal de volledige naam en het registratienummer van Inschrijver staan.

Eveneens dient hieruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) namens onderneming van Inschrijver te blijken.

NB: Het kan voor de beschreven aspecten gaan om Uittreksels uit het Handelsregister van meerdere aan elkaar gelieerde entiteiten en, om de bevoegdheid van de ondertekenaar(s) aan te tonen, ook om een ondertekende volmacht (indien ondertekenaar niet voorkomt in het Handelsregister) door een hiertoe bevoegde functionaris.

- **Financiële en economische draagkracht**

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver dient adequaat te zijn verzekerd voor aansprakelijkheid op het gebied van zaakschade (aan spullen/attributen) en persoonsschade (bij letsel/overlijden). Inschrijver dient hiertoe te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met minimale dekkingen van €1.250.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- op jaarbasis (tweemaal het bedrag dat geldt per gebeurtenis/aanspraak).

Bij inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende bewijs dat bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, en op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen om aan te tonen dat Inschrijver bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis voldoet. Als bewijsstuk wordt (worden) hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar waaruit t.a.v. de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering tenminste blijkt:
 - o Minimale dekkingen van €1.250.000,- per gebeurtenis/aanspraak en €2.500.000,- op jaarbasis;
 - o De geldigheidsduur van de verzekering.

Inschrijver aan wie de opdracht is gegund, verplicht zich contractueel om de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.

Hieruit volgt dat, indien Inschrijver voor deze geschiktheidseis gebruikt maakt van draagkracht Derden, en derhalve bij voorlopige gunning ter bewijs het bewijsstuk van deze andere verzekeringnemer/hoofdverzekerde

zal moeten overleggen, ook van deze Derde reeds bij inschrijving een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA dient te worden ingediend.

- **Beroepsbekwaamheid**

Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid: Kerncompetenties in referentie-opdrachten

Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die beschikt over kerncompetenties die overeen komen met essentiële onderdelen van de te vergeven Opdracht.

Aanbestedende dienst heeft voor deze Opdracht daarom de volgende kerncompetentie(s) vastgesteld:

- **Kerncompetentie 1:** Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren en het binnen negen (9) maanden na start van de opdracht (en aanvang implementatiefase) gebruiksklaar opleveren, van een applicatie Burgerzaken in de vorm van een Software-as-a-Service (SaaS) dienst voor een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband met een inwonersaantal van minimaal 100.000 inwoners op het moment van uitvoering van de opdracht. Dit in een werkende context met geautomatiseerde koppelingen naar overige systemen en met de voor ingebruikname benodigde opleiding en instructie.
- **Kerncompetentie 2:** Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren en gebruiksklaar opleveren van een applicatie Burgerzaken in de vorm van een Software-as-a-Service (SaaS) dienst voor meerdere stadswinkels c.q. uitgiftelocaties.

Deze eis is gesteld om te borgen dat de inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met de technische en organisatorische complexiteit die gepaard gaat met het implementeren van een applicatie Burgerzaken binnen een grote publieke organisatie.

Dat Inschrijver beschikt over deze kerncompetentie dient te blijken uit bij voorkeur één en maximaal 3 referenties. Uiteraard dient het indienen van meerdere referenties tezamen dekkend te zijn voor de gestelde kerncompetentie(s).

De referentie-opdracht(en) dien(t)(en) de afgelopen 36 maanden te zijn uitgevoerd en ten minste drie (3) maanden in productie te zijn, teruggerekend vanaf datum van sluiting inschrijfstermijn.

Bij inschrijving dient als bewijsstuk van deze Geschiktheidseis te worden overlegd:

- De volledig ingevulde referentiebladen waaruit de genoemde componenten blijken, ondertekend door bevoegde functionaris(sen) van onderneming van Inschrijver. Gebruik hiervoor het referentieblad zoals opgenomen in bijlage 9.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van voorlopige gegunde partij contact op te nemen met contactpersonen van de referentie ter verificatie van de gegevens en tevredenheid van de betreffende klant over geboden oplossing en dienstverlening.

5.8 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: aanvullende digitale toepassing

Opdrachtgever heeft een verzwaarde zorgplicht tegenover haar inwoners, in haar gemeente gevestigde bedrijven en haar medewerkers ten aanzien van het veilig gebruik van digitale toepassingen in de uitvoering van een opdracht.

Daarom geldt dat indien Opdrachtnemer in de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt of mogelijk in de toekomst gebruik gaat maken van een app, website en/of een andere digitale toepassing die geen onderdeel uitmaakt van de aanvraag van Opdrachtgever, maar waarvan het de bedoeling van Opdrachtnemer is dat

inwoners van Opdrachtgever, in gemeente van Opdrachtgever gevestigde bedrijven en medewerkers van Opdrachtgever van deze toepassing gebruik maken, dan gelden hiervoor aanvullende eisen en voorwaarden die door Opdrachtgever getoetst dienen te worden. Daarom dient Opdrachtnemer in dat geval eerst schriftelijk akkoord van Opdrachtgever te krijgen voordat de app, website en/of andere digitale toepassing mag worden toegepast bij de uitvoering van de Opdracht.

6. PROGRAMMA VAN EISEN (EN WENSEN)

Aanbestedende dienst stelt eisen aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Deze uitvoeringseisen borgen het minimale kwaliteitsniveau van de Opdracht en zijn derhalve voor iedere Inschrijver gelijk.

Het niet kunnen voldoen aan één van de eisen, zoals opgenomen in het Programma van Eisen, leidt automatisch tot uitsluiting van Inschrijver aan deze Aanbestedingsprocedure.

Voor meer inhoudelijke details verwijst Aanbestedende dienst naar het Programma van Eisen. Deze is als bijlage 2 aan dit Aanbestedingsdocument toegevoegd. De daarin opgestelde eisen betreffen de minimaal vereiste kwaliteit.

- **Verificatie Programma van Eisen:**

Tijdens de implementatiefase zal verificatie van de in de aanbesteding gestelde eisen plaatsvinden door middel van een onderzoek, waarbij Aanbestedende dienst in sommige gevallen kan verzoeken om het overleggen van bewijsstukken ter onderbouwing van de naleving van deze eisen.

- **Programma van Wensen**

Aanbestedende dienst heeft naast deze eisen ook een aantal wensen voor de te leveren ICT-oplossing opgesteld, aangeduid met een score 1, 3 of 5. Inschrijver dient schriftelijk in de betreffende bijlage aan te geven of zij aan de gewenste functionaliteiten gaat voldoen en door middel van een toelichting dit antwoord te onderbouwen. Inschrijver verkrijgt punten wanneer zij aan de gewenste functionaliteiten gaat voldoen en deze derhalve onderdeel uitmaken van de inschrijving, zie ook paragraaf 7.3 Subcriterium Kwaliteit, GC4 Wensen.

7. GUNNINGSCRITERIA, BEOORDELING EN GUNNING

7.1 Inleiding

Inschrijver dient, naast de gestelde geschiktheids- en uitvoeringseisen die de minimale kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht borgen, toegevoegde waarde te bieden. Hiermee heeft Inschrijver de mogelijkheid zich te onderscheiden van de (eventuele) andere Inschrijvers.

7.2 Economisch Meest Voordelige Inschrijving o.b.v. Gunningscriterium Beste Prijs-kwaliteitverhouding

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die de Economisch Meest Voordelige Inschrijving heeft ingediend.

De Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt in deze aanbesteding bepaald door middel van het gunningscriterium: **Beste Prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV)**.

De Beste Prijs-kwaliteitverhouding bestaat uit:

| Subcriterium | Hoofdweging | Maximaal te behalen punten | Maximaal te behalen punten per subcriterium | |
|--------------|-------------|----------------------------|---|----|
| Kwaliteit | 70% | 70 | GC1 (Concept) Implementatieplan | 15 |
| | | | GC2 Common Ground en ontwikkelingsroadmap | 10 |
| | | | GC3 Demo | 30 |
| | | | GC4 Wensen | 15 |
| Prijs | 30% | 30 | | |
| Totaal | 100 % | 100 | | |

7.3 Subcriterium Kwaliteit

Subcriterium kwaliteit telt voor 70% mee.

De toegevoegde waarde en het onderscheidend vermogen dient men bij Inschrijving inzichtelijk te maken door uitwerking van de kwalitatieve criteria die in dit hoofdstuk zijn benoemd. De door Inschrijver uitgewerkte en ingediende toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen wordt beoordeeld door de beoordelingscommissie.

- Uit te werken kwalitatieve criteria

De uit te werken kwalitatieve criteria luiden als volgt:

- **GC1 (Concept) Implementatieplan**

De Aanbestedende dienst wenst een implementatie die leidt tot een tijdige, beheerste en succesvolle ingebruikname van de oplossing voor Burgerzaken per 1-1-2027, met minimale verstoring van de dienstverlening en zo veel mogelijk ontzorging van de organisatie.

Het implementatieplan van de Inschrijver dient een helder en volledig beeld te geven van de wijze waarop de implementatie zal worden uitgevoerd, inclusief fasering, organisatie, communicatie, risico's en benodigde inzet van de Aanbestedende dienst.

Het plan dient in elk geval de volgende onderdelen te behandelen:

Projectstructuur en aanpak:

- Hoe richt Inschrijver de projectorganisatie in, inclusief rollen, verantwoordelijkheden en overlegstructuren (stuurgroep, projectgroep, werkgroepen)?
- Welke projectmethodiek(en) past Inschrijver toe (bijvoorbeeld Prince2, Agile) en hoe wordt deze afgestemd op de werkwijze van de Aanbestedende dienst?
- Hoe borgt Inschrijver de samenwerking, besluitvorming en communicatie tussen de verschillende betrokken partijen?
- Op welke wijze houdt Inschrijver rekening met de bestaande organisatie, lopende processen en beschikbare capaciteit van medewerkers van de Aanbestedende dienst?
- Hoe wordt inzichtelijk gemaakt welke inzet (tijd, capaciteit en deskundigheid) van de Aanbestedende dienst wordt verwacht in de verschillende fasen?

Gegevens- en documentmigratie:

- Hoe beschrijft en faseert Inschrijver de migratie van gegevens en documenten vanuit de huidige omgeving(en) naar de nieuwe oplossing?
- Welke stappen onderneemt Inschrijver om te waarborgen dat de nieuwe omgeving start met correcte, actuele en complete data ("schone start")?
- Hoe borgt Inschrijver dat dataverlies, fouten of inconsistenties worden voorkomen?
- Welke testmomenten, validaties en rapportages worden uitgevoerd om de kwaliteit van de migratie aan te tonen?
- Hoe worden eventuele risico's bij de migratie geïdentificeerd en beheerst, en welke terugvalscenario's worden voorzien?

Overgang van acceptatie naar productie:

- Hoe borgt Inschrijver de continuïteit van de dienstverlening aan burgers tijdens de overgang van acceptatie- naar productiefase?
- Hoe is het overgangsplan opgebouwd?
- Welke rollen en verantwoordelijkheden hebben Inschrijver en Aanbestedende dienst tijdens deze overgangsfase?
- Op welke wijze worden eventuele problemen of verstoringen tijdens de overgang tijdig gesignaleerd en opgelost?
- Hoe wordt de besluitvorming rondom de go/no-go-momenten ingericht?

Opleidingen en gebruikersadoptie:

- Hoe zorgt Inschrijver voor een effectieve en doelgerichte opleiding van de verschillende gebruikersgroepen (frontoffice, backoffice, beheer, etc.)?
- Welke opleidingsvormen worden toegepast (train-de-trainer, e-learning, klassikaal, praktijkgericht)?
- Hoe wordt de adoptie en het gebruik van de nieuwe applicatie gestimuleerd en gemonitord na oplevering?
- Welke ondersteunende maatregelen neemt Inschrijver om weerstand of knelpunten bij gebruikers te beperken?
- Hoe houdt Inschrijver rekening met de beschikbare capaciteit van medewerkers tijdens de opleidings- en adoptiefase?

Gebruik van standaardaanpak en –oplossingen:

- Op welke wijze zet Inschrijver standaardmethoden, sjablonen en tools in om de implementatie te versnellen en te vereenvoudigen?
- Hoe draagt deze standaardaanpak bij aan een voorspelbaar, beheersbaar en kwalitatief hoogwaardig implementatieproces?
- Welke maatregelen neemt Inschrijver om de inzet van interne capaciteit van de Aanbestedende dienst te minimaliseren?
- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat de Aanbestedende dienst maximaal wordt ontzorgd tijdens het gehele implementatieproces?

Risicoanalyse en beheersmaatregelen:

- Welke specifieke risico's identificeert Inschrijver met betrekking tot de implementatie van de oplossing voor Burgerzaken?
- Hoe worden deze risico's geassocieerd naar impact en kans?
- Welke concrete beheersmaatregelen stelt Inschrijver voor om deze risico's te beperken of te voorkomen?
- Hoe worden risico's gemonitord tijdens de uitvoering en hoe vindt rapportage richting de Aanbestedende dienst plaats?

Nazorg en overdracht:

- Hoe organiseert Inschrijver de nazorgfase na de ingebruikname?
- Welke ondersteuning wordt geboden bij de stabilisatie van de productieomgeving en de overdracht aan de beheerorganisatie van de Aanbestedende dienst?
- Hoe en op welk moment vindt de evaluatie van de implementatie plaats, en hoe worden verbeterpunten vastgelegd?

Inschrijver beschrijft - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen- het (concept) implementatieplan dat als basis dient voor het definitieve implementatieplan tussen Inschrijver en Opdrachtgever.

Ten aanzien van de uitwerking van GC1 geldt het volgende:

- Maximaal 8 pagina's (enkelzijdig) inclusief afbeeldingen, tabellen en bijlagen.
- Exclusief 1 pagina (enkelzijdig) planning in max. A3 formaat;
- Paginaformaat A4, Tekengrootte Calibri 11 punt en regelafstand enkel;
- Paginamarge volledig rondom van 1,00 cm;
- Een eventuele inhoudsopgave en titelblad tellen niet mee voor de maximale omvang van de kwalitatieve aanbieding.
- Indien een uitwerking het maximaal toegestane aantal A4 overschrijdt, wordt de overschreden uitwerking niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling

Het (concept) implementatieplan wordt door de beoordelingscommissie beoordeeld op:

- Volledigheid: zijn alle gevraagde onderdelen uitgewerkt?
- De mate waarin het plan concreet, realistisch en uitvoerbaar is;
- Zijn verantwoordelijkheden en deliverables duidelijk beschreven?
- De mate waarin risico's worden herkend en adequaat worden beheerst;
- De mate waarin de Aanbestedende dienst wordt ontzorgd en de belasting van de organisatie wordt beperkt en borgt het de continuïteit van de dienstverlening?
- Inzicht in klantperspectief en complexiteit: blijkt dat Inschrijver de klant en complexiteit van de opdracht begrijpt.
- De geschiktheid van de voorgestelde projectstructuur en fasering voor een tijdige en succesvolle implementatie.

Beoordeling vindt plaats met behulp van de beoordelingstabel GC1, GC2 en GC3 verderop in deze paragraaf.

- **GC2 Common Ground en ontwikkelingsroadmap met betrekking tot de burgerzakenapplicatie**

De ICT-oplossing voor de burgerzakenapplicatie ondersteunt één van de belangrijkste dienstverleningsdomeinen aan de inwoners van Aanbestedende dienst en is hiermee voor haar een zeer belangrijke ICT-oplossing. Zoals eerder gesteld: Aanbestedende dienst heeft de ambitie om een goede en moderne dienstverlening aan haar inwoners aan te (blijven) bieden. Daarbij verwacht Aanbestedende dienst dat de Inschrijver naast het initieel leveren van een adequate ICT-oplossing, ook deze ICT-oplossing gedurende de looptijd van de Opdracht optimaliseert en innoveert. Aanbestedende dienst adopteert hierbij nadrukkelijk de principes van Common Ground, die impact hebben op software- en productontwikkelingen van Inschrijver. Hierbij is de aanname dat Inschrijver inmiddels goed bekend is met de principes en doelen die Common Ground omvat vanuit het brede draagvlak vanuit de VNG.

De basisprincipes van Common Ground waar Aanbestedende dienst de focus op legt betreffen:

- Data worden losgekoppeld van werkprocessen en applicaties;
- Data worden bevraagd bij de bron, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan;
- Datalaag en applicatielaag zijn gekoppeld via (open en beschreven) API-koppelingen en via een gemeenschappelijke en leverancier-onafhankelijke integratielaag;
- De oplossing wordt als open source beschikbaar gesteld.

Voor Aanbestedende dienst is bovenstaande van meerwaarde als:

- Er een duidelijke en gefundeerde strategie op het gebied van digitale dienstverlening aan de inwoners/bedrijven/instellingen op basis van CG is, vertaald in een roadmap voor de burgerzakenapplicatie. In deze roadmap staat zo concreet mogelijk beschreven wanneer ontwikkelingen beschikbaar komen in de producten en/of diensten ten aanzien van de burgerzakenapplicatie van Inschrijver. Geef aan hoe die roadmap bijdraagt aan een "toekomstbestendig en flexibel applicatielandschap van Aanbestedende dienst" waar aantoonbaar de bovengenoemde basisprincipes van Common Ground uit blijken;
- Kunnen koppelen op basis van ZGW API's of andere open goed gedocumenteerde en bruikbare API's met andere componenten;
- De IT- architectuur beschreven wordt waardoor inzichtelijk wordt hoe de genoemde basisprincipes van Common Ground zijn vertaald in oplossingen van Inschrijver, aangevuld met landelijke ontwikkelingen;
- Deze ontwikkeling past volledig binnen de dienstverlening zoals aangeboden onder 'beheer en onderhoud' en valt daarmee onder de inschrijfprijs.

Ten aanzien van de uitwerking van GC2 geldt het volgende:

- Maximaal 4 pagina's (enkelzijdig) inclusief afbeeldingen, tabellen en bijlagen;
- Paginaformaat A4, Tekengrootte Calibri 11 punt en regelafstand enkel;
- Paginamarge volledig rondom van 1,00 cm;
- Een eventuele inhoudsopgave en titelblad tellen niet mee voor de maximale omvang van de kwalitatieve aanbieding.
- Indien een uitwerking het maximaal toegestane aantal A4 overschrijdt, wordt de overschreden uitwerking niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling

Of de uitwerking van de Common Ground- principes en de ontwikkelingsroadmap daadwerkelijk voor Aanbestedende dienst meerwaarde gaat bieden wordt beoordeeld aan de hand van de volgende criteria:

- Volledigheid: zijn alle gevraagde onderdelen uitgewerkt?
- Concreetheid: is duidelijk en specifiek beschreven hoe Common Ground wordt toegepast en hoe de ontwikkelingsroadmap is ingevuld en met name scheiden van de lagen en het gebruik van zgw apis of andere open goed gedocumenteerde apis
- Haalbaarheid: is de uitwerking realistisch en uitvoerbaar binnen de initiële looptijd van de Opdracht (vier jaar) ?
- Zekerheid ontwikkelingsonderdelen: in welke mate geeft de ontwikkelingsroadmap duidelijkheid of onderdelen wel of niet binnen de Inschrijving vallen en wanneer deze beschikbaar komen?

Beoordeling vindt plaats met behulp van de beoordelingstabel GC1, GC2 en GC3 verderop in deze paragraaf.

• **GC3 Demo op basis van demonstratiescripts Aanbestedende dienst**

Aanbestedende dienst wenst door middel van een demo, op basis van de demonstratiescripts (zie bijlage 10), inzicht te krijgen in de wijze waarop de oplossing van Inschrijver voorziet in de benodigde functionaliteit zoals beschreven in het Programma van Eisen en Wensen.

Ten aanzien van de uitwerking van GC3 geldt het volgende:

- De Inschrijver verzorgt een demo waarin stapsgewijs de demonstratiescripts zoals bijgevoegd als bijlage 10 worden doorlopen.
- Het is nadrukkelijk de bedoeling dat een werkende applicatie wordt getoond tijdens de demo.
- Inschrijver dient de opdrachten uit de demonstratiescripts zo volledig mogelijk te tonen. De Aanbestedende dienst beoordeelt op basis van wat Inschrijver toont tijdens de demo. Daar waar inschrijver iets niet kan tonen, dient deze toe te lichten hoe een en ander werkt. Het moet Aanbestedende dienst duidelijk zijn welke handelingen verricht moeten worden gedurende het proces. Daarbij wordt toelichten lager gewaardeerd dan wat werkelijk gedemonstreerd wordt.
- De demo's vinden plaats op **21 en 22 januari 2026** op een nader te communiceren locatie en tijd bij Aanbestedende dienst. **Inschrijvers dienen deze data vrij te houden.** Na ontvangst van Inschrijving ontvangt Inschrijver, mits niet uitgesloten, een uitnodiging met het exacte tijdstip en de locatie.
- De duur van de demo bedraagt 2,5 uur, in de ochtend van 09:30 - 12.00 uur of in de middag van 13.00 - 15.30 uur. Dit is inclusief de tijd die Inschrijver wil gebruiken om een algemeen overzicht van de applicatie te tonen.
- Tijdens de demo zijn maximaal 2 personen van Inschrijver aanwezig, waarvan minimaal 1 inhoudelijk deskundige.
- De demo betreft uitsluitend een gunningscriterium en geldt expliciet niet als verificatie van de gestelde Eisen waaraan Inschrijver verplicht moet voldoen bij Inschrijving.

Beoordeling

Beoordeling vindt plaats met behulp van de beoordelingstabel GC1, GC2 en GC3 verderop in deze paragraaf. Er wordt beoordeeld op twee aspecten: volledigheid en gebruikerservaring.

Volledigheid

- Beoordeling of de oplossing alle stappen uit de demonstratiescripts volledig, logisch, efficiënt en doeltreffend kan uitvoeren;
- Afhankelijkheid van andere systemen, het niet uit kunnen voeren van stappen, of het vereisen van onnodige extra stappen door de gebruiker leidt tot een lagere score.

Gebruikerservaring

De gebruikerservaring wordt beoordeeld aan de hand van de onderstaande criteria. De score wordt hoger naarmate de oplossing aan meer criteria voldoet. Daarnaast kan Aanbestedende dienst waarde hechten aan de gebruiksvriendelijkheid die tijdens de demo naar voren komt, ook wanneer deze niet is benoemd in de criteria.

1. Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid

- a. Intuïtieve gebruikersomgeving, met logische beschikbaarheid van functies zoals zoeken, vinden, raadplegen, bewerken en verwerken beschikbaar binnen één geïntegreerde omgeving;
- b. De ICT-oplossing is volledig bedienbaar met zowel toetsenbord als muis. De tab-volgorde is consistent en logisch afgestemd op de volgorde van invoervelden. Alle processen kunnen zonder gebruik van de muis worden uitgevoerd.
- c. Verplichte invoervelden zijn visueel duidelijk herkenbaar vóórdat een gebruiker probeert gegevens op te slaan. Deze herkenbaarheid is consistent toegepast in alle schermen van de ICT-oplossing.
- d. De ICT-oplossing schaaft automatisch mee met de schermgrootte, zonder dat dit ten koste gaat van de leesbaarheid van tekst of de bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- e. Knoppen worden op een duidelijke en consistente manier weergegeven en geplaatst. Veelgebruikte acties zoals "bevestigen" en "annuleren" zijn eenduidig gepositioneerd en herkenbaar.
- f. De ICT-oplossing toont alleen schermen, velden en functies die relevant zijn voor de gebruiker. Overbodige elementen worden niet weergegeven of zijn inactief, zodat de interface overzichtelijk blijft.
- g. De schermen van de ICT-oplossing zijn zodanig ontworpen dat verticale en horizontale scrollbalken zo min mogelijk nodig zijn.
- h. Documenten kunnen eenvoudig worden toegevoegd aan bestaande registraties via drag & drop-functionaliteit.
- i. Het is mogelijk om standaardteksten als keuzemogelijkheid toe te voegen aan invulvelden.
- j. Landcodes kunnen eenvoudig worden opgezocht en toegevoegd aan documentomschrijvingen, zonder complexe handelingen of extra stappen.
- k. Landelijke tabellen worden verplicht toegepast waar relevant. Gebruikers kunnen snel zoeken en aanvullen door het invoeren van de eerste paar tekens, waarbij suggesties automatisch worden getoond.
- l. De ICT-oplossing ondersteunt het gebruik van diakrieten (accenttekens) op alle invoer- en uitvoerlocaties. De oplossing sluit aan bij de diakrieten zoals gehanteerd in de Basisregistratie Personen (BRP), en voorkomt invoer van diakrieten die niet geschikt zijn voor gegevensuitwisseling.
- m. Alle interfaces binnen de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, opgesteld in begrijpelijke taal. De oplossing bevat contextgevoelige helpteksten en duidelijke, begrijpelijke foutmeldingen.
- n. Alle gebruikers (waaronder medewerkers, inwoners en ketenpartners) en beheerders ervaren een uniforme look-and-feel in alle onderdelen van de all-in-one ICT-oplossing. Deze vormgeving is aanpasbaar aan de huisstijl van de Opdrachtgever.
- o. De ICT-oplossing biedt gebruikers duidelijk inzicht in hun locatie binnen het systeem, bij voorkeur via een kruimelspoor. Deze navigatieroute is interactief: gebruikers kunnen klikken op onderdelen van het spoor om snel te navigeren naar eerdere schermen of onderdelen.

2. Zoekfunctionaliteiten

- a. Alle kolomvelden in overzichtsschermen zijn sorteerbaar en filterbaar. Gebruikers kunnen filters instellen en deze gepersonaliseerde instellingen opslaan.

- b. De zoekfunctie biedt uitgebreide filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten te beperken. Gebruikers kunnen deze filters instellen en opslaan voor hergebruik.
- c. Zoekvragen kunnen gepersonaliseerd worden opgeslagen en hergebruikt.
- d. Bij het tonen van zoekresultaten wordt altijd weergegeven op basis van welke zoektermen en filters de resultaten zijn gegenereerd. Gebruikers kunnen deze criteria eenvoudig aanpassen om een nieuw zoekresultaat te verkrijgen.
- e. Een eenmaal geselecteerd object blijft standaard actief en zichtbaar bij het navigeren naar andere onderdelen van de ICT-oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht wordt uitgevoerd.
- f. De zoekfunctie ondersteunt zoeken op meerdere woorden, exacte woordvolgorde en perioden (van/tot). Er wordt gezocht op basis van fulltekstindexering én metadata-velden.
- g. De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. Gebruikers kunnen zoekopdrachten verfijnen met wildcards ter vervanging van één of meerdere tekens.
- h. Na het uitvoeren van een zoekopdracht en het tonen van resultaten in een overzichtsscherm, kunnen gebruikers met zo min mogelijk klikken navigeren naar de bijbehorende detailregistratie(s) zoals gerelateerden- en adresgegevens.

3. Procesondersteuning

- a. Het systeem ondersteunt het gelijktijdig openen en bewerken van meerdere sessies, zodat gebruikers aan verschillende registraties kunnen werken zonder risico op gegevensverlies.
- b. Gebruikers kunnen hun werkzaamheden tussentijds opslaan of een scherm open laten staan en later hervatten, zonder verlies van ingevoerde gegevens.
- c. Gegevens die al bekend zijn binnen de ICT-oplossing worden automatisch vooraf ingevuld bij nieuwe registraties, in alle relevante omgevingen voor burger en gebruiker. Deze gegevens kunnen nog worden aangepast.
- d. De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen. Gebruikers kunnen bijvoorbeeld een zakenoverzicht openen op scherm 1 en een verwerkoverzicht op scherm 2. Meerdere sessies kunnen tegelijkertijd worden geopend en gebruikt binnen dezelfde browseromgeving.
- e. Alle functionele configuraties kunnen centraal worden beheerd vanuit één overzichtelijke beheeromgeving, zonder dat hiervoor meerdere locaties of systemen nodig zijn.
- f. Zowel gebruikers als beheerders hebben eenvoudig en real-time toegang tot gebruiksrapportages binnen de ICT-oplossing. Deze rapportages zijn direct beschikbaar en intuïtief te raadplegen.

- **GC4 Wensen**

Aanbestedende dienst heeft een aantal wensen voor de oplossing voor Burgerzaken (zie bijlage 3).

Ten aanzien van de uitwerking van GC4 geldt het volgende:

- Inschrijver dient schriftelijk in de betreffende bijlage aan te geven of u aan de gewenste functionaliteiten gaat voldoen.
- Inschrijver verkrijgt punten wanneer deze wensen onderdeel uitmaken van de inschrijving en waarbij door Aanbestedende dienst het navolgende onderscheid is gemaakt:
 - Minst belangrijk (1 punt)
 - Gemiddeld belangrijk (3 punten)
 - Meest belangrijk (5 punten)
- De maximale score voor het voldoen aan de Wensen uit het Programma van Wensen bedraagt 42 punten.
- Indien Inschrijver de volledige 42 punten behaalt (100%), ontvangt deze de maximale score van 15 punten op dit subcriterium.
- Indien een lager percentage van de maximale 42 punten wordt behaald, wordt de score voor dit subcriterium evenredig berekend. Zo wordt de score op dit subcriterium berekend door het behaalde percentage van de 42 punten te vermenigvuldigen met de maximale score (15 punten).

Voorbeeld: Met GC4 zijn maximaal 15 punten te scoren. Inschrijver scoort 80% van 42 punten. Dan ontvangt de Inschrijver 80% van het maximaal aantal punten = 12 punten voor GC4.

Formule:

$$\text{Score subcriterium} = \left(\frac{\text{Behaalde PvE-score}}{\text{Maximale PvE-score}} \right) \times \text{Maximale punten}$$

Het voldoen aan de Eisen is verplicht en levert geen extra punten op.

De uitwerking van alle kwalitatieve criteria dient realistisch en haalbaar te zijn in relatie tot de prijs waarmee wordt ingeschreven.

Beoordelingstabel GC1 t/m GC3

De beoordeling van GC1 (Concept) Implementatieplan, GC2 Common Ground en ontwikkelingsroadmap en GC3 Demo vindt plaats aan de hand van onderstaande scoringstabel, waarbij per Inschrijver en per kwaliteits-/gunningscriterium door de beoordelingscommissie punten worden gegeven conform de navolgende beoordelingstabel. De behaalde score wordt afgerond op 2 decimalen achter de komma:

| Score | Beoordeling | Punten GC1 (max. 15) | Punten GC2 (max. 10) | Punten GC3 (max. 30) |
|-------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 0 % | Onvoldoende: de beantwoording van Inschrijver wekt onvoldoende vertrouwen en is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie verwacht redelijkerwijs dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat en de beantwoording sluit niet aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst. | 0 punten (afwijzing inschrijving) | 0 punten (afwijzing inschrijving) | 0 punten (afwijzing inschrijving) |
| 20% | Neutraal: de beantwoording van Inschrijver wekt weliswaar vertrouwen, maar het antwoord is slechts matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie verwacht redelijkerwijs dat dit zal leiden tot een resultaat met niet tot nauwelijks meerwaarde. | 3 punten | 2 punten | 6 punten |
| 40 % | Voldoende: de beantwoording van Inschrijver wekt voldoende vertrouwen, maar het antwoord is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie verwacht redelijkerwijs dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat met voldoende meerwaarde, maar de uitwerking kent enige punten van verbetering. | 6 punten | 4 punten | 12 punten |
| 80 % | Ruim voldoende: de beantwoording van de Inschrijver wekt vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie verwacht redelijkerwijs dat dit zal leiden tot een ruim voldoende resultaat en de beantwoording biedt ruim voldoende meerwaarde. | 12 punten | 8 punten | 24 punten |
| 100 % | Uitstekend: de beantwoording van Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie verwacht redelijkerwijs dat dit zal leiden tot een uitstekend resultaat en de beantwoording biedt zeer veel meerwaarde. | 15 punten | 10 punten | 30 punten |

Afwijzing vanuit behaalde score criterium

In het geval dat uw uitwerking op GC1 en/of GC2 en/of GC3 tot een consensusscore van 0% c.q. onvoldoende leidt, betekent dit een consensusscore van 0 punten wat Aanbestedende dienst dan als een onaanvaardbaar risico beschouwt ten aanzien van het bereiken van de ter zake geformuleerde doelstelling(en) van Aanbestedende dienst. Dit leidt tot afwijzing van de inschrijving en Inschrijver komt niet in aanmerking voor opdrachtverlening.

7.4 Subcriterium Prijs

Subcriterium prijs telt voor 30% mee.

Inschrijver dient bij Inschrijving een prijs af te geven voor de uitvoering van de Opdracht. Dit dient te gebeuren door indiening van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend document voor prijsopgave: Prijzenblad in bijlage 11.

De totale Inschrijfprijs vult u in op het prijzenblad (bijlage 11) en bestaat uit:

- Total Cost of Usage:
 - Jaarlijkse licentietarieven/gebruiksrecht
 - Eenmalige (implementatie)kosten
- Tarieven per dienstverleningsrol

De kosten zoals in het prijzenblad aangegeven zijn, afgezien van de indexering volgens het indexcijfer benoemd in de overeenkomst, vast, dus onafhankelijk van variabele factoren zoals bijvoorbeeld het aantal gebruikers of verwerkte aanvragen.

De jaarlijkse kosten voor de optionele verlengingsjaren zijn, afgezien van de indexering volgens het indexcijfer benoemd in de overeenkomst, gelijk aan de jaarlijkse kosten gedurende de initiële periode van 4 jaar.

Het is aan de inschrijver om alle aan haar zijde toekomstige kosten en risico's te verwerken in de inschrijfprijzen. Meerkosten die niet vooraf zijn benoemd door Inschrijver, worden niet vergoed door de Opdrachtgever.

Indien gunning uitgaat naar Inschrijver dan dient de uitvoering van de Opdracht te gebeuren volgens de toegevoegde waarde en het onderscheidend vermogen waarmee door Inschrijver is ingeschreven. Hier dient Inschrijver met het offreren van de prijs tevens rekening mee te houden.

Inschrijver is gehouden aan het door Aanbestedende dienst voorgeschreven document voor prijsopgave en de geformuleerde uitgangspunten zoals deze onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken. Het niet voldoen aan deze uitgangspunten kan tot uitsluiting leiden van de aanbestedingsprocedure.

Inschrijver die wijzigingen en/of aanvullingen heeft aangebracht in het format van het prijzenblad kan eveneens worden gesanctioneerd met uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Binnen de gestelde kaders krijgt de laagst aangeboden Inschrijving de maximale score voor Prijs. De score op Prijs van de overige Inschrijvers wordt bepaald door het procentuele verschil tussen hun aanbidding en de laagste aanbidding, afgerond op twee decimalen achter de komma:

$$\frac{\text{(Laagste inschrijfprijs van alle Inschrijvingen)}}{\text{Inschrijfprijs van Inschrijver}} \times \text{totaal aantal te behalen punten voor Prijs (30)}$$

Voorbeeld:

Laagste prijs: 80

Inschrijfprijs: 95

Score = $(80/95) \times 30 = 25,26$

Plafondbedrag

Voor deze aanbesteding geldt een plafondbedrag van € 2.000.000,- exclusief btw voor de initiële looptijd van 4 jaar inclusief de eenmalige kosten voor inrichting en implementatie. Indexering van de jaarlijkse kosten is hierbij buiten beschouwing gelaten. Een plafondbedrag is de maximale prijs die Aanbestedende dienst voor de Opdracht over heeft. Indien een inschrijving wordt ingediend die het plafondbedrag overschrijdt, zal de inschrijving terzijde worden gelegd. Lager aanbieden dan het plafondbedrag is toegestaan. Het plafondbedrag is ten tijde van publicatie voorlopig vastgesteld en kan indien nodig nog worden bijgesteld naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen, hierin blijft Aanbesteder te allen tijde leidend.

Bodembedrag

Voor deze aanbesteding geldt een bodembedrag van € 500.000,- exclusief btw voor de initiële looptijd van 4 jaar inclusief de eenmalige kosten voor inrichting en implementatie.

Inschrijvingen dienen dit bedrag als uitgangspunt te nemen. Inschrijven onder het plafondbedrag levert geen extra punten op; een inschrijving die gelijk is aan of lager is dan het plafondbedrag ontvangt de maximale score voor het gunningscriterium Prijs.

Aanbesteder merkt ten overvloede op dat het niet is toegestaan om kosten in rekening te brengen naar inwoners of instellingen van de gemeente Tilburg die van de oplossing gebruik maken voor dienstverlening van de Aanbestedende dienst.

Indien Inschrijving met de laagste prijs van alle geldige inschrijvingen op enig moment weg mocht vallen uit de ranking dan wordt dit criterium voor alle inschrijvers opnieuw berekend, waardoor een nieuwe rangorde van de Inschrijvingen kan ontstaan.

De opening van de prijzenkluis op TenderNed vindt plaats na de beoordeling van het subcriterium Kwaliteit door de beoordelingscommissie. De Inschrijfprijs van Inschrijver wordt derhalve niet op voorhand bekend gemaakt aan de beoordelingscommissie.

7.5 Beoordelingsmethodiek

Beoordeling van een Inschrijving gebeurt op transparante wijze.

- **Beoordeling in fases**

De beoordelingsprocedure bestaat uit twee (2) fases: de 1) geschiktheidsfase en 2) gunningsfase.

In de eerste fase vindt de beoordeling van de vormvereisten, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken plaats. Het gaat hier om beoordeling van de geschiktheid en geldigheid van de Inschrijving(en).

Hiertoe wordt beoordeeld of:

- De Inschrijving geldig is conform de vormvereisten zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken;
- Op Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is zoals deze zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken: indien zich een dergelijke uitsluitingsgrond voordoet, komt de Inschrijver in beginsel niet voor gunning in aanmerking;
- Inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen zoals deze zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken: indien een Inschrijver naar het oordeel van Aanbestedende dienst niet heeft aangetoond aan de bedoelde geschiktheidseisen te voldoen, komt Inschrijver niet voor gunning in aanmerking;
- De Inschrijving in overeenstemming met de eisen en de voorwaarden is gedaan, zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken: inschrijvingen die niet aan deze eisen en voorwaarden voldoen zijn ongeldig;
- De Inschrijver onvoorwaardelijk instemt met de (concept)Overeenkomst inclusief definitieve antwoorden

en/of aanpassingsvoorstellen zoals opgenomen in de Nota('s) van Inlichtingen.

De beoordeling in de eerste fase gebeurt door de Inkoopadviseur.

In de tweede fase vindt de beoordeling van de gunningscriteria van de Inschrijving(en) plaats.

NB: Aanbestedende dienst stelt gedurende het gehele proces van beoordeling vast of de Inschrijver geen ongeldige inschrijving heeft gedaan.

- **Beoordelingscommissie**

De inschrijvingen die, na controle van de Inkoopadviseur, voldoen aan de vormvereisten zoals beschreven in dit document, worden beoordeeld op de uitgewerkte gunnings-/kwaliteitscriteria.

Dit gebeurt door een beoordelingscommissie samengesteld uit ter zake kundige beoordelaars (in wisselende samenstelling per kwaliteitsvraag). De door Inschrijvers uitgewerkte gunnings-/kwaliteitscriteria worden door de beoordelingscommissie van Aanbestedende dienst beoordeeld op de mate waarin het aansluit op de behoefte, volledig is ten aanzien van het gevraagde, het naar beoordeling van de beoordelingscommissie waarde toevoegt en realistisch is, betaalbaar is en het voldoet aan de gestelde eisen.

- **Beoordeling: individueel en consensus**

De leden van de beoordelingscommissie kennen eerst ieder individueel punten toe, per Inschrijver en kwaliteitscriterium afzonderlijk.

Nadat de individuele beoordelingen door de leden van de beoordelingscommissie van de kwaliteits-/gunningscriteria zijn afgerond, wordt in een plenaire sessie van de beoordelingscommissie onder leiding van een Inkoopadviseur in consensus het aantal punten per kwaliteits-/gunningscriterium per Inschrijving vastgesteld.

Bij de kwalitatieve beoordeling geldt een absolute weging. Dat wil zeggen dat de Inschrijver op eigen merites, dus zonder samenhang met andere inschrijvingen, een score krijgt toebedeeld.

7.6 Gunningssystematiek

Als gunningssystematiek wordt voor het bepalen van de rangorde door Aanbestedende Dienst gewerkt met de **Gewogen Factor Methode**. Aan de hand van deze gunningssystematiek worden de in consensus toegekende scores omgezet in een totaalscore per Inschrijving in de vorm van een aantal punten. Deze totaalscores worden verwerkt in een rangorde.

7.7 Gunning

7.7.1 Economische Meest Voordelige Inschrijving

Inschrijver die de hoogste totaalscore heeft, is de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving. Aan deze Inschrijver wordt de Opdracht voorlopig gegund.

Bij een gedeelde eerste plaats in de rangorde geeft de hoogste totaalscore op kwaliteit de doorslag: Inschrijver met de hoogste score op kwaliteit krijgt de Opdracht voorlopig gegund.

In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats welke van de op de eerste plaats in de rangorde geëindigde Inschrijvers de Opdracht voorlopig gegund krijgt. De loting vindt plaats op het kantoor van

Aanbestedende dienst, waarbij de partijen waartussen geloot wordt de mogelijkheid krijgen fysiek aanwezig te zijn of via Microsoft Teams aan te sluiten.

7.7.2 Gunningsbeslissing

De voorlopige gunning van de Opdracht komt tot stand door de Gunningbeslissing. Deze Gunningsbeslissing houdt echter geen aanvaarding in van het aanbod van Inschrijver.

Aanbestedende dienst stelt iedere afgewezen Inschrijver zo spoedig mogelijk via TenderNed in kennis van de redenen van de afwijzing c.q. uitsluiting (daaronder mede begrepen ongeldigverklaring van de Inschrijving).

Omwille van de transparantie van het gunningsproces worden in de Gunningsbeslissing de volgende kenmerken van de inschrijving van de voorlopig gegunde Inschrijver gedeeld:

- de behaalde punten per gunningscriterium;
- de Inschrijfprijs.

Verificatie

Na de Gunningsbeslissing dient de voorlopig gegunde Inschrijver binnen het aantal vermelde kalenderdagen de bewijsstukken van de Geschiktheidseisen en Uitsluitingsgronden te overleggen zoals opgenomen in dit Aanbestedingsdocument. Het overleggen van deze bewijsstukken door voorlopige gegunde Inschrijver en vaststelling door Aanbestedende dienst of deze voldoen aan de gestelde eisen geldt als opschortende voorwaarde voor de Overeenkomst.

Ter verificatie van de Inschrijving kan er -indien nodig en naar oordeel van Aanbestedende dienst- een gesprek plaatsvinden tussen Aanbestedende dienst en voorlopig gegunde Inschrijver wat succesvol doorlopen dient te worden om voor definitieve gunning in aanmerking te komen.

7.7.3 Bibob

Na de Gunningsbeslissing wordt er door Aanbestedende dienst in het kader van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Wet Bibob) een eigen integriteitsonderzoek uitgevoerd naar voorlopig gegunde Inschrijver. Aanbestedende dienst wil hiermee voorkomen dat zij Overeenkomsten aangaat met niet-integere partijen.

Als uit dit onderzoek een indicatie voortkomt dat er één of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, kan door Aanbestedende dienst advies worden gevraagd aan het Bureau Bibob (zie artikel 9 van de Wet Bibob).

Een Bibob-advies van Bureau Bibob kan ertoe leiden dat de betreffende Inschrijver wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan de Aanbestedingsprocedure of de Opdracht niet aan Inschrijver gegund wordt. In dat geval wordt Inschrijver hier door Aanbestedende dienst over geïnformeerd.

Indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst indicaties voordoen waarna een negatief Bibob-advies volgt, dan kan de Overeenkomst met Opdrachtnemer worden ontbonden of de toestemming aan het inzetten van een Onderaannemer worden geweigerd.

7.7.4 Opschortende termijn

Aanbestedende dienst geeft gedurende 20 dagen na verzending van de Gunningbeslissing geen uitvoering aan die beslissing en gaat niet tot ondertekening van de Overeenkomst met Opdrachtnemer over teneinde Inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningbeslissing door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres van Aanbestedende dienst. Aan genoemde termijn wordt geen opvolging gegeven indien er een zwaarwegend belang is om hier van af te zien.

In geval van één Inschrijving op deze Aanbestedingsprocedure waar gunning naar uitgaat, is Aanbestedende dienst niet gehouden aan de opschortende termijn zoals hiervoor genoemd.

7.8 Definitieve gunning en ondertekening Overeenkomst

Na afloop van de opschortende termijn, waarin geen civielrechtelijk kortgeding aanhangig is gemaakt, wordt door Aanbestedende dienst de Conceptovereenkomst, met daarin de in de inschrijvingsfase geconcretiseerde zaken, ter controle aan voorlopig gegunde Inschrijver voorgelegd. Na akkoord van voorlopig gegunde Inschrijver op de Conceptovereenkomst wordt deze door Aanbestedende dienst omgezet naar de Overeenkomst die vervolgens digitaal ter ondertekening aan voorlopige gegunde Inschrijver wordt aangeboden.

Ondertekening van de Overeenkomst door voorlopig gegunde Inschrijver dient, vanwege het milieu en de doorlooptijd, bij voorkeur digitaal te gebeuren. Dit kan met 1) een gewone elektronische handtekening, oftewel een ingescande handtekening die in het digitale document is ingevoegd of een handtekening geplaatst via tekstverwerkingssoftware, of 2) een geavanceerde handtekening of 3) een gekwalificeerde elektronische handtekening, zoals deze zijn bedoeld in deel 3 van het Burgerlijk Wetboek.

Bij twijfel over de rechtsgeldige ondertekening van de Overeenkomst kan deze door Aanbestedende dienst worden geverifieerd.

Na ondertekening van de Overeenkomst door voorlopig gegunde Inschrijver ondertekent Aanbestedende dienst de Overeenkomst. Hiermee vindt definitieve gunning plaats.

Indien Aanbestedende dienst besluit een Opdracht niet te gunnen dan wel de procedure opnieuw te beginnen, stelt Aanbestedende dienst Inschrijvers zo spoedig via TenderNed hiervan in kennis, met inbegrip van de redenen waarom.

