

# Programma van Eisen

## Nieuw CMS voor website



Aanbestedende dienst: Gemeente Montferland  
Inkoopnummer: 47002993  
Versie:  
Datum: 5 november 2025

# Inhoudsopgave

## Inhoud

1. Aanbestedingskader .....	4
1.1 Inleiding.....	4
1.2 Doelstelling aanbesteding .....	4
1.3 Planning .....	5
1.4 Voorwaarden aanbestedingsprocedure .....	6
2. Omschrijving van de opdracht .....	7
2.1 Huidige situatie.....	7
2.2 Visie en ambitie.....	8
2.3 Doel.....	9
2.4 Uitgangspunten en kader .....	9
2.5 Scope van de aanbesteding.....	9
2.6 Algemene eisen en wensen .....	10
2.6.1 Voorwaarden.....	10
2.6.2 Standaarden .....	10
2.7 Functionaliteiten.....	11
2.7.1 Mogelijkheden voor de bezoeker van de website.....	11
2.7.2 Mogelijkheden voor de redacteur/beheerder van de website .....	12
2.7.3 Gebruiksvriendelijkheid CMS.....	14
2.7.4 Managementrapportage .....	14
2.8 Techniek.....	14
2.8.1 Technische architectuur .....	14
2.8.2 Privacy en beveiliging .....	15
2.9 Beheer.....	16
3. Contractuele voorwaarden (Standaard).....	18
3.1 Contractvorm.....	18
3.2 Duur van de overeenkomst .....	18
3.3 Prijzen .....	19
3.4 Actuele referenties .....	19
3.5 Verwerkersovereenkomst.....	19
3.6 Wet aanpak schijnconstructies.....	19
4. Aanbestedingsprocedure .....	20
4.1 Kaders .....	20
4.2 Nota van inlichtingen.....	21
4.3 Inschrijvingsprocedure .....	21
4.4 Toetsing van de inschrijvingen.....	22
4.5 Beoordeling van de inschrijvingen.....	23
4.5.1 Gunningscriterium kwaliteit.....	23

4.5.2 Gunningscriterium prijs .....	28
4.6 Verificatie aangeboden oplossing .....	28
4.7 Voorlopige gunning van de overeenkomst .....	29
4.8 Proof of Concept.....	30
4.9 Gunning en afwijzing.....	30

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van de samenstellers.

# 1. Aanbestedingskader

## 1.1 Inleiding

De website van gemeente Montferland wordt al een groot aantal jaren verzorgd door dezelfde leverancier. Om die reden wordt nu het proces van een Europese aanbesteding uitgevoerd.

De gemeente Montferland zal verder worden aangeduid als Montferland. Montferland is voornemens de opdracht voor de levering van de gemeentelijke website Europees aan te besteden. De dienstverlener wordt hierna aangeduid als inschrijver of opdrachtnemer.

De eisen die Montferland stelt aan de te leveren dienst, zijn omschreven in dit programma van eisen. Dit programma van eisen (verder PvE genoemd) is bedoeld om inschrijvers middels een onderhandse aanbesteding de mogelijkheid te bieden op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

De gunning geschiedt na volledige afweging en analyse door Montferland. De Opdrachtgever hanteert als gunningcriterium "beste prijs-kwaliteit verhouding".

### **Alle contacten lopen via TenderNed.**

Communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient uitsluitend plaats te vinden via bovengenoemde contactpersoon. Het benaderen van andere medewerkers van Montferland over deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan en kan tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure leiden.

## 1.2 Doelstelling aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is te kunnen beschikken over een nieuwe website voor de gemeente Montferland, uiteraard inclusief het Content Management Systeem. Ook alle diensten die nodig zijn voor de realisatie, onderhoud en beheer maken hier deel van uit.

Randvoorwaarden aan deze oplossing zijn:

- De opdrachtgever wenst geheel ontzorgd te worden op het gebied van de techniek. Het technische platform zal dus geboden moeten worden door de opdrachtnemer en door de opdrachtnemer beheerd en onderhouden moeten worden;
- Het moet een moderne en gebruiksvriendelijke oplossing zijn die voldoet aan de eisen van deze tijd;
- In de oplossing moet het minimaal mogelijk zijn de werkzaamheden voor de digitale externe communicatie en dienstverlening uit te voeren.

Met de opdrachtnemer wordt een overeenkomst aangegaan. Een conceptovereenkomst is als bijlage in TenderNed opgenomen.

### 1.3 Planning

Het tijdspad van de aanbestedingsprocedure ziet er als volgt uit:

Procedurestap	Datum
<b>Ter beschikking stellen van het PvE</b>	5 November 2025
<b>Sluitingstermijn voor stellen van vragen over het PvE en de aanbestedingsprocedure</b>	27 november 2025; 12:00 uur
<b>Beschikbaar stelle Nota van Inlichtingen behorende bij het PvE op TenderNed</b>	5 december 2025
<b>Uiterste datum voor indienen inschrijving</b>	19 december 2025 ; 12:00 uur
<b>Voorlopige gunning</b>	6 januari 2026
<b>Bezwaartermijn</b>	20 kalenderdagen
<b>Proof-of-concept start</b>	13 januari 2026
<b>Proof-of-concept einde</b>	22 januari 2026
<b>Definitieve gunning</b>	27 januari 2026
<b>Livegang</b>	1 april 2026

## 1.4 Voorwaarden aanbestedingsprocedure

De aanbestedingsprocedure vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

- Aan het doen van een inschrijving zijn voor Montferland geen kosten verbonden. Inschrijvers kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van inschrijvingskosten in welke vorm dan ook;
- Er kunnen aan deze aanbestedingsprocedure geen rechten worden ontleend;
- Deze aanbestedingsprocedure is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd. Montferland behoudt zich het recht voor om de opdracht niet te gunnen;
- Onvolledige inschrijvingen zullen ongeldig worden verklaard en zullen worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure;
- De inschrijving gebeurt uitsluitend via Tendered;
- Montferland behoudt zich het recht voor om de gehele aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Ook in dit geval is Montferland derhalve niet gebonden tot het aangaan van een overeenkomst of tot het vergoeden van kosten van Inschrijvers van enigerlei aard.

## 2. Omschrijving van de opdracht

### 2.1 Huidige situatie

Op dit moment maakt Montferland gebruik van verschillende applicaties voor het betreffende werkgebied. Hieronder zijn de namen van de leveranciers aangegeven.

Soort applicatie	Leverancier
<b>Website</b>	iO
<b>DigiD</b>	
<b>eHerkenning</b>	
<b>Ingenico</b>	
<b>Chatbot</b>	Eigen beheer
<b>Website 'Raad van Montferland'</b>	iO
<b>Statistieken website</b>	Matomo
<b>Publicatie agenda en stukken raad</b>	Notubiz
<b>Opname en uitzenden vergaderingen</b>	Notubiz
<b>Vergaderapp</b>	Notubiz
<b>Extra webdiensten</b>	Diverse
<b>Afsprakenmodule website</b>	JCC Afspraken
<b>Zaaksysteem</b>	Liber BCT
<b>DMS</b>	Corsa BCT
<b>Social Intranet</b>	Embrace
<b>Gemeente Montferland app</b>	iPulse
<b>Gegevensdistributie en Servicebus</b>	PinkRoccade Makelaarsuite
<b>Mailsysteem</b>	Outlook

Denk bij extra webdiensten aan bijvoorbeeld de afvalwijzer.

De e-formulieren en de bijbehorende DigiD aansluiting behoort niet tot de scope van deze uitvraag.

## 2.2 Visie en ambitie

Doelstellingen van de nieuwe website:

1. De website zal vraaggericht worden ingericht
2. De informatie moet snel en gemakkelijk te vinden zijn
3. De informatie op de website is begrijpelijk
4. Eén centrale website die voldoet aan de wet Digitale Toegankelijkheid

Op basis van deze visie beschikt Montferland al over een website die op toptaken gebaseerd is.

In oktober 2024 heeft de gemeente een eigen Chatbot (MAI) ontwikkeld. Deze is zeer succesvol en dient prominent op de website aanwezig te zijn. De gemeente is zeer actief met AI en verwacht dat de leverancier hier op een proactieve wijze in meedenkt en meebeweegt.

## 2.3 Doel

Het doel van Montferland is om een website te creëren die:

- Optimaal bijdraagt aan de bovenstaande ambities;
- Perfect past in de rest van het applicatielandschap ;
- De landelijke ontwikkelingen goed volgt.

## 2.4 Uitgangspunten en kader

Door Montferland zijn uitgangspunten opgesteld en vastgesteld welke richting geven aan de invulling van de informatievoorziening.

Hieronder staan de meest relevante uitgangspunten weergegeven.

- Montferland werkt onder architectuur wat o.a. inhoudt: toepassen Gemma en de standaard koppelvlakken;
- Digitaal, tenzij...;
- De digitale dienstverlening moet veilig zijn;
- De gebruikersvraag staat centraal;
- Hergebruik van basisgegevens, eenmalige uitvraag, meervoudig gebruik.

## 2.5 Scope van de aanbesteding

Montferland wil een oplossing aanschaffen om de bovenstaande ambities in te vullen, bestaande uit een website zoals in de volgende paragrafen beschreven.

Omdat de term "website" niet eenduidig gedefinieerd is, wordt hieronder aangegeven welke onderdelen daar wél en niet deel van uit zullen maken.

Tot de aanbesteding horen WEL:

- Uiteraard een **basiswebsite** waarmee informatie gepresenteerd kan worden, inclusief een mogelijkheid om wisselende toptaken te tonen.
- De mogelijkheid om **subsites** te creëren, Met mogelijkheid tot instellen eigen/aangepaste huisstijl. Op dit moment zijn er 1 subsites die met het CMS van de website worden beheerd maar die via een aparte URL te benaderen zijn. Raad van Montferland

Tot de aanbesteding horen NIET:

- Een **Persoonlijke Internetpagina (PIP)**  
Montferland zet in op MijnOverheid en de doorontwikkeling daarvan (o.a. Federatief Berichtenstelsel).
- **Vergaderapp**: een Raadinformatiesysteem (**RIS**) of een Bestuursinformatiesysteem (**BIS**). Vergaderingen en bijbehorende stukken worden gepubliceerd middels een afzonderlijke applicatie.
- **Social Intranet**: De gemeente gaat verder met de huidige leverancier. Dit onderdeel valt buiten de scope
- KlantContactSysteem (**KCS**): Hier is geen behoefte aan.

Zoals aangegeven in hoofdstuk 1 gaat het niet alleen om het ter beschikking stellen van een websitevoorziening maar horen bij de opdracht ook diverse aanverwante diensten (o.a. hosting, onderhoud, helpdesk, opleiding).

## 2.6 Algemene eisen en wensen

### 2.6.1 Voorwaarden

Eisen zijn aangeduid met een 'E'.

Bij alle wensen (aangeduid met een 'W') wordt er een beschrijving gevraagd. Deze beschrijving dient te worden opgenomen in een aparte bijlage "Functionaliteit" zoals beschreven in paragraaf 4.4 "Stap 1: toetsing compleetheit van de inschrijvingen" van dit PvE.

De derde kolom geeft het gewicht aan per wens (10, 20, 30, 40 of 50).

Nr.	Omschrijving	
E1	De oplossing omvat een systeem voor het publiceren van een gemeentelijke website. Bedoeld wordt de referentiecomponent Webcontentpublicatie- en beheer zoals benoemd in Gemma Online ( <a href="http://www.gemmaonline.nl">www.gemmaonline.nl</a> ). Ook de volgende Gemma-componenten maken onderdeel uit van de oplossing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoekmachine</li> </ul>	
E2	Het CMS hiervoor werkt als een volledig geïntegreerde oplossing die als één geheel kan worden beheerd en voorziet in een uniforme userinterface.	
E3	Beschrijf hoe uw oplossing de gemeente de mogelijkheden biedt om invulling te geven aan de ambities op het terrein van dienstverlening, zoals beschreven in paragraaf 2.2 van dit PvE.	ntb

Nr.	Omschrijving	
W1	Overhevelen volledige content huidige website naar nieuwe website (volledige migratie van content)	50

### 2.6.2 Standaarden

Nr.	Omschrijving	
E4	De oplossing voldoet aan de voor deze componenten relevante standaarden zoals opgenomen in Gemma Online. ( <a href="http://www.gemmaonline.nl">www.gemmaonline.nl</a> ).	
E5	De opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden oplossing de laatste en de op één na laatste hoofdversie ('neerwaartse comptabiliteit') op de landelijke standaarden, zoals die voor de oplossing van toepassing zijn, ondersteunt. Ook toekomstige versies zullen ondersteund worden.	
E6	Of een oplossing kan werken volgens de standaarden kan aangetoond worden middels testen op het testplatform van VNG Realisatie. Geef aan welke standaarden op dit moment succesvol zijn getest op dit platform van VNG Realisatie en onderbouw dat met bewijsstukken.	

## 2.7 Functionaliteiten

### 2.7.1 Mogelijkheden voor de bezoeker van de website

Nr.	Omschrijving	
E7	RSS Feed De website ondersteunt RSS feeds per nieuwsitem.	
W2	Toptaken De website dient te beschikken over de mogelijkheid om invulling te geven aan het concept van toptaken. Geef aan hoe uw oplossing invulling geeft aan dit concept en wat de mogelijkheden zijn.	30
E8	Doorzoekbaar De website moet SEO (Search Engine Optimization) ondersteunen en zoekmachine-vriendelijk zijn.	
E9	Zoekbalk De website dient te beschikken over een zoekbalk waarna de opgegeven zoektermen gebruikt worden om de content van de website te doorzoeken.	
E10	<p>Zoekmogelijkheden Wij wensen een website met een uitgebreide zoekfunctie waarbij een zoekopdracht standaard de gehele site bestrijkt. Wij denken daarbij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Full-text zoeken in alle gegevens/content/;</li> <li>• Zoeken in alle onderdelen, inclusief de geïntegreerde modules;</li> <li>• Vraaggericht en intelligent zoeken;</li> <li>• Zoekwoorden kunnen koppelen aan content;</li> <li>• Suggesties doen voor alternatieve resultaten ("Bedoelt u ..."). op basis van Google Search</li> </ul> <p>Geef aan welke zoekmogelijkheden uw oplossing ondersteunt en waarin deze zich onderscheidt van andere oplossingen. Geef ook aan hoe het aantal zoekresultaten beperkt kan worden zodat minder relevante zoekresultaten niet zichtbaar worden.</p>	
W3	Voorlees functie	20
E11	Apparaat-onafhankelijk De website moet op elk modern apparaat kunnen werken en zich aanpassen aan de afmetingen en kenmerken van dat apparaat volgens de principes van adaptive design.	
E12	Ondersteuning browsers De bezoeker moet met alle gangbare browsers, en op elk type device toegang kunnen krijgen: Edge, Firefox, Chrome, Safari, Opera. Ook met verouderde versies moet probleemloos gewerkt kunnen worden.	
E13	Kruimelpad Geef aan wat de mogelijkheden zijn voor de bezoeker om zich te oriënteren aan de hand van een kruimelpad dat de actuele plaats weergeeft in de structuur van de website.	
W4	Bestemmingsplannen De gemeente is verplicht om bestemmingsplannen te ontsluiten op <a href="http://www.ruimtelijkeplannen.nl">www.ruimtelijkeplannen.nl</a> . Wat is uw visie op de ontsluiting van deze plannen op de gemeentelijke website en welke mogelijkheden biedt u daarvoor?	10
E14	Geografische presentatie	

Nr.	Omschrijving	
	Montferland beschikt over de GIS-oplossing van NedGraphics en wil geografisch georiënteerde informatie ontsluiten op basis van WMS en/of WFS. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing daarvoor biedt. Kavelkaart embedden	
W5	Social media Montferland is bereikbaar via verschillende Social Media platforms (Instagram, Facebook, LinkedIn). Geef aan op welke manieren u een koppeling naar zo'n platform aan kunt bieden.	20
E15	Chatbot Montferland biedt op de website een AI chatbot aan. Hiervoor zal op elke pagina een script geplaatst moeten worden. Het is een eis dat deze functie ook in uw oplossing geïntegreerd kan worden.	
W6	Burgerparticipatie Beschrijf de mogelijkheden om burgerparticipatie te ondersteunen op de website. RSS feeds.	40

## 2.7.2 Mogelijkheden voor de redacteur/beheerder van de website

Nr.	Omschrijving	
E16	Structuur Montferland is vrij om de structuur van de website te bepalen. Denk aan menu's, plaatsing items, opbouw schermen, navigatiestructuur en dergelijke.	
E17	Vrije content De website dient het mogelijk te maken om ongestructureerde informatie te publiceren. Denk daarbij aan artikelen, paragrafen, afbeeldingen en dergelijke.	
E18	Gestructureerde content Daarnaast dient informatie op een gestructureerde wijze getoond te kunnen worden in de vorm van pagina's, tabellen, lijsten, blokken, fotogalerijen en dergelijke.	
E19	Huisstijl Montferland wil de eigen huisstijl zo goed mogelijk toepassen op de website. Beschrijf de mogelijkheden hiertoe en ook hoe een wijziging achteraf doorgevoerd kan worden (dus wijzigingen in de huisstijl zelf).	
E20	Documentformaten Documenten in ODT, PDF, Office-formaat voor Word, Excel en Powerpoint maar ook afbeeldingen, video- en geluidsfragmenten kunnen eenvoudig door een medewerker van de gemeente geplaatst worden in het CMS, waarbij o.a. foto's automatisch worden verkleind.  In het kader van de wet 'Digitale Toegankelijkheid' dienen documenten op onze nieuwe website geplaatst te worden in .pdf bestandsformaat. Voor het opstellen van .pdfbestanden zijn allerlei regels m.b.t. de afbeeldingen in het document, de links, formulieren, structuur van de tekst, leesvolgorde, etc. Al deze regels zijn beschreven op de website van DigiToegankelijkheid.  Tevens moet het mogelijk zijn om in HTML te schrijven (in aanvulling op de bestaande WYSIWYG-editor) zodat iFrame-codes geplaatst kunnen worden (insluiten Youtubevideo's , insluiten van GEO materiaal, eventuele werkzaamhedenkaart vanuit OW, etc.). Zie ook eis E55.	

Nr.	Omschrijving	
E21	Besluit digitale toegankelijkheid overheid Het CMS moet de mogelijkheid bieden om te voldoen aan de wettelijke verplichting zoals vastgelegd in het Besluit digitale toegankelijkheid overheid en aan algemene toegankelijkheidseisen (momenteel EN301549).	
E22	Controle toegankelijkheidseisen Het is gewenst dat de oplossing controleert of de teksten en content voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Beschrijf welke mogelijkheden uw oplossing biedt.	
E23	Preview Het moet mogelijk zijn om na het plaatsen van content middels een preview na te gaan of het resultaat voldoet aan de verwachtingen.	
E24	Metadata - Publicatieperiode Het moet mogelijk zijn om met een publicatie- en vervaldatum te bepalen gedurende welke periode de content zichtbaar moet zijn op de website.	
E25	Metadata – andere metadata Van elk gegevensitem moeten minimaal de volgende metadata vastgelegd kunnen worden: versie, auteur, trefwoorden.	
E26	Metadata Het is wenselijk om in de metadata een geografische aanduiding (bijv. postcode) op te kunnen nemen. Beschrijf hiervoor de mogelijkheden.	
E27	Autorisatie Het CMS dient uitgebreide autorisatiemogelijkheden te bevatten, die een strikte functiescheiding mogelijk maken. Hiermee moet het mogelijk zijn bepaalde gebruikers verantwoordelijk te maken voor bepaalde delen van de website. In de oplossing moeten voor minimaal de volgende groepen afzonderlijke rechten gedefinieerd worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacteur;</li> <li>• Eindredacteur;</li> <li>• Functioneel beheerder.</li> </ul>	
E28	Workflow Het CMS biedt mogelijkheden om nieuwe en gewijzigde content, afhankelijk van de autorisatie van de redacteur, wel of niet voor publicatie aan de eindredacteur voor te leggen.	
E29	Subsites Het moet mogelijk zijn om binnen het CMS een afzonderlijk deel in te richten dat via een aparte URL rechtstreeks te benaderen is, bijvoorbeeld voor een bepaald project of thema. Een subsite moet een afwijkende layout kunnen hebben.	
E30	Archief Montferland maakt gebruik van de diensten van <a href="http://archieffweb.eu">archieffweb.eu</a> om de website te archiveren. Uw oplossing moet het mogelijk maken om dit te continueren.	
W7	Zoekmogelijkheden Geef aan welke zoekmogelijkheden binnen het CMS beschikbaar zijn voor de beheerder(s) van de website	20
E31	Content verplaatsen Geef aan welke mogelijkheden er zijn om onderdelen van de website te verplaatsen binnen het CMS.	
E32	In bulk laden Het is gewenst om documenten (bijvoorbeeld foto's) in plaats van één voor één ook in bulk over te zetten naar het CMS. Geef aan welke mogelijkheden uw CMS hiervoor biedt.	

Nr.	Omschrijving	
E33	Dode-link checker. Het is gewenst om het CMS een controle uit te laten voeren op dode links, zowel in de website zelf als links naar andere sites. Ook een controle op niet-meer bestaande	
E34	Re-directs Het moet mogelijk zijn om zelf re-directs aan te maken.	
E35	Meertalige website, het moet mogelijk zijn om content in andere talen aan te maken	

### 2.7.3 Gebruiksvriendelijkheid CMS

Nr.	Omschrijving	
E36	Gebruiksvriendelijkheid Beschrijf waarom u vindt dat uw CMS gebruiksvriendelijk is. Geef aan welke faciliteiten er zijn. Waarin onderscheidt uw oplossing zich op dit punt van andere leveranciers?	
E37	Menu en helpfunctie Het CMS heeft een begrijpelijke menustructuur en een goede helpfunctie met een actieve link naar het onderwerp.	
E38	Nederlandstalig Het CMS is geheel Nederlandstalig en beschikt over een Nederlandse handleiding.	
E39	WYSIWYG Montferland wenst om met het WYSIWYG-principe en inline-editing te kunnen werken om het beheer van de content zo eenvoudig mogelijk te maken. Geef aan hoe uw oplossing hierin voorziet.	
E40	Spellingscontrole Het CMS bevat een spellingschecker. Geef aan hoe uw oplossing hierin voorziet.	
E41	Ondersteuning Browsers Het CMS kan gebruikt worden middels alle gangbare browsers (zie E11).	

### 2.7.4 Managementrapportage

Nr.	Omschrijving	
W8	Bezoekstatistieken Montferland vindt het van groot belang om het gedrag van bezoekers van de website te meten en op basis daarvan optimalisaties uit te voeren.	20

## 2.8 Techniek

### 2.8.1 Technische architectuur

Nr.	Omschrijving	
E42	Ontzorging De opdrachtnemer wordt volledig ontzorgd op technisch gebied doordat de oplossing "buiten de deur" draait. Minimaal zijn een test- en een productieomgeving permanent beschikbaar.	
E43	Gescheiden omgevingen Gewenst is dat de test- en productie-omgeving gescheiden zijn van elkaar en ook op een andere server draaien om geen wederzijdse beïnvloeding te hebben. Geef aan wat de mogelijkheden hiervoor zijn en wat de consequenties daarvan zijn voor o.a. de kosten.	

E44	<p>Veilige opslag</p> <p>De opslag van eventuele persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter de EU.</p>	
E45	<p>Normen</p> <p>De opdrachtnemer werkt volgens de normen die zijn gesteld in ISO 20000 t.b.v. service management en ISO 27001 t.b.v. informatiebeveiliging. Sterk vergelijkbare normen zijn ook toegestaan. Geef in dat geval aan welke normen het betreft.</p>	
E46	<p>Lokaal printen</p> <p>Printen vanuit de oplossing op lokale printers moet zonder problemen mogelijk zijn.</p>	
E47	<p>Koppeling met infrastructuur Montferland</p> <p>Montferland staat geen directe koppelingen tussen WAN en LAN toe, maar gebruikt een DMZ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de DMZ wordt gebruik gemaakt van zonering en poortfiltering;</li> <li>• Firewalls maken onderdeel uit van de realisatie van de DMZ;</li> <li>• Er wordt gewerkt met certificaten.</li> </ul> <p>Uw oplossing dient te kunnen werken binnen deze voorwaarden.</p>	
E48	<p>Beschikbaarheid</p> <p>Het is van groot belang dat de oplossing maximaal beschikbaar is voor de bezoekers van de website en de beheerders van Montferland.</p> <p>A. Geef aan welke beschikbaarheid u kunt garanderen en onderbouw deze cijfers</p> <p>B. Geef aan op welke wijze en met welke frequentie u rapporteert over de gerealiseerde beschikbaarheid</p> <p>C. Geef aan welke voorwaarden opdrachtgever in moet vullen om daaraan te kunnen voldoen.</p>	
E49	<p>Performance</p> <p>Ook is de performance van groot belang.</p> <p>Geef aan welke maatregelen u uitvoert om een performance te garanderen die door de bezoekers en beheerders als ruim voldoende beoordeeld zal worden.</p>	
E50	<p>Koppelingen</p> <p>Er zullen koppelingen gelegd worden met andere applicaties, die eveneens "buiten de deur" zullen draaien. Geef in algemene zin aan hoe deze koppelingen technisch gezien tot stand komen en op een veilige manier zullen verlopen.</p>	
E51	<p>Koppeling M365</p>	

## 2.8.2 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving	
E52	<p>Technieken</p> <p>Montferland vindt het van groot belang dat de bezoekers op een veilige manier gebruik kunnen maken van de website. Moderne technieken als TLS, DNSSEC, SPF, DKIM, DMARC, STARTTLS en DANE dienen gebruikt te worden waar relevant.</p>	
E53	<p>Veiligheid voor gebruikers en beheerders</p> <p>Geef aan hoe u ervoor zorgt dat de website veilig is en blijft voor bezoekers en beheerders.</p>	
E54	<p>Veilige toegang beheerders</p> <p>Hoe heeft de leverancier geregeld dat de beheerders op een veilige manier in kunnen loggen. Welke mogelijkheden worden toegepast? Bijv. two-factor authentication, IP-filtering.</p>	

E55	AVG De website is zodanig opgezet dat de gemeente Montferland voor deze functionaliteit kan voldoen aan de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) die in mei 2018 in werking is getreden. Dit geldt ook voor de Cookiewet en de Wet Datalekken.	
E56	BIO/ENSIA Gemeenten moeten voldoen aan steeds hogere eisen op het gebied van informatie-beveiliging. De Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) wordt in 2019 vervangen door de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Een eis is dat uw oplossing voldoet aan alle eisen die betrekking hebben op de door u te leveren diensten.	
E57	Spam Het CMS beschermt e-mailadressen tegen spam.	
E58	Beveiliging iFrames Het gebruik van iFrames moet mogelijk zijn. De leverancier zorgt voor beveiliging door X-Frame-Options en CSP (Content-Security-Policy) toe te passen, zoals beschreven op <a href="http://www.internet.nl">www.internet.nl</a>	
E59	Toegang van buiten het gemeentehuis (eis) Het moet voor geautoriseerden mogelijk zijn om vanuit een andere locatie dan het gemeentehuis op een veilig manier toegang te krijgen tot het CMS. Bijvoorbeeld two-factor-authenticatie en/of IP-filtering.	
E60	Controle op sterke wachtwoorden Een wachtwoord moet minimaal aan bepaalde eisen voldoen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimaal 8 karakters</li> <li>- Minimaal 1 hoofdletter</li> <li>- Minimaal 1 kleine letter</li> <li>- Minimaal 1 cijfer</li> <li>- Geen gebruik van inlognaam en persoonsnaam</li> </ul>	

## 2.9 Beheer

Nr.	Omschrijving	
E61	De opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 9:00 en 17.00 uur. Voor ondersteuning door de helpdesk van de inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. 24 keer 7 in geval van calamiteiten	
E62	Ondersteuning buiten normale kantooruren In geval van calamiteiten is het wenselijk om ook ondersteuning te krijgen van de leverancier. Geef aan welke mogelijkheden u daarvoor biedt en geef ook aan welke kosten daarvoor in rekening gebracht zullen worden.	
E63	Maatwerk De aangeboden software kent geen maatwerk voor Montferland.	
E64	Uurtarief meerwerk Onder meerwerk wordt verstaan: niet in de Opdracht begrepen werkzaamheden die leiden tot kosten die de vergoeding te boven gaan (GIBIT) Voor meerwerk, gedurende de gehele looptijd van het contract (behoudens jaarlijkse indexering volgens de GIBIT), gelden de volgende maximumtarieven, inclusief reis- en verblijfkosten en exclusief BTW: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectcoördinatie: € 125,00 per uur</li> <li>• Consultancy: € 110,00 per uur</li> </ul>	
E65	Beheer tijdens operationele werking Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de oplossing voor de bezoeker. Bezoekers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de oplossing tijdens deze functionele beheerstaken.	
E66	Vermindering afname De opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst de afname van bepaalde functionaliteiten te wijzigen in het geval er als gevolg van landelijke ontwikkelingen functionaliteit centraal wordt aangeboden.	

E67	In het belang van de continuïteit en belangrijkheid van de website, willen we 3 referenties van andere gemeenten	
W9	Beschrijf hoe jullie bedrijf zicht bezighoudt met AI en inspeelt op nieuwe ontwikkelingen.	40

## 3. Contractuele voorwaarden (Standaard)

### 3.1 Contractvorm

Op basis van de aanbesteding zoals beschreven in dit PvE zal Montferland een overeenkomst sluiten met de inschrijver die de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft ingediend. Zoals gezegd is een conceptovereenkomst als bijlage beschikbaar in Tendermed.

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn de 'Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) Versie 2023' van toepassing. Deze is te vinden op

<https://www.vncrealisatie.nl/sites/default/files/2018-07/GIBIT%202016.pdf>

#### **Van toepassing zijnde stukken**

Op de afgesloten overeenkomst zijn de volgende stukken van toepassing, in volgorde van belangrijkheid:

- De overeenkomst;
- De nota('s) van inlichtingen inclusief bijlagen;
- Dit aanbestedingsdocument inclusief bijlagen;
- De Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) Versie 2023 inclusief de bijbehorende Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.
- Het Service Level Agreement (SLA);
- De verwerkersovereenkomst;
- De aanbieding van de inschrijver inclusief bijlagen.

Bij de overeenkomst geldt de bovenstaande rangorde, waarbij de overeenkomst prevaleert boven de andere documenten. Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat.

### 3.2 Duur van de overeenkomst

De voorgenomen datum van livegang is 1 april 2026 en de gebruiksperiode heeft een vaste looptijd van vijf jaar. De vaste looptijd van de overeenkomst zal daarmee eindigen op 31 maart 2031.

Daarnaast kent de overeenkomst twee keer een éénzijdige verlenging voor de duur van één jaar. Er is geen sprake van stilzwijgende verlenging. Een eventuele verlenging dient schriftelijk te worden bevestigd. De opdrachtgever geeft tenminste zes maanden voor het aflopen van de op dat moment geldende looptijd van de overeenkomst schriftelijk aan de opdrachtnemer aan of de overeenkomst wordt verlengd. Eventuele verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden. Indien gebruik wordt gemaakt van alle optie jaren eindigt de overeenkomst op 31 maart 2033.

### 3.3 Prijzen

Voor de opgave van de prijzen dient gebruik gemaakt te worden van het inschrijfbiljet dat als bijlage in Tenderned beschikbaar is. De opgegeven prijzen dienen inclusief alle logisch bij de opdracht behorende kosten te zijn maar exclusief BTW.

De opdrachtnemer staat borg voor de correcte uitvoering van de opdracht tegen de aangegeven prijzen.

Inschrijver geeft op de eenmalige prijzen voor:

- Gebruiksrecht;
- Technische werkzaamheden;
- Inrichting en implementatie;
- Training en opleiding;
- Eventueel overige eenmalige kosten.

Daarnaast geeft inschrijver de maandelijkse kosten op voor:

- Gebruiksrecht;
- Onderhoud;
- Helpdesk en ondersteuning;
- Hosting inclusief alle installaties van hard- en software en TPM;
- Eventueel overige maandelijkse kosten.

Het inschrijfbiljet dient afgedrukt, getekend door een rechtsgeldige vertegenwoordiger, gescand en toegevoegd te worden in Tenderned.

Voor de beoordeling van het gunningscriterium beoordelingsprijs wordt uitgegaan van een contractuele maximale looptijd van 60 maanden.

Montferland hanteert een plafondbedrag voor de inschrijving. De som van eenmalige kosten plus de jaarlijkse kosten van 5 jaar mogen niet hoger zijn dan € 220.000.-.

### 3.4 Actuele SROI

In een bijlage in Tenderned geeft u op wat de laatste 3 gemeenten (of samenwerkingsverbanden daarvan) zijn geweest die operationeel geworden zijn met de door u geleverde oplossing conform de scope van deze aanbesteding.

Voor de voorlopige gunning kunnen deze gemeenten benaderd worden door Montferland om te verifiëren of de door u verstrekte informatie juist is. Het gaat dan met name om de invulling van de eisen, de beantwoording van de open vragen en de implementatie-aanpak.

Deze verificatie kan leiden tot een bijstelling van de beoordeling van de kwaliteit en mogelijk zelfs een andere rangorde van de inschrijvers.

### 3.5 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de AVG verwerken. In dat kader maakt de opdrachtgever met opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Opdrachtgever en opdrachtnemer sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst. Een conceptverwerkersovereenkomst is als bijlage in Tenderned opgenomen. Deze is gebaseerd op versie 2.41.

### 3.6 Wet aanpak schijnconstructies

Opdrachtnemer houdt zich bij het verrichten van de overeenkomst aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is.

## 4. Aanbestedingsprocedure

### 4.1 Kaders

#### **Keuze aanbestedingsprocedure**

De aanbesteding vindt plaats middels een Europees openbare procedure. Montferland hanteert bij deze aanbesteding de grondbeginselen proportionaliteit, objectiviteit, transparantie en non-discriminatie.

Montferland is voornemens om een overeenkomst met één opdrachtnemer af te sluiten.

#### **Verdeling in percelen**

In deze aanbesteding is er geen sprake van clustering van gelijksoortige opdrachten van verschillende opdrachtgevers. Alle onderdelen van de opdrachten vormen een logisch geheel. De opdracht wordt dan ook niet in percelen onderverdeeld.

#### **Varianten en alternatieven**

Varianten zijn door Montferland niet beschreven. Alternatieven van inschrijvers worden niet in beschouwing genomen en als niet gedaan beschouwd.

#### **Combinatie van inschrijvers**

Een samenwerkingsverband moet zich aanmelden als één gegadigde. Op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (verder genoemd de UEA) dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. De UEA is toegevoegd als bijlage in Tendered. De deelnemer(s) uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk de UEA rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen.

Door het document te bewerken verklaart het samenwerkingsverband:

- a. dat de leden van het samenwerkingsverband zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen en;
- b. de naam van de onderneming die als vertegenwoordiger namens het samenwerkingsverband (pen voerder) zal fungeren.

In het geval van inschrijvingen in een samenwerkingsverband is het afzonderlijk inschrijven door één van de ondernemingen, alleen of in een ander samenwerkingsverband, niet toegestaan.

#### **Inschrijving met onderaanneming**

Inschrijvers mogen gebruik maken van onderaanneming. Op eerste verzoek van Montferland verstrekt de Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen na dat verzoek een overzicht van onderdelen die met behulp van onderaanneming worden uitgevoerd.

De opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor dat deel van de dienstverlening dat in onderaanneming wordt gedaan.

#### **Contactpersoon aanbestedende dienst**

Tijdens de aanbestedingsprocedure vindt alle communicatie tussen Montferland en de inschrijvers plaats via de in artikel 1.1 van dit PvE genoemde contactpersoon.

#### **Contactpersoon ondernemer**

De inschrijver zal de contacten met Montferland via een vaste contactpersoon laten verlopen. Deze dient een volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn namens inschrijver te kunnen optreden. Deze contactpersoon dient te worden vermeld in de UEA, deel II.

#### **Geen voorwaarden**

De Inschrijver mag geen voorwaarden verbinden aan zijn inschrijving. Een inschrijving waaraan voorwaarden van de inschrijver zijn verbonden is ongeldig en zal worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

### **Vertrouwelijkheid gegevens**

Gegadigden en inschrijvers worden geacht de aan hen in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en slechts aan diegene te tonen die voor het uitbrengen van de inschrijving van de inhoud daarvan kennis moeten nemen. Gegadigden en inschrijvers dienen de vertrouwelijkheid ook te bewaren wanneer de inschrijving niet tot een totstandkoming van een raamovereenkomst leidt.

Alle door de inschrijvers ingediende inschrijvingen zullen door Montferland met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld. Montferland behoudt zich het recht voor om stukken in te brengen in een gerechtelijke procedure.

### **Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken**

Montferland heeft de aanbestedingsdocumenten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. De gegadigde is verplicht Montferland voorafgaand aan de aanbesteding ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen in geval van kennelijke fouten of omissies in de aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen.

## **4.2 Nota van inlichtingen**

Alle gegadigden hebben de mogelijkheid vragen te stellen. Vragen kunnen, uitsluitend via Tendernded, tot 1 december 2025 worden ingediend.

Alle relevante gestelde vragen en de bijbehorende antwoorden worden schriftelijk vastgelegd in een Nota van Inlichtingen en aan alle gegadigden verstrekt via Tendernded. Op deze wijze beschikt iedere gegadigde over dezelfde informatie.

Vragen kunnen doorlopend gesteld worden tot aan deze uiterste datum. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord via Tendernded, een en ander naar oordeel van Montferland. Montferland streeft er naar deze Nota van Inlichtingen uiterlijk maandag 2 september via Tendernded ter beschikking te stellen. De Nota('s) van Inlichtingen maakt (/maken) onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Let op: standaardvragen over de GIBIT-voorwaarden zullen met standaardantwoorden, zoals de VNG die heeft opgesteld, beantwoord worden. Het is dus zonde van de tijd om tientallen van dergelijke vragen te stellen.

## **4.3 Inschrijvingsprocedure**

De inschrijving kan, uitsluitend via Tendernded, ingediend worden tot 1 december 2025, 12:00 uur. Alle gevraagde documenten dienen in Tendernded geüpload te worden vóór het sluiten van de inschrijvingstermijn. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van de inschrijving. Aanbevolen wordt niet te wachten met indiening van de inschrijving tot net voor de sluitingstijd. Voor nadere informatie met betrekking tot het doen van een inschrijving op Tendernded zie <https://support.tendernded.com/nl/support/home>.

Iedere inschrijver conformeert zich, door het doen van een inschrijving, aan alles wat in het PvE en in de Nota('s) van Inlichtingen beschreven is.

De opening van de inschrijvingen geschiedt direct na het verstrijken van de inschrijvingstermijn. De opening van de binnengekomen inschrijvingen is niet openbaar voor inschrijvers. Montferland zal vervolgens de inschrijvingen toetsen op compleetheid en geldigheid.

## 4.4 Toetsing van de inschrijvingen

### Stap 1: toetsing compleetheid van de inschrijvingen

- De eerste stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets of de inschrijvingen compleet zijn. De inschrijving dient alle onderstaande onderdelen te bevatten:
- Compleet ingevulde UEA;
- Compleet ingevulde en rechtsgeldig ondertekende inschrijfbiljet;
- Implementatieplan;
- Service Level Agreement (SLA);
- Beschrijving functionaliteit (invulling wensen);
- Actuele referenties.

Indien de inschrijving niet alle bovengenoemde onderdelen bevat, zal alleen dat feit al tot directe uitsluiting leiden van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### Stap 2: toetsing geldigheid van de inschrijvingen

De tweede stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets of de inschrijvingen geldig zijn. De inschrijving dient alle onderstaande voorwaarden te voldoen:

- De inschrijving is tijdig ingediend (\*);
- De inschrijving is rechtsgeldig ondertekend via het inschrijfbiljet;
- De inschrijving is in de Nederlandse taal geschreven;
- De inschrijving kent een gestandsdoeningstermijn van minimaal 90 dagen;

Indien niet wordt voldaan aan één van de bovenstaande voorwaarden met betrekking tot de inschrijvingsprocedure en de compleetheid van de inschrijving, leidt dit feit tot directe uitsluiting van de beoordelingsprocedure.

(\*) Bevoegdheid dient te herleiden te zijn uit het uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Indien een andere persoon, dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van de inschrijver, dan dient hiervan een ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid te worden opgenomen bij de inschrijving.

### Stap 3: toetsing uitsluitingsgronden

De derde stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets van de inschrijver aan de hand van de uitsluitingsgronden.

Op deze aanbestedingsprocedure zijn de in het UEA aangevinkte facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing. Inschrijver dient het UEA in te vullen.

Inschrijvers waarop één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing zijn, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Op het moment van inschrijving kan de inschrijver volstaan met het elektronisch ondertekenen van het UEA. Door middel van deze verklaring verklaart de inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. De onderstaande stukken kunnen door de opdrachtgever worden verlangd van de inschrijver die in aanmerking komt voor gunning van de opdracht:

- Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van indienen van de inschrijvingen niet ouder is dan 2 jaar;
- Een uittreksel van het betreffende beroeps- of handelsregister, die op het tijdstip van indienen van de inschrijvingen niet ouder is dan zes maanden;
- Een verklaring van de belastingdienst dat voldaan is aan alle wettelijke bepalingen met betrekking tot de betaling van sociale verzekeringspremies en/of belastingen, die op het tijdstip van indienen van de inschrijvingen niet ouder is dan zes maanden;

De inschrijver moet op het eerste verzoek van de opdrachtgever, binnen de in dat verzoek gestelde termijn, de in het verzoek vermelde bewijsstukken/verklaringen verstrekken.

Inschrijvers worden van de procedure worden uitgesloten of worden vervolgd, indien zij zich in ernstige mate schuldig hebben gemaakt aan valse verklaringen bij het invullen van het UEA, indien zij informatie hebben achtergehouden of indien zij niet in staat zijn de ondersteunende documenten te verstrekken.

De opdrachtgever wenst de volgende opmerkingen te plaatsen over het UEA:

- Er is sprake van een aanbestedingsprocedure onder de van toepassing zijnde Europese aanbestedingsdrempels. Een aantal gronden beschreven in deel III onderdeel A, B en C zijn van toepassing verklaard;
- Wanneer een samenwerkingsverband van inschrijvers in combinatie inschrijft, dient dit in deel II onderdeel A aangegeven te worden
- Indien een beroep wordt gedaan op derden, dient dit in deel II onderdeel C aangegeven te worden;
- Indien de inschrijver voornemens is de opdracht in onderaanneming aan derden te geven, dient dit in deel II onderdeel D aangegeven te worden;
- Onder deel VI dient het UEA rechtsgeldig (elektronisch) ondertekend te worden.

#### Stap 4: toetsing minimumeisen

De vierde stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets aan de hand van de minimumeisen in dit PvE. Indien een inschrijving op enigerlei wijze niet voldoet aan de gestelde minimumeisen, zal deze ongeldig worden verklaard en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

### 4.5 Beoordeling van de inschrijvingen

De in de toetsingsfase compleet en geldig bevonden inschrijvingen worden beoordeeld op basis van het gunningcriterium beste prijs-kwaliteit verhouding.

De totaalscore per inschrijving wordt bepaald door de beoordelingsprijs te delen door het totaal aantal behaalde punten op kwaliteit. Hierdoor ontstaat een **prijs per punt**. De inschrijver met de laagste prijs per punt heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan.

Indien twee of meer Inschrijvers gelijk eindigen (gelijke prijs per punt), geldt dat van deze Inschrijvingen de Inschrijving met het hoogste aantal behaalde punten op Kwaliteit als economisch meest voordelige inschrijving wordt aangewezen. Indien twee of meer Inschrijvers dan nog gelijk eindigen, zal de Aanbestedende dienst overgaan tot loting.

De inhoudelijke beoordeling van de ingediende inschrijving wordt gedaan door een beoordelingscommissie. Deze beoordelingscommissie bestaat uit vier personen van de gemeente Montferland plus de externe adviseur van Telengy. De behaalde score voor de elk van de gestelde kwalitatieve sub-gunningcriteria wordt in consensus bepaald.

Ieder lid van het beoordelingsteam zal eerst de ontvangen Inschrijvingen individueel vergelijken op kwaliteit en beoordelen aan de hand van de opgestelde gunningscriteria. De score is gebaseerd op de mate waarin tegemoet wordt gekomen aan de betreffende wens(en) en op basis van vergelijking met de overig ingediende Inschrijvingen.

Vervolgens worden de individuele scores in een plenaire sessie met het totale beoordelingsteam besproken en wordt gezamenlijk de groepsscore, met argumentatie, per sub-gunningscriterium bepaald.

#### 4.5.1 Gunningscriterium kwaliteit

Het gunningscriterium Kwaliteit bestaat uit de volgende sub-gunningscriteria en het te behalen aantal punten:

No.	Subgunningscriterium	Maximaal te behalen punten
1	Functionaliteit	250
2	Implementatieplan	100
3	Service Level Agreement	100
4	Duurzaamheid/SROI	50
<b>Totaal</b>		<b>500</b>

### Puntentelling kwaliteit

Voor de beoordeling van de antwoorden wordt een meetinstrument gehanteerd. Van de ingediende inschrijvingen zal per wens worden bepaald in welke mate zij voldoen. Hiervoor kan enkel één van onderstaande rapportcijfers per wens door de beoordelaars worden toegekend. Dit rapportcijfer wordt vermenigvuldigd met het maximaal te behalen punten en gedeeld door 10.

Bijvoorbeeld: W6 ; Burgerparticipatie; 40 punten

Als de wens met een 8 wordt beoordeeld dan worden de behaalde punten:  $(8 \times 40) / 10 = 32$

- 10 **Het antwoord sluit volledig aan bij de wens en overtreft de verwachting.**  
Volgens beoordelaar heeft inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op in alle aanmerking te nemen uitgangspunten. Alle elementen en aspecten van de vraag zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord.
- 8 **Het antwoord sluit volledig aan bij de wens.**  
Volgens beoordelaar heeft inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op in alle aanmerking te nemen uitgangspunten. Alle elementen en aspecten van de vraag zijn uitgewerkt en beantwoord.
- 4 **Het antwoord sluit ten dele aan bij de wens.**  
Volgens beoordelaar gaat de inschrijver slechts ten dele inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft ten dele geen rekening gehouden met het gevraagde en de in aanmerking te nemen uitgangspunten bij de wens.
- 0 **Het antwoord sluit niet of nauwelijks aan bij de wens.**  
Volgens beoordelaar gaat de inschrijver niet of nauwelijks inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft nauwelijks rekening gehouden met het gevraagde en de in aanmerking te nemen uitgangspunten bij de wens.

Per sub-gunningscriteria worden de gezamenlijk bepaalde scores van alle wensen bij elkaar opgeteld. Zo ontstaat een totaalscore per sub-gunningscriteria. De toegekende totaalscores van alle sub-gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld, zo wordt de Totaalscore op Kwaliteit bepaald.

### **Ad 1. Functionaliteit**

Hoofdstuk 2 van dit PvE bevat inhoudelijke eisen en wensen. Eisen zijn aangeduid met een 'E'. Met het doen van een inschrijving geeft inschrijver aan dat de aangeboden oplossing voldoet aan alle gestelde eisen.

Wensen zijn aangeduid met een 'W'.

Er geldt een maximum van 2 pagina's A4 voor het beantwoorden van de wensen per wens (screenshots ter ondersteuning daarbij niet inbegrepen). Indien meer pagina's worden ingediend zal het gestelde op de aanvullende pagina's niet worden beoordeeld.

Als bij de beantwoording van een wens sprake is van 'kunnen', 'mogelijk zijn' of formuleringen van gelijke strekking, dan gaat Montferland er vanuit dat de betreffende aspecten deel uitmaken van de aangeboden oplossing, óók voor wat betreft de prijs.

## Ad 2: Implementatieplan

Van inschrijver wordt verwacht een implementatieplan aan te leveren waarin wordt aangegeven op welke wijze de nieuwe oplossing voor de gemeente Montferland geïmplementeerd gaat worden. Hierbij moet rekening gehouden worden met een streefdatum van 1 maart 2020 voor de livegang. Verder verwijzen wij u voor het implementatieplan naar artikel 5 van de GIBIT-inkoopvoorwaarden.

### Wens/doelstelling

Montferland wil in heldere fases en stappen inzicht krijgen in hoe de inschrijver ervoor gaat zorgen dat binnen de gewenste gestelde termijn de nieuwe oplossing wordt gerealiseerd met inachtneming van de beschreven eisen en wensen in dit PvE. Montferland verwacht dat inschrijver aantoont mee te denken en ervaring met eerdere projecten aantoonbaar meeneemt in dit project.

### In te dienen documenten

Inschrijver levert een implementatieplan aan en gaat daarin minimaal in op onderstaande onderdelen.

No.	Implementatieplan	Maximaal te behalen punten
PVA01	In het plan van aanpak moet in heldere stappen en fasen uitgelegd worden hoe opdrachtnemer de installatie, inrichting en overdracht van de nieuwe oplossing regelt. Daarnaast moet er een degelijke en reële planning bij zitten. In deze beschrijving neemt u een overzicht op van de te verwachten capaciteit van opdrachtnemer, gemeente en eventueel externe partijen.	30
PVA02	Het uiterlijk en de navigatiemogelijkheden van de website zijn eveneens belangrijke aspecten. Beschrijf uw aanpak om te komen tot een gedragen keuze hiervoor.	30
PVA03	Montferland stelt een team van beheerders van de content en het CMS beschikbaar. Neem op hoe deze beheerders opgeleid worden. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Geef daarnaast aan hoe u deze beheerders faciliteert en meeneemt in de inrichting van de oplossing en hoe zij zich deze eigen kunnen maken.	20
PVA04	Conversie Montferland wil graag een groot deel van de huidige content overnemen in het nieuwe CMS. Minimaal geldt dit voor de inhoud van de PDC. Als "platte tekst" overgezet kan worden dan is dat ook wenselijk. Beschrijf welke mogelijkheden u hiervoor biedt.	20
	<b>Totaal</b>	<b>100</b>

### Beoordeling

De bovenstaande onderdelen van het implementatieplan worden beoordeeld op basis van volledigheid, concreetheid en haalbaarheid. Daarnaast wordt de mate beoordeeld waaruit in dit implementatieplan blijkt dat inschrijver zich weet te verplaatsen in de klant en de complexiteit van deze opdracht inziet.

Per onderdeel wordt een score bepaald volgens de tabel in paragraaf 4.5.1.

### Ad 3. Service Level Agreement

Van de inschrijver wordt verwacht een concept Service Level Agreement (SLA) in te dienen voor de dienstverlening tijdens de gebruiksfase. Montferland wenst inzicht te krijgen in het aangeboden serviceniveau, met in achtneming van de in hoofdstuk 2 van dit PvE gestelde eisen en wensen.

#### In te dienen documenten

Inschrijver levert de voor deze opdracht van toepassing zijnde Service Level Agreement aan. Hierin dienen minimaal de volgende elementen terug te komen:

Nr.	Service Level Agreement	
SLA01	Zie onderstaande tabellen voor de bepaling van de prioriteit van meldingen en de gewenste respons- en hersteltijden per prioriteit. Geef aan op welke punten uw SLA afwijkt van deze tabellen. De gegeven waarden zijn een minimumeis. Bij halvering van de hersteltijden wordt de maximale fictieve korting per prioriteit behaald.	20
SLA02	Snelheid en flexibiliteit voor zaken als wijzigingen, reactie op wensen, tussentijdse fixes en patches vindt opdrachtgever belangrijk. Geef aan in de SLA hoe u omgaat met deze incidentele wijzigingen en acties en hoe snel u hierop reageert. En beschrijf de werkwijze om te komen tot de vaststelling van de inhoud van releases en de invloed die de klanten daarop hebben.	20
SLA03	Montferland stelt functioneel beheerders beschikbaar. Geef aan hoe u deze beheerders faciliteert en meeneemt in het beheer van de oplossing. Hoe meer middelen hiervoor beschikbaar zijn, hoe hoger de waardering.	20
SLA04	Opdrachtnemer stelt, samen met de opdrachtgever, realistische en meetbare performancedoelen op. Deze zullen gedurende de gehele contractperiode worden gemonitord om de prestaties/doelen te waarborgen. Deze doelen en frequentie van rapporteren maken onderdeel uit van de SLA. Geef aan welke realistische en meetbare doelen er volgens u opgenomen dienen te worden.	20
	<b>Totaal</b>	100

Opdrachtgever is gebaat bij een hoog serviceniveau. Hoe meer inschrijver hierbij biedt, hoe meer punten toegekend zullen worden.

### Beoordeling SLA02 t/m SLA05

Deze onderdelen van het SLA worden per onderdeel beoordeeld aan de hand van de tabel in paragraaf 4.5.1.

### Beoordeling SLA01

Hiervoor geldt een afwijkende bepaling van de score.

De inschrijver moet minimaal voldoen aan de gestelde respons- en hersteltijden en heeft de mogelijkheid kortere respons- en hersteltijden aan te bieden. Voor de beoordeling geldt dat voor hoe meer prioriteiten een snellere hersteltijd aangeboden wordt, hoe hoger de waardering in punten.

Per prioriteitsniveau kan een bepaald maximaal aantal punten worden behaald (zie tabel).

Dit maximum per prioriteit kan verkregen worden door de hersteltijd te halveren.

### Tabel bepaling prioriteit

Impact	Urgentie				Voorbeeld
	Zeer hoog	Hoog	Middel	Laag	
Website is onbereikbaar	1	2	nvt	nvt	Door hack ligt de website plat
Bepaalde modules werken niet	1	2	3	3	PDC werkt niet
Content kan in zijn geheel niet onderhouden worden	2	2	3	4	CMS is onbereikbaar
Eén redacteur kan niet werken	3	3	4	4	Wachtwoord is niet meer geldig

## Tabel response- en hersteltijden

Prioriteit	Responsetijd	Hersteltijd
1	30 minuten	4 uur
2	4 uur	8 uur
3	1 werkdag	2 werkdagen
4	2 werkdagen	5 werkdagen

## Voorbeeld

Prioriteit	Hersteltijd	Maximaal te behalen punten	Inschrijving	Behaalde punten =
1	4 uur	15	4 uur	0
2	8 uur	15	6 uur	7,5
3	2 werkdagen	10	1 dag	10
4	5 werkdagen	5	3 werkdagen	4
Totaal		45		21,5

Toelichting bij prioriteit 4: het maximaal aantal punten wordt toegekend bij de helft van 5 werkdagen, dus bij 2,5 werkdag. Dat is dus 2,5 werkdag minder dan 5 werkdagen. Een hersteltijd van 3 werkdagen is 2 dagen minder, dus 2/2,5 van de helft, oftewel 80% van 5 punten is 4 punten.

## Ad 4. Duurzaamheid en Social Return on Investment (SROI)

Montferland heeft een voorbeeldfunctie in het maatschappelijk verkeer. Daarom wordt de inschrijver bij deze aanbestedingsprocedure uitgedaagd zijn meerwaarde aan te geven in het kader van deze opdracht op het gebied van duurzaamheid en Social Return on Investment (SROI).

- Onder duurzaamheid verstaat Montferland maatregelen die de opdrachtnemer kan nemen die als doel hebben de belasting op het milieu te beperken.
- Onder Social Return on Investment (SROI) verstaat Montferland stimulering van de arbeidsparticipatie van mensen die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben of die gedurende langere tijd werkloos zijn en die zonder (re-integratie) ondersteuning niet of moeilijk aan het werk komen. Montferland werkt met de bouwblokken methode SROI. Deze is als bijlage bijgevoegd.

### 4.5.2 Gunningscriterium prijs

Dit betreft de totaalprijs om te voldoen aan de eisen én alle wensen, dit alles conform het inschrijfbiljet.

Berekening naar punten:

$$\text{Score} = \frac{(\text{laagste prijs} - (\text{aangeboden prijs} - \text{laagste prijs}))}{\text{laagste prijs}} \times \text{maximaal aantal punten (500)}$$

### 4.6 Verificatie aangeboden oplossing

De Inschrijver die na de beoordeling van de gunningscriteria de economisch meest voordelig inschrijving heeft ingediend, wordt uitgenodigd voor een verificatieronde. De verificatieronde heeft als doel de aangeboden oplossing te toetsen op werking overeenkomstig de gestelde eisen en wensen uit het PvE. De aanbestedende dienst zal op basis van een selectie van de eisen en wensen een verificatie uitvoeren bij een of meerdere van de door Inschrijver opgegeven referenties. De

Inschrijver die wordt uitgenodigd voor de verificatieronde, zal voorafgaand nadere informatie ontvangen op welke inhoudelijke wijze de toets uitgevoerd zal worden. Mocht tijdens deze verificatie blijken dat de aangeboden oplossing niet voldoet aan een of meer van de gestelde eisen in deze aanbesteding, dan is dit een knock out en komt de inschrijving niet verder in aanmerking voor gunning.

Als tijdens deze verificatieronde blijkt dat de aangeboden oplossing niet in de door de inschrijver beschreven mate aan de wensen voldoet, zal dit leiden tot een wijziging in de beoordeling van de inschrijving. Dit kan consequenties hebben in de ranking van leveranciers. Mocht de ranking hierdoor leiden tot een andere hoogst scorende, dan zal de aanbestedende dienst die hoogst scorende inschrijver uitnodigen voor de verificatieronde. Met deze Inschrijver zal dezelfde procedure worden doorlopen. De aanbestedende dienst is aan de Inschrijver(s) geen vergoeding verschuldigd van kosten voor het uitvoeren van de verificatie.

## 4.7 Voorlopige gunning van de overeenkomst

Montferland zal, na de verificatieronde, haar voornemen tot gunning bekendmaken aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. De formele beslissing aan welke inschrijver Montferland voornemens is te gunnen, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers.

Vanaf het bekendmaken van de (voorlopige) gunningsbeslissing start een stand still periode van 20 dagen waarin Montferland nog niet tot ondertekening van de overeenkomst zal overgaan. Afgewezen inschrijvers die bezwaar maken tegen de voorgenomen gunning dienen een civiel kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing vóór het verstrijken van deze termijn. Deze termijn is een vervaltermijn. Het kort geding dient aanhangig gemaakt te worden bij de rechtbank Gelderland. In het belang van een goede en snelle voortgang wordt een ieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om Montferland tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing kort geding wordt aangespannen, dienen inschrijvers de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de hiervoor genoemde bezwaartermijn. Voorts dienen inschrijvers voor het geval er kort geding wordt aangespannen de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak in kort geding.

Indien gedurende de voornoemde termijn een kort geding wordt aangespannen met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt er in ieder geval niet eerder een overeenkomst gesloten, dan nadat de rechter uitspraak heeft gedaan.

### **Klachtenafhandeling**

In plaats van een kort geding aan te spannen kunt u er ook voor kiezen om (eerst) een klacht in te dienen. Montferland heeft er voor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals aangegeven in de definitieve versie "Klachtenregeling 2017". Voor de inhoud van deze regeling zie: <https://www.montferland.info/klachtenregeling>

Uw eventuele klachten, kunt u conform het gestelde in deel 1 van de bovengenoemde "Klachtenregeling 2017", enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: [gemeente@montferland.info](mailto:gemeente@montferland.info)

De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in bovengenoemde "Klachtenregeling 2017".

*Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen zoals beschreven in paragraaf 4.2 van dit document.*

## 4.8 Proof of Concept

Het voornemen tot gunning houdt nog geen aanvaarding in van het aanbod. Met de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving volgt een Proof of Concept (PoC). In de PoC wordt de Oplossing in een testomgeving voor de Opdrachtgever door de Inschrijver geïnstalleerd en door de Opdrachtgever getoetst.

De PoC zal specifiek gericht zijn op het Content Management Systeem (CMS). Bewezen moet worden dat de functionaliteiten binnen het CMS voldoen aan de eisen die gesteld zijn en de wensen waarvan de inschrijver zegt hieraan te kunnen voldoen.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om niet tot gunning over te gaan indien niet tot een acceptatie van de Proof of Concept kan worden overgegaan. Indien niet tot acceptatie van de Proof of Concept kan worden overgegaan, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om alsnog onder gelijkblijvende voorwaarden een Overeenkomst aan te gaan met de als tweede geëindigde Inschrijver. Ook de als tweede geëindigde Inschrijver zal in dat geval een Proof of Concept moeten verzorgen waarbij door Opdrachtgever een acceptatie moet plaatsvinden voordat een gunning kan plaats vinden. Uiteraard heeft dit gevolgen voor de planning.

### **Vergoeding**

De PoC is onderdeel van het selectieproces. De Opdrachtgever zal de leverancier hiervoor geen aparte vergoeding geven.

Als de PoC mislukt is dat het risico van de leverancier. Als de PoC wel slaagt dan betreft het werkzaamheden die toch al uitgevoerd hadden moeten worden.

Kosten die aan de kant van de leverancier van het zaakstelsel gemaakt moeten worden voor de inrichting zijn voor rekening van Montferland.

Na een positieve acceptatie zal het contract ingaan en daarmee ook de facturering. Er vanuit gaande dat alle aangeboden functionaliteit daadwerkelijk wordt geleverd zal er worden overgegaan tot de definitieve gunning. Eventuele gemaakte kosten zullen in dat geval gedekt zijn door de posten uit het prijsjabloon.

## 4.9 Gunning en afwijzing

Na het verstrijken van de bezwaartermijn en een positieve afsluiting van de Proof of Concept neemt Opdrachtgever een definitief besluit om tot gunning over te gaan. Het bedoelde besluit wordt naar alle Inschrijvers verzonden ter attentie van de bij Opdrachtgever bekende contactpersoon die vermeld staat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.