

Beschrijvend document

Europese aanbesteding

**Dienstverlening multichannel communicatie en
mailservice**

ten behoeve van

de Dienst Noardwest-Fryslân



Status: Definitief
Versie: 1.0
Datum: 6 november 2025

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Inleiding, doelstelling en context	4
1.2	Aanbestedende dienst en externe ondersteuning	6
1.3	Aanbestedingsdocumenten	6
1.4	Toepasselijke regelgeving en publicatie	7
1.5	Openbare aanbesteding	7
1.6	Definities	7
2	De opdracht en de projectdoelstellingen	10
2.1	Doel aanbesteding	10
2.2	Projectdoelstellingen en -deliverables	10
2.3	Opdracht	11
3	Procedure	14
3.1	Voorschriften voor het indienen van Inschrijvingen	14
3.2	Voorwaarden aan de inhoud van de Inschrijvingen	14
3.3	Informatieverstrekking	16
3.4	Klachten	17
3.5	Overige voorwaarden	18
4	Geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	21
4.1	Uitsluitingsgronden, beroepsbevoegdheid en minimumeisen	21
4.2	Combinaties	27
5	Inschrijving	29
5.1	Inleiding	29
5.2	Bij Inschrijving in te dienen documenten	29
6	Beoordeling Inschrijvingen	31
6.1	Toetsing Inschrijving	31
6.2	Beoordeling Inschrijving	31
6.3	Beoordeling kwantitatieve aspect (prijs)	31
6.4	Beoordeling kwalitatieve aspecten (kwaliteit)	32
7	Gunning	44
7.1	Gunningsbeslissing	44
7.2	Bekendmaking beoogd Opdrachtnemer	44
7.3	Gunningsperiode (Concretiseringsfase)	45
7.4	Mededeling van de gunningsbeslissing	47
7.5	Bezwaarprocedure	47
7.6	De Overeenkomst	48

Bijlagen

- Bijlage I. Bindende documenten:
- Document 1: Programma Eisen en Wensen
 - Document 2: Addendum bij GIBIT 2023
 - Document 3: GIBIT 2023
 - Document 4: User Stories
- Bijlage II. Informatieve documenten:
- Document 1: Organogram - geanonimiseerd
 - Document 2: Applicatie-architectuur
 - Document 3: Verwerkersovereenkomst Format
- Bijlage III. Bijlagen betrekking hebbende op de Nota's van Inlichtingen
- Bijlage A Protocol individuele informatie-uitwisseling
- Bijlage IV. Bijlagen betrekking hebbende op de Inschrijving
- Bijlage A1 Akkoordverklaring Inkoopvoorwaarden
 - Bijlage B1 Verklaring Geen Russische betrokkenheid
 - Bijlage B2 Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid
 - Bijlage B3 Verklaring draagkracht/bekwaamheid derden
 - Bijlage B4 Verklaring ter zake van verzekering
 - Bijlage C Verklaring Kerncompetenties
 - Bijlage D1 Model Risicodossier
 - Bijlage D2 Invulformulier Nice to have's
 - Bijlage E Prijzenblad

1 Inleiding

1.1 Inleiding, doelstelling en context

Inleiding

In 2024 heeft de Dienst onderzocht wat er nodig is om te voldoen aan de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (hierna WMEBV) die op 1 januari 2026 in werking treedt. Het voldoen aan deze wet helpt de Dienst om de kwaliteit van haar digitale dienstverlening een impuls te geven. Tegelijkertijd biedt het kansen om de efficiency in de bedrijfsvoering verder te verhogen. De conclusie van dit onderzoek is dat de Berichtenbox van MijnOverheid in combinatie met het laten verzenden van fysieke documenten als oplossing kan worden aangemerkt. Hiermee wordt niet alleen voldaan aan de wetgeving maar wordt de Dienst ook in staat gesteld om documenten zoveel mogelijk digitaal af te handelen, waarbij de nieuw beoogde leverancier zorgdraagt voor digitale of fysieke verzending. Dit komt snelheid, efficiëntie en duurzaamheid ten goede.

De Dienst heeft ervoor gekozen om met deze aanbesteding een duurzame oplossing te zoeken. Gelet op de opdrachtwaarde is de Dienst verplicht deze opdracht Europese aan te besteden.

De Dienst als organisatie

Het in opdracht van de gemeenten Harlingen, Terschelling, Vlieland en Waadhoeke uitvoeren van taken in Sociaal Domein staat centraal in alles wat de Dienst doet. Deze taken zijn terug te voeren tot de volgende subdomeinen: Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de Jeugdwet, de Participatiewet en de activiteiten voortvloeiend uit armoedebestrijding. Meer informatie over de Dienst kunt u vinden op <https://www.dedienst.nl/de-dienst/>

Van de 7 teams voeren 4 activiteiten uit in het primaire proces en 3 in de ondersteunende bedrijfsvoering. Binnen de context van deze opdracht staan bij teams die opereren in het primair proces aanvragen van en meldingen omtrent de producten en diensten die de Dienst levert centraal, terwijl klachten hierover en evt. Bezwaar en Beroep vanuit de ondersteunende bedrijfsvoering worden afgehandeld. De organisatie bestaat uit ongeveer 130 medewerkers, waarbij ieder team door een teamleider wordt aangestuurd, ieder team beschikt over één of enkele adviseurs en voor het overige bestaat uit uitvoerende en ondersteunende (project)medewerkers.

Onderstaande tabel biedt een indruk van kengetallen over de Dienst:

	Domein / totaal	2022	2023	2024	2025	Opmerking:
Aantal cliënten	domein WMO			5.300	5.100	- betr. structurele i.p.v. incidentele dienstverlening (dienstverlening aan Oekraïense vluchtelingen maakt hier bijv. geen onderdeel vanuit. - Een cliënt kan diensten in meerdere domeinen afnemen
	domein Jeugdwet			1.740	1.550	
	domein Armoede			3.200	2.900	
	domein Participatiewet			2.500	2.500	

Aantal aanvragen	Totaal			6.900	5.300	
Aantal verzonden documenten	Totaal	65.500	58.700	54.200	30.000 (t/m aug.)	- Betr. documenten zowel door Suite4sociaaldomein als overige applicaties gegenereerd - De aanlevering van de documenten verschilt in frequentie en grootte van de batch. Dit kan in de werkelijkheid meer of minder worden.
Cijfers zijn indicatief, er kunnen geen rechten aan ontleend worden						

De Dienst maakt gebruik van het Shared Service Centrum van gemeente Leeuwarden voor de hosting van haar applicaties, waaronder de Suite4SociaalDomein van Centric. Binnen het SSC Leeuwarden vindt het technische applicatie beheer plaats voor de applicaties van de Dienst. Het kunnen aansluiten op de infrastructuur van het SSC Leeuwarden in het algemeen en de Suite4SociaalDomein in het bijzonder is dan ook noodzaak.

Een organisatieschets van de Dienst is te vinden in de bijlage (zie Bijlage II – document 1).

Doel aanbesteding

De Dienst is op zoek naar een duurzame oplossing en een leverancier die de oplossing levert, de integratie en implementatie hiervan verzorgt en de oplossing in beheer neemt.

Met de implementatie van de oplossing stapt de Dienst over op een werkwijze waarbij de producten en diensten die zij levert nog meer centraal komen te staan. De processen die door de kernapplicatie Suite4SociaalDomein worden ondersteund en van waaruit standaardbrieven worden gegenereerd, vormen het uitgangspunt voor digitale of fysieke verzending – afhankelijk van de voorkeuren van de klant – maar zijn niet de enige bron. Aanvullend komen de volgende uitgaande documenten ook in aanmerking voor fysieke verzending door de opdrachtnemer:

- Uitgaande brieven n.a.v. aanvragen naar of meldingen ten aanzien van producten en diensten waarvan het proces niet door de kernapplicatie Suite4SociaalDomein wordt ondersteund;
- alle overige, zakelijke post waar geen aanvraag of melding van een klant aan ten grondslag ligt.

Integratie van de oplossing met alle processen, ongeacht of deze door Suite4SociaalDomein ondersteund worden of niet, is essentieel. De oplossing zal geïntegreerd worden in de bestaande applicatie-architectuur (zie Bijlage II – document 2).

Huidige situatie

Op dit moment worden vanuit de Dienst (het sociaal domein) alle documenten (brieven en eventuele bijlagen) voor onze cliënten, burgers fysiek verzonden. Incidenteel ontvangt de Dienst van haar opdrachtgevers tijdelijke en/of aanvullende taken, voortvloeiend uit veranderingen in landelijke en/of lokale wet- en regelgeving binnen het Sociaal Domein.

Vanuit de Dienst voorzien we dat er in de komende jaren nog andere "losse acties" komen, bijvoorbeeld vanuit schuldenaanpak (Denk aan energietoelagen, hulp bij financiën/schulden etc.). De genoemde hoeveelheden kunnen in de toekomst dus ook (incidenteel) toenemen. Daarnaast wil de Dienst meer digitaliseren en verwacht hier ook van Opdrachtnemer meedenkend vermogen.

Beschrijven processen

Ter voorbereiding op de implementatie van de oplossing, worden binnen de organisatie de huidige processen beschreven. Hiermee wordt geborgd dat de huidige situatie goed is beschreven.

User Stories

Als belangrijke leidraad zijn een aantal zogenaamde zgn. 'User Stories' opgesteld die aangeven wat de Dienst verwacht van de oplossing. Deze zijn opgenomen in bijlage I, document 4. Aan de hand van praktijkvoorbeelden geven we een beeld van hoe dagelijkse wereld van de Dienst eruitziet.

1.2 Aanbestedende dienst en externe ondersteuning

De coördinatie van de aanbesteding ligt bij [naam]. In het kader van deze aanbesteding maakt de Dienst gebruik van diensten van Consistender voor de procesmatige en juridische begeleiding van het aanbestedingstraject.

Adresgegevens

De Dienst
Eise Eisingastraat 8
8801 KE Franeker

Internetadres: <http://www.dedienst.nl>

1.3 Aanbestedingsdocumenten

Bindende en informatieve documenten

Het bijgevoegde Programma van Eisen is het resultaat van een interne analyse op basis van de processen van de Dienst en vergelijkbare aanbestedingen.

Om Inschrijvers in staat te stellen een goede aanbieding te kunnen doen is zoveel mogelijk relevante informatie bij de stukken gevoegd. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen bindende en informatieve documenten.

Aandachtspunt:

De informatieve documenten zijn alleen ter informatie toegevoegd.
Inschrijver moet er rekening mee houden dat deze informatie mogelijk tegenstrijdigheden bevat en mogelijk niet volledig correct is. Contractpartijen kunnen derhalve geen rechten ontleen aan de inhoud van deze documenten.

Programma van Eisen en Wensen (Must en Nice to Haves)

In het Programma van Eisen en Wensen (bijlage I, document 1) is een zo minimaal mogelijke set aan functionele eisen, de '**Must haves**' opgenomen. Dit zijn knock-out criteria. Daarnaast zijn in het Programma van Eisen en Wensen '**Nice to haves**' opgenomen. Dit zijn wensen (extra's) van de Dienst maar niet strikt noodzakelijk om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. In gunningscriterium 3 is dit meegenomen als onderdeel van het gunningsproces. Inschrijvers die Nice to haves in hun oplossingsrichting hebben, kunnen hierop extra scoren. Inschrijvers die dit niet hebben, scoren neutraal op dit gunningscriterium.

Tijdpad

		datum/startdatum tijdvak		tijdstip
Publicatie opdracht		donderdag 6 november 2025		
Verstrekken aanbestedingsdocument (via TenderNed)		donderdag 6 november 2025		
Marktinformatiebijeenkomst (uitleg aan gegadigden over aanbesteding)		donderdag 13 november 2025		09.00 - 11.30 uur
Uiterste datum vragen om inlichtingen (ronde 1)		vrijdag 21 november 2025		13.00 uur
Verzenden Nvl (uiterlijk)		vrijdag 28 november 2025		
Uiterste datum vragen om inlichtingen (ronde 2)		donderdag 11 december 2025		13.00 uur
Verzenden Nvl uiterlijk (min. 10d voor sluiting)		woensdag 17 december 2025		
inschrijvingstermijn	45	donderdag 6 november 2025	donderdag 15 januari 2026	10:00 uur
Individuele beoordeling		vrijdag 16 januari 2026	woensdag 21 januari 2026	
Plenaire beoordeling kwalitatieve documenten		donderdag 22 januari 2026		Hele dag
Uitloopdag plenaire beoordeling		vrijdag 23 januari 2026		
Demonstratiemoment inschrijver 1 - dagdeel		maandag 26 januari 2026		10.00 - 13.00 uur
Demonstratiemoment inschrijver 2 - dagdeel		dinsdag 27 januari 2026		10.00 - 13.00 uur
Demonstratiemoment inschrijver 3 - dagdeel		woensdag 28 januari 2026		10.00 - 13.00 uur
Plenaire beoordeling demonstraties		donderdag 29 januari 2026		Hele dag
Verificatiegesprek met beoogd ON		donderdag 5 februari 2026		13.00 - 14.30 uur
Bekendmaking beoogd opdrachtnemer (aanleveren brieven via TenderNed)		maandag 16 februari 2026		
Eerste bezwaartermijn	20	maandag 16 februari 2026	maandag 9 maart 2026	
Concretiseringsfase				
Kick-off Concretiseringsfase met beoogd Opdrachtnemer		dinsdag 17 februari 2026		10.00 - 12.00 uur
Concretiseringsfase		dinsdag 17 februari 2026	donderdag 19 maart 2026	
Berichtgeving inschrijvers gunningvoornemen		vrijdag 20 maart 2026		
Tweede bezwaartermijn	20	vrijdag 20 maart 2026	donderdag 9 april 2026	
Definitieve gunning/contractering		vrijdag 10 april 2026		
Start contract		vrijdag 10 april 2026		

Let op: alleen de **vet weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data** behoudens andersluidend schriftelijk bericht van Aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en binden de Dienst niet. De planning voor deze aanbestedingsprocedure, inclusief alle deadlines en belangrijke data, is ook beschikbaar via TenderNed. De planning op TenderNed is leidend. Belangstellende partijen worden dringend verzocht om de planning regelmatig te controleren op TenderNed voor eventuele updates of wijzigingen.

1.4 Toepasselijke regelgeving en publicatie

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 (Staatsblad 2012, 542 gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, Staatsblad 2016, 241, geldend vanaf 1 juli 2016) van toepassing, behoudens voor zover daarvan in de aanbestedingsstukken wordt afgeweken. Deze aanbesteding is gepubliceerd op TenderNed op 19 december 2024.

1.5 Openbare aanbesteding

Deze aanbestedingsprocedure geschiedt volgens de openbare procedure. Voor de procedure geldt de (indicatieve) planning zoals opgenomen is op het TenderNed-platform.

1.6 Definities

Aanbestedende dienst:

De Opdrachtgever.

Beschrijvend document:

Dit document, inclusief de opgenomen bijlagen, van Opdrachtgever op basis waarvan de Gegadigden worden uitgenodigd om een Inschrijving uit te brengen.

Beste PKV:

Beste prijs-kwaliteitverhouding.

Concretiseringsfase:

De fase na bekendmaking van het gunningvoornemen, waarin de beoogde Opdrachtnemer naar verwachting gedurende 4 weken een gedegen onderbouwing en concretisering geeft van zijn Inschrijving.

Gegadigde:

Een persoon, onderneming of organisatie die in het bezit is van het Beschrijvend document (incl. bijlagen) en eventuele Nota's van Inlichtingen behorende bij deze aanbesteding.

Geschiktheidseisen:

De eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om in aanmerking te komen voor verdere beoordeling van zijn Inschrijving op basis van de Gunningscriteria.

Gunningscriteria:

Criteria op basis waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke Inschrijver de Inschrijving met de Beste PKV heeft gedaan.

Gunningstest

De te houden test, in de concretiseringsfase, op basis waarvan de beoogd Opdrachtnemer aantoont dat hij met de door hem aangeboden oplossing in staat is de opdracht en de projectdoelstellingen te realiseren en voldoet aan de gestelde randvoorwaarden (eisen), met inbegrip van de mogelijkheid een referentiebezoek af te leggen.

Inschrijver:

De Gegadigde die op basis van de Beschrijvend documenten een Inschrijving indient bij de Aanbestedende dienst voor de realisatie van de projectdoelstellingen en de Opdracht zoals verwoord in Hoofdstuk 2.

Inschrijving:

De documenten welke de Inschrijver heeft ingediend bij de Aanbestedende dienst in het kader van de onderhavige aanbesteding, bestaande uit alle verplicht in te dienen documenten overeenkomstig het gestelde in het Beschrijvend Document en eventueel later op verzoek van de Aanbestedende dienst in te dienen documenten. Indien Inschrijver in aanmerking komt voor de interviews, maken de gehouden interviews onderdeel uit van de Inschrijving.

Jaar:

Aaneengesloten periode van twaalf (12) maanden.

Must have's

Knock-out eisen opgenomen in het Programma van Eisen en Wensen.

Nice to have's

Wensen, niet zijnde knock-out eisen, opgenomen in het Programma van Eisen en Wensen zijnde extra's als ze onderdeel uitmaken van de oplossing van Inschrijver.

Nota van Inlichtingen:

Document waarin de vragen van Gegadigden zijn opgenomen en de antwoorden van Opdrachtgever daarop, alsmede eventuele wijzigingen van het Beschrijvend document en de daarbij behorende bijlagen. Nota('s) van inlichtingen maakt/maken onderdeel uit van de uitvraag en prevaleert/prevaleren

boven het Beschrijvend document. Voor zover van toepassing prevaleert een later verstrekte Nota van inlichtingen boven een voorgaande.

Opdracht:

De overheidsopdracht die door middel van deze aanbesteding wordt aanbesteed.

Opdrachtgever:

De Dienst.

Opdrachtnemer:

De Inschrijver met wie de Aanbestedende dienst de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst:

Het document, incl. haar bijlagen, waarin de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk zijn vastgelegd en door partijen rechtsgeldig zijn ondertekend.

Plan van Aanpak:

De gedurende de Concretiseringsfase door de beoogde Opdrachtnemer op te stellen uitwerking van de uit te voeren Opdracht in detail, waarin hij onder meer aangeeft hoe hij het door hem beloofde resultaat zal bereiken.

Programma van Eisen en Wensen

Programma van Eisen en Wensen onderverdeeld in Must have's en Nice to have's.

Verificatiefase:

De fase die voorafgaat aan de Concretiseringsfase waarin de Aanbestedende dienst bewijsstukken in het kader van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan opvragen en checken, de aanbodsomvang toetst aan de vraagsomvang en de projectdoelstellingen en indien daartoe aanleiding is, opgegeven verifieerbare uitvoeringsinformatie, de inschrijfprijs plus onderbouwing toetst op realiteit of andere beweringen natrekt.

Werkdag:

Een kalenderdag, niet zijnde (a) een zaterdag of zondag, (b) een algemeen erkende feestdag in Nederland of (c) het equivalent van een algemeen erkende feestdag ingevolge artikel 3 lid 3 van de Algemene Termijnenwet.

2 De opdracht en de projectdoelstellingen

2.1 Doel aanbesteding

Het doel van deze offerteaanvraag is om te komen tot een overeenkomst met één opdrachtnemer waarbij wij diensten willen afnemen voor de multichannel communicatie en mailservice met de klanten van de Dienst.

Deze opdracht dient te worden uitgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden, eisen en uitgangspunten zoals neergelegd in dit beschrijvend document, inclusief alle bijlagen waarnaar verwezen wordt. Door indiening van uw inschrijving gaat u hiermee onverkort akkoord.

De opdracht betreft de uitvoering van de dienstverlening voor de duur van 4 jaar gerekend vanaf de start van het contract; 10 april 2026 tot 10 april 2030 met een optie tot verlenging van 2 x 1 jaar.

Beoogd resultaat

Het beoogde resultaat van deze aanbesteding is een op professionele en effectieve wijze afgesloten Overeenkomst met een Opdrachtnemer die heeft aangetoond expert te zijn voor het leveren, implementeren en onderhouden van de oplossing, waarbij de projectdoelstellingen worden gerealiseerd binnen het budget en de planning, conform de vraagscope, voor de overeengekomen kwaliteit en binnen de gestelde randvoorwaarden.

2.2 Projectdoelstellingen en -deliverables

De Aanbestedende dienst wenst een Overeenkomst aan te gaan voor het leveren en implementeren van een oplossing voor Multichannel Communicatie en Mailservice, waarbij een partij wordt gezocht die in staat is vanuit een samenwerking met de Aanbestedende dienst de volgende projectdoelstelling te realiseren:

Het realiseren van een positieve kwaliteitsimpuls van de digitale dienstverlening in lijn met de WMEBV met inzet van een oplossing om digitaal met klanten te communiceren en op efficiënte wijze externe post te versturen.

Hierbij worden de volgende effecten voorzien die ten goede komen aan de kwaliteit van de externe dienstverlening en de interne bedrijfsvoering:

1. Sluitende verzendadministratie
2. Dienstverlening 'op maat'
3. Realtime inzicht in verzendstatus

De projectdeliverables zijn:

- Aansluiting op Berichtenbox
 - Uitgaande formele berichten m.b.t.
 - aanvragen
 - meldingen
 - klachten
 - Bezwaar & Beroep
- Uitbesteding fysieke, externe postverzending

Hiermee worden de volgende diensten ingekocht:

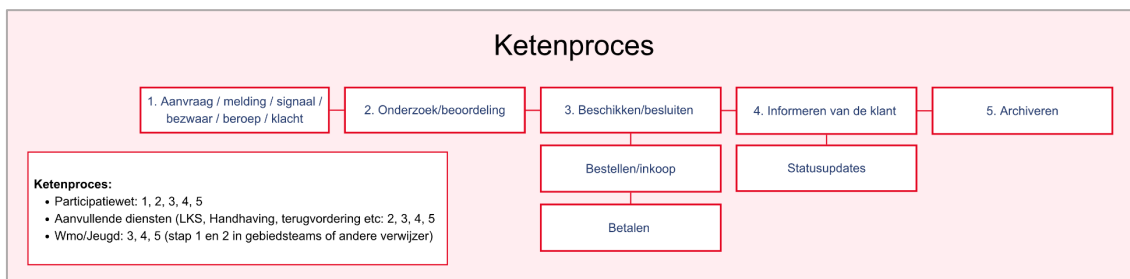
- De print-, couverteer en mailingdiensten;
- Het ter post aanbieden en/of digitaal verzenden en monitoring hiervan;
- Het aanleveren van digitale bestanden aan MijnOverheid en monitoring hiervan;
- Het omzetten van alle aangeleverde bestanden en documenten naar PDF-A;
- De mogelijkheid tot het beschikbaar stellen van documenten via een documentenserver ten behoeve van toegang voor de Dienst;
- "Uitbannen" van het houden van voorraad van drukwerk in de vorm van briefpapier en enveloppen in huisstijl van de Dienst;

Met deze inkoopdoelstellingen streeft de Dienst naar een toekomstbestendige uitvoering van haar dienstverlening in lijn met vigerende wet- en regelgeving en een efficiënter, transparanter en gebruiksvriendelijker communicatie richting haar klanten.

2.3 Opdracht

Om de in paragraaf 2.2 beschreven doelstellingen te realiseren is de Aanbestedende dienst op zoek naar een expert. De volgende onderdelen maken onderdeel uit van de Opdracht (de vraagscope):

- a. Het leveren, installeren van een oplossing voor Multichannel Communicatie en Mailservice waarbij de volgende processen onderdeel uitmaken van de scope:



- b. Installatie en configuratie

Toelichting:

Opdrachtnemer draagt zorg voor installatie en configuratie van de aangeboden oplossing conform het Programma van Eisen en Wensen (bijlage I, document 1). De oplossing die Opdrachtnemer installeert en configureert moet voldoen aan de Must have eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de Wensen die hij heeft aangeboden in het kader van gunningscriterium 3.

- c. Opdrachtnemer draagt zorg voor de gehele implementatie van de werkende installatie en configuratie van de oplossing (de cloudvoorziening), waarbij het streven is dit uiterlijk 3^e kwartaal 2026 afgerond te hebben.

Toelichting:

Opdrachtnemer is in dit kader verantwoordelijk voor:

- het beschikbaar stellen van alle benodigde onderdelen/modules (toegangs- of gebruiksrechten)
- in samenwerking met Opdrachtgever ontwerpen van de systeeminrichting passend voor Opdrachtgever (zie ook onder c)
- systeeminrichting en configuraties uitvoeren (inrichting/parameterisering)

Let op:

De Dienst vraagt een standaard inrichting van een oplossing voor Multichannel Communicatie en Mailservice waarbij het uitgangspunt is dat geen maatwerk wordt ingebracht.

d. Verandermanagement

Toelichting:

Het implementeren van de oplossing heeft impact op de werkwijze van de medewerkers die er mee gaan werken. Onderdeel van de Opdracht is ondersteuning van de Dienst in het organiseren van dit verandertraject, begeleiding bij formuleren van de inhoudelijke vraag van de verandering (wat betekent dit concreet voor de medewerkers) en het begeleiden van deze verandering binnen de organisatie van Opdrachtgever gedurende de implementatie incl. nazorg.

e. Integratie Centric en Shared Service Leeuwarden

Toelichting:

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor integratie van de oplossing met Suite4SociaalDomein (Taakspecifieke Applicatie) incl. DIS4ALL (Records Management) via Centric-API-platform rekening houden met leveranciers Suite4SociaalDomein en DIS4ALL (Centric) en technisch beheer en hosting (Shared Service Leeuwarden). Opdrachtnemer levert hierbij inzicht in het hiervoor integraal ontworpen / toegepaste ontwerp, ontwikkeling, test/acceptatie en verzorgt een initiële levering van integratiekoppeling i.s.m. Centric en Shared Service Leeuwarden. Tevens biedt opdrachtnemer onderhoud gericht op continuïteit in levering en dienstverlening van integratiekoppeling bij iedere wijziging in de oplossing die raakt aan Centric en Shared Service Leeuwarden vice versa. Opdrachtnemer wordt geacht haar oplossing te integreren in de bestaande applicatie-architectuur (zie bijlage II – document 2).

f. Integratie Landelijke Voorziening

Toelichting:

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor integratie van de oplossing met Mijnoverheid Berichtenbox en levert hierbij inzicht in het hiervoor integraal ontworpen / toegepaste ontwerp, ontwikkeling, test/acceptatie en verzorgt initiële levering van integratiekoppeling i.s.m. de beheerder van de Landelijke Voorziening. Tevens biedt opdrachtnemer onderhoud op de integratie met Mijnoverheid Berichtenbox gericht op continuïteit in levering en dienstverlening van integratiekoppeling bij iedere wijziging die raakt aan de oplossing en de Landelijke Voorziening vice versa.

g. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van de software en het technisch beheer en het onderhoud van het systeem.

Toelichting:

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up to date houden van het systeem (o.a. voortdurend voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving n.a.v. wijzigingen hierin).

h. Adviseren over de functionele beheerorganisatie van Opdrachtgever.

Toelichting:

Het is afhankelijk van de Oplossing van Opdrachtnemer hoe en op welke wijze functioneel beheer optimaal kan worden ingericht. Opdrachtgever streeft ernaar om de interne beheerlast zo laag mogelijk te houden.

i. Het opstellen van een opleidingsplan voor de gebruikers (van functioneel beheer tot eindgebruikers) inclusief het geven van training/opleiding.

Toelichting:

Het is aan Opdrachtnemer, kijkend naar de organisatie van de Dienst, hier een voorstel voor te doen gebaseerd op zijn ervaringen en realistische aannames. Belangrijk is dat de verschillende gebruikers een passende training krijgen op basis waarvan deze medewerkers het systeem optimaal kunnen gebruiken en/of beheren.

Let op:

Uitgangspunt is dat de Dienst zelfredzaam is vlak vóóordat het nieuwe systeem is geïmplementeerd en de medewerkers zijn opgeleid. In dit kader moeten een aantal beheerders (waaronder de functioneel applicatiebeheerders) worden opgeleid. Deze opgeleide medewerkers moeten het systeem goed doorgronden, in staat zijn de inrichting aan te kunnen passen en in staat zijn het nieuwe systeem met enthousiasme uit te dragen binnen de Dienst en het interne veranderproces goed te begeleiden.

- j. Proactief innoveren, doorontwikkelen en adviseren.

Toelichting:

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij continu alert is op ontwikkelingen en innovaties ten aanzien van de oplossing en daarin proactief optreedt en adviseert.

In dit kader wordt in ieder geval van Opdrachtnemer verwacht dat hij:

- tijdig de landelijke ontwikkelingen en veranderende toepasselijke wetgeving opneemt in de aan de oplossing (de cloudvoorziening) ten grondslag liggende software;
- zich baseert op beproefde (open) standaarden;
- de processen worden ondersteund door workflow binnen de applicaties;
- innoveert en ontwikkelt, waarbij de vraag van de klant op zich leidend is maar durf heeft te ondernemen en anders te denken en daarin proactief te adviseren.

Buiten de vraagscope:

De volgende onderdelen maken geen deel uit van de Opdracht (vraagscope).

- Koppeling met het Inwonerportaal.

3 Procedure

In dit hoofdstuk zal de gehanteerde offerteprocedure worden behandeld. Om vergissingen bij het overnemen van de door u aangereikte gegevens te voorkomen, dient u in de aanbieding de volgorde en nummering over te nemen zoals in de Checklist bijlage H wordt aangegeven.

3.1 Voorschriften voor het indienen van Inschrijvingen

- a) Sluitingsdatum en -tijd:
De Inschrijving dient uiterlijk op **15 januari 2026, om 10.00 uur** via TenderNed te zijn ingediend.
- b) De kwalitatieve schriftelijke documenten moeten **overeenkomstig de eisen zoals aangegeven bij de beschrijving van de gunningscriteria** worden ingediend! Zie Hoofdstuk 6 van het Beschrijvend Document.
- c) Inschrijvingen die op een andere wijze dan via TenderNed worden ingediend worden niet geaccepteerd.
- d) Het risico van ICT-problemen zoals een interne internetstoring bij Inschrijver waardoor de Inschrijving niet tijdig kan worden ingediend is voor de Inschrijver. Artikel 2:109 a Aanbestedingswet 2012 is dan van toepassing. Bij een landelijke internetstoring danwel een ICT-storing bij de Aanbestedende dienst op de dag van Inschrijving, waardoor Inschrijver niet in staat is de Inschrijving tijdig in te dienen, zal de Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk via TenderNed een mededeling uitbrengen over de nieuwe sluitingsdatum en -tijd. Artikel 2:109 Aanbestedingswet 2012 is dan van toepassing.
- e) Voor het uitbrengen van de Inschrijving zullen geen inschrijfkosten worden vergoed.
- f) De opening van Inschrijving geschiedt op **15 januari 2026, 10.05 uur** bij de Dienst te Franeker.
- g) De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar.
- h) Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt.
- i) Inschrijvingen die binnenkomen na het onder a) genoemde tijdstip worden niet in behandeling genomen.

3.2 Voorwaarden aan de inhoud van de Inschrijvingen

- a) De Inschrijving en alle verdere communicatie dient te geschieden in de Nederlandse taal.
- b) De volgende inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de Opdracht:
 - Addendum bij GIBIT 2023 (bijlage 1, document 2)
 - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT-overeenkomsten 2023 (bijlage 1, document 3)Het Addendum bij de GIBIT 2023 is leidend. Waar in de GIBIT 2023 wordt verwezen naar 'Gemeente', dient u dit te interpreteren als 'de Dienst'.

De voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing. De Dienst wijst deze nadrukkelijk van de hand.

- c) De Inschrijving dient tot tenminste 120 dagen na de sluitingstermijn van deze aanbesteding onherroepelijk te zijn. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver schriftelijk verzoeken die termijn met een periode van 90 dagen te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de Inschrijver geen aanspraak op gunning van de opdracht ontlenen. Indien in het kader van de onderhavige aanbesteding een kort geding plaats vindt, wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot acht dagen na de uitspraak in het kort geding.
- d) Alle bedragen dienen te worden afgegeven in Euro exclusief btw. De geoffreerde prijzen zijn in ieder geval, voor zover van toepassing, inclusief kosten voor licenties, hosting, domeinnamen, bestelkosten, verwijderingsbijdrage, vervoerskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor gebruik van apparatuur, kosten voor afvoer van verpakkingsmateriaal, reis en verblijfskosten, parkeerkosten, voorrijkosten, installatiekosten, verzekeringen, winst en alle verdere bijkomende kosten.
- e) Om vergissingen bij het overnemen van de door u aangereikte gegevens te voorkomen, verzoekt de Aanbestedende dienst u bij de invulling in ieder geval de nummering en de indeling van de bijlagen exact en in zijn geheel over te nemen.
- f) De Inschrijving dient rechtsgeldig te worden ondertekend. Deze bevoegdheid moet aangetoond kunnen worden op basis van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister. Inschrijver moet daarom het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister bij Inschrijving indienen via TenderNed. Indien door een gevolmachtigde wordt getekend, dient de volmacht bij de Inschrijving te worden gevoegd. Door ondertekening van het UEA en het indienen van de Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de gestelde voorwaarden/eisen die in de aanbestedingsdocumentatie zijn opgenomen. Het ontbreken van een (rechtsgeldige) ondertekening van het UEA wordt aangemerkt als een kennelijke omissie die voor herstel in aanmerking komt.
- g) In te vullen modelformulieren worden digitaal ter beschikking gesteld. De standaardtekst (basistekst) van de modelformulieren mag niet worden aangevuld of gewijzigd.
- h) De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren en de in het kader van de bekwaamheidseisen opgegeven contactpersonen te benaderen. Mocht blijken dat informatie ontbreekt, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten om die informatie alsnog op te vragen, voor zover de mededinging hierdoor niet wordt geschaad. De Aanbestedende dienst is hiertoe op geen enkele wijze verplicht. Tevens behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om aanvulling of verduidelijking van een Inschrijving te vragen, voor zover de mededinging hierdoor niet wordt geschaad. Dit is uitsluitend ter beoordeling aan de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst is hiertoe op geen enkele wijze verplicht.
- i) Het doen van een Inschrijving houdt in dat de Inschrijver met de voorgestelde procedure en de bepalingen uit dit Beschrijvend document (inclusief Bijlagen) instemt.
- j) Het is niet toegestaan om strategisch, manipulatief of irreëel in te schrijven. Inschrijver die als beoogd Opdrachtnemer de Verificatiefase in gaat dient die fase aan te kunnen tonen dat de door

hem gehanteerde bedragen en de aannames waarop het aanbod is gebaseerd, marktconform en realistisch zijn.

3.3 Informatieverstrekking

Marktinformatiebijeenkomst

Na publicatie van de aanbestedingsstukken vindt er op 13 november 2025 om 09.00 uur een toelichting via Microsoft Teams plaats op de methodiek van de aanbesteding (marktinformatiebijeenkomst). Tijdens deze voorlichting is er gelegenheid tot het stellen van vragen. Echter, mondelinge antwoorden, toezeggingen of inlichtingen door of namens de Aanbestedende dienst voor, tijdens of na de voorlichtingsbijeenkomst hebben geen enkele rechtsgeldigheid, tenzij de vragen naderhand alsnog schriftelijk per e-mail worden gesteld aan de aanbestedende dienst en schriftelijk zijn beantwoord in een Nota van Inlichtingen. Hetzelfde geldt voor inlichtingen die overigens gedurende deze aanbestedingsprocedure worden verstrekt. De planning met data en tijden is opgenomen onder het kopje 'planning' in TenderNed.

Deelnemen aan de Teamsvergadering kan via onderstaande link:

https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NGUzY2RiODAtMjE0Zi00NjViLWJlYmQtODhkODI4YWU3ZTE%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22938c17e3-3cd9-4fe6-90d0-a1053a1228b5%22%2c%22Oid%22%3a%224216275f-9296-4a70-9a3a-2c8920f61bb9%22%7d

Of via onderstaande inlog:

Vergadering-id: 396 078 902 656 7
Wachtwoordcode: 3AC6ub97

Algemene inlichtingen

Voor de onderhavige aanbestedingsprocedure zijn twee inlichtingenrondes ingebouwd. Tussen de inlichtingenrondes in is een individuele inlichtingen ronde ingebouwd.

Eerste inlichtingenronde (schriftelijke Nota van Inlichtingen 1):

Eventuele vragen ter zake van het Beschrijvend document dienen via de vraag & antwoordmodule van TenderNed te worden ingediend. De planning met data en tijden is opgenomen onder het kopje 'planning' in TenderNed.

Van de beantwoording van de vragen en overige verstrekte informatie, wordt door of namens de Aanbestedende dienst de Eerste Nota van Inlichtingen opgemaakt, die deel uit zal gaan maken van het Beschrijvend document. De gestelde vragen en de antwoorden zullen worden geanonimiseerd.

Tweede inlichtingenronde (schriftelijke Nota van Inlichtingen 2):

Vragen voor de Tweede Nota van Inlichtingen dienen te worden ingediend tot de uiterlijke datum zoals is vermeld in de planning in TenderNed. De vragen kunnen uitsluitend via de vraag & antwoordmodule van TenderNed worden ingediend.

Van de beantwoording van de vragen en overige verstrekte informatie, wordt door of namens de aanbestedende dienst de Tweede Nota van Inlichtingen opgemaakt, die deel uit zal gaan maken van het Beschrijvend document. De gestelde vragen en de antwoorden zullen worden geanonimiseerd.

De planning met data en tijden is opgenomen onder het kopje 'planning' in TenderNed.

Gegadigden kunnen alleen gedurende de eerste inlichtingenronde ook opmerkingen maken op de van toepassing zijnde Inkoopvoorwaarden en het bijbehorend Addendum (bijlage I, document 2 en document 3). Alle opmerkingen die later worden aangeleverd of die niet worden aangeleverd op de voorgeschreven manier, worden niet in behandeling genomen.

Indien Gegadigde niet akkoord gaat met een artikel, moet hij een tekstvoorstel voor aanpassing van het desbetreffende artikel aanleveren. Daarbij dient Gegadigde het tekstvoorstel te voorzien van een motivering op basis waarvan de Aanbestedende dienst in staat is te beoordelen of de bestaande tekst wel of niet moet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst is niet verplicht een wijzigingsvoorstel te accepteren.

Let op: Indien Gegadigde vergeet vragen in te dienen, is het niet toegestaan bij Inschrijving alsnog vragen en/of tekstvoorstellen bij te voegen. Dit kan worden aangemerkt als een Inschrijving onder voorwaarden, hetgeen tot uitsluiting leidt.

Individuele inlichtingen met gerechtvaardigd commercieel belang

Indien Gegadigde aannemelijk maakt, dat openbaarmaking van de door hem schriftelijk gevraagde inlichtingen schade kan toebrengen aan zijn gerechtvaardigde commerciële belangen, zal de Aanbestedende dienst de beantwoording van zijn vragen neerleggen in een individueel proces-verbaal van nadere inlichtingen. De desbetreffende Gegadigde ontvangt een afschrift van dit proces-verbaal. Deze vragen en antwoorden hebben een vertrouwelijk karakter. De individuele processen-verbaal zijn ondergeschikt aan het bepaalde in het aanbestedingsdossier.

De Inschrijvers kunnen de Aanbestedende dienst gemotiveerd verzoeken een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door '*Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoorden in de Nota van inlichtingen*' te vermelden. De Aanbestedende dienst geeft aan, voordat hij betrokken Gegadigde inzicht geeft in het antwoord, of hij het met Gegadigde eens is, dat de desbetreffende vraag en het antwoord vertrouwelijk moeten blijven. Indien de aanbestedende dienst en Gegadigde op dit punt niet tot overeenstemming komen, is Gegadigde gerechtigd de desbetreffende vraag in te trekken of alsnog te laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

Individuele informatie-uitwisseling vindt alleen schriftelijk plaats overeenkomstig het Protocol Individueel informatie uitwisselen, zoals bijgevoegd onder bijlage III A. De individuele informatie-uitwisseling kan niet inhoudelijk betrekking hebben op mogelijke oplossingsrichtingen, noch inhoudelijk betrekking hebben op de kwalitatieve gunningscriteria. Wel op zaken die daar mogelijk verband mee houden (dat wil zeggen vragen om bijvoorbeeld duidelijkheid te krijgen over bepaalde voorwaarden die aanwezig moeten zijn om een bepaalde oplossingsrichting, beheersmaatregel of kans aan te kunnen bieden, zonder in de vraag inhoudelijk in te gaan op de oplossingsrichting, beheersmaatregel of kans zelf).

Aan verstrekte inlichtingen kunnen slechts rechten worden ontleend, indien deze inlichtingen schriftelijk zijn verstrekt via TenderNed door de Aanbestedende dienst.

3.4 Klachten

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals beschreven in de Handreiking "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". Voor de inhoud van deze regeling

zie: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2022-02/handreiking_klachtenafhandeling-januari2022.pdf

(Potentiële) Inschrijvers met een klacht of klachten betreffende (onderdelen van) de aanbestedingsprocedure, kunnen een klacht schrijven per e-mail naar contact@dedienst.nl.

Vermeld hierbij de volgende zaken:

- In onderwerpregel: naam en het nummer van de aanbesteding met vermelding dat het bericht een klacht betreft.
- Naam en adresgegevens Inschrijver of ingeschakelde brancheorganisatie;
- Beschrijving en nadere onderbouwing van de klacht;
- Beschrijving van de wijze waarop het knelpunt volgens de Inschrijver verholpen zou kunnen worden.

De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in hoofdstuk 4 "Kenmerken adequate klachtenafhandeling" van de bovengenoemde Handreiking "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". De Dienst maakt daarbij gebruik van inzet van een onafhankelijke externe jurist die direct is betrokken bij de aanbesteding.

Het klachtenmeldpunt neemt de klacht zo spoedig als mogelijk in behandeling. Wanneer de Inschrijver het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan dit worden voorgelegd aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts.

LET OP: 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 hierboven beschreven in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document.

Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil.

3.5 Overige voorwaarden

- a) De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de door Inschrijvers ingediende Inschrijving/documenten, die niet voldoen aan de voorgeschreven aanbestedingsprocedure, dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen.
- b) De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de opdracht (gedeeltelijk) niet te gunnen en de aanbesteding te staken, bijvoorbeeld (doch niet uitsluitend) in geval het gunningadvies door het bevoegde bestuur niet wordt overgenomen. Ook de situatie dat er naar het oordeel van de Aanbestedende dienst te weinig Inschrijvingen zijn ontvangen, kan leiden tot het staken van de aanbesteding. Inschrijvers hebben geen recht op volledige vergoeding van de kosten gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Door een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde. Indien de Dienst de aanbesteding staakt nadat de Inschrijvingen zijn ingediend, komen Inschrijvers wel in aanmerking voor het bedrag van de inschrijfvergoeding, zoals opgenomen onder I.
- c) De Aanbestedende dienst zal de door de Inschrijver verstrekte informatie als vertrouwelijk behandelen.
- d) De Aanbestedende dienst is niet verplicht interne (aanbesteding)-documenten, zoals resultaten van evaluaties, Inschrijvingsvergelijkingen, alsmede adviezen aangaande de kwalificatie en gunning aan de Inschrijvers bekend te maken.

- e) Indien een, in het kader van de aanbesteding, niet gegunde partij van mening is dat het genomen besluit in strijd is met de Aanbestedingswet 2012, of andere toepasselijke regelgeving, dient hij binnen een termijn van 20 kalenderdagen na dagtekening van deze brief een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de bevoegde rechter. Indien niet binnen voornoemde termijn een kort geding dagvaarding correct is betekend, gaat de Dienst ervan uit dat Inschrijver uitdrukkelijk berust in de afwijzing. Inschrijver is niet ontvankelijk in zijn vordering indien Inschrijver niet tijdig en correct een kort geding dagvaarding aan de Dienst heeft laten betekenen.
- f) Indien niet binnen 20 dagen na verzending van het besluit een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding te stellen.
- g) Het Beschrijvend document met alle bijbehorende bijlagen is met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke fouten of omissies in het Beschrijvend document en de bijbehorende bijlagen, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, is de Inschrijver gehouden de Aanbestedende dienst voorafgaand aan de aanbesteding, met een bericht via TenderNed, ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Indien Inschrijver verzuimt de Aanbestedende dienst voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving te waarschuwen voor kennelijke fouten of omissies in het Beschrijvend document en de bijbehorende bijlagen dan wel om opheldering te vragen, zijn de gevolgen voor rekening en risico van de Inschrijver. Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kunnen de Inschrijvers (dus) geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden/ onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de Beschrijvend documenten, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de keuze(s) die de Aanbestedende dienst in dat kader heeft gemaakt.

Derhalve verwerken de Gegadigden/Inschrijvers hun recht c.q. vervalt het recht van de gegadigden/Inschrijvers om na de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings-) recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de Beschrijvend documenten, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de door de Aanbestedende dienst in dat kader gemaakte keuze(s), en worden de Gegadigden/Inschrijvers geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten, de gevolgde procedure en die keuze(s) te hebben ingestemd.

- h) Taal:
De voertaal tijdens deze Aanbestedingsprocedure is de Nederlandse taal. De Inschrijving moet dan ook in de Nederlandse taal zijn gesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor schriftelijke stukken die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld. In geval van stukken die niet in het Nederlands zijn opgesteld kan de Aanbestedende dienst om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten van deze vertaling zijn dan wel voor rekening van Inschrijver.

Gedurende de uitvoering van de Opdracht dienen bovendien alle werknemers en vertegenwoordigers welke zorgdragen voor de uitvoering van de Opdracht in de (formele) contacten met de Opdrachtgever, de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en te gebruiken. Bij de uitvoering van de Opdracht dienen alle documenten in de Nederlandse taal te

zijn/worden opgesteld, met uitzondering van de technische documentatie (niet zijnde de gebruikershandleiding) die in het Engels mag zijn opgesteld.

- i) Met uitzondering van onderaanneming, mag iedere onderneming maximaal één keer meedoen in de aanbestedingsprocedure, hetzij zelfstandig, hetzij als onderdeel van een samenwerkingsverband als bedoeld in Hoofdstuk 4. In het kader van leverantie(s) gebruik maken van een onderaannemer die ook wordt ingezet door een andere Inschrijver is toegestaan (dat betekent dat een onderaannemer meerdere malen kan meedoen in een inschrijving). Een onderaannemer mag niet tevens als hoofdaannemer of combinant Inschrijven. Onder onderneming wordt niet alleen verstaan de inschrijvende rechtspersoon, maar tevens alle (rechts-)personen waarmee een juridisch, economisch en/of fiscaal verband bestaat dan wel een eenheid wordt gevormd of tot hetzelfde concern behoren. Er is sprake van een concern wanneer een aantal ondernemingen onder een gemeenschappelijke leiding staat en als eenheid optreedt. Dit leidt enkel uitzondering in gevallen waarin de juridische verbondenheid de eerlijke mededinging op geen enkele wijze kan schaden. Indien een onderneming van oordeel is dat daarvan sprake is, dient hij die situatie tijdig, minimaal 14 dagen voor de sluitdatum, en onderbouwd aan de Aanbestedende dienst voor te leggen.
- j) Indien een Inschrijver die in aanmerking komt voor de Overeenkomst gedurende de Concretiseringsfase, in staat van faillissement, vereffening of surseance van betaling verkeert, dan wel zijn werkzaamheden heeft gestaakt of in een andere soortgelijke toestand verkeert ingevolge een gelijkwaardige procedure van de nationale wettelijke regeling, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de Inschrijvers die tijdens dit traject in de ranking op een positie staan waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor de Overeenkomst alsnog in aanmerking te laten komen voor de Opdracht (op volgorde van ranking), indien zij bereid zijn hun Inschrijving gestand te doen. Omgekeerd houdt dit in dat de Aanbestedende dienst ook het recht heeft te besluiten door te gaan met de (rechtsopvolger van de) geselecteerde Inschrijver (de beoogd Opdrachtnemer) indien daartoe mogelijkheden zijn.

Indien beoogd Opdrachtnemer gedurende de Concretiseringsfase niet meer voldoet aan de overige gestelde geschiktheidseisen, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de Inschrijvers die tijdens dit traject in de ranking op een positie staan waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor de Overeenkomst alsnog in aanmerking te laten komen voor de Opdracht (op volgorde van ranking), indien zij bereid zijn hun Inschrijving gestand te doen.

Ook indien de Overeenkomst om welke andere reden dan ook binnen 8 maanden wordt ontbonden, heeft Opdrachtgever het recht doch niet de plicht om vorenstaande procedure te hanteren.

- k) Opdrachtnemer moet gedurende de hele uitvoeringsperiode voldoen aan de gestelde minimum- en geschiktheidseisen.
- l) Inschrijver moet gedurende de hele contractperiode aantoonbaar voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en andere Unierechtelijke of lidstatelijke gegevensbeschermingsbepalingen.

4 Geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

In dit hoofdstuk worden de minimeisen beschreven waaraan Inschrijver moet voldoen om deel te kunnen nemen aan de aanbestedingsprocedure. In de tekst wordt een aantal malen verwezen naar het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Door deze verklaring te ondertekenen verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan de gestelde eisen. De aanbestedende dienst heeft het recht om in de verificatiefase, die voorafgaat aan de Concretiseringsfase, de Inschrijver die de inschrijving met de Beste PKV heeft gedaan, te verzoeken nadere bewijsstukken (zoals hierna omschreven) over te leggen.

4.1 Uitsluitingsgronden, beroepsbevoegdheid en minimeisen

a. Uitsluitingsgronden

Op het moment van Inschrijving kan Inschrijver volstaan met het ondertekenen van het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" (deze wordt gegenereerd via TenderNed en is niet als afzonderlijke bijlage opgenomen bij het Beschrijvend document). Door het ondertekenen van deze eigen verklaring geeft Inschrijver aan dat de omstandigheden zoals benoemd in deze eigen verklaring niet op zijn onderneming van toepassing zijn en dat Inschrijver in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012 op het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

De Aanbestedende dienst is gerechtigd ter verificatie bij onderstaande uitsluitingsgronden de volgende bewijsstukken op te vragen:

Verplichte uitsluitingsgronden UEA deel III sub A en sub B	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
Artikel 2.86 Aw 2012 Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen	Gedragsverklaring aanbesteden
Artikel 2.86 Aw 2012 Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies	Verklaring belastingdienst
Facultatieve uitsluitingsgronden UEA deel III sub C:	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
Artikel 2.87 lid 1 onder b Aw 2012 Faillissement, insolventie of gelijksoortig	Uittreksel uit het handelsregister
Artikel 2.87 lid 1 onder c Aw 2012 Ernstige beroepsfout	Gedragsverklaring aanbesteden
Artikel 2.87 lid 1 onder d Aw 2012 Vervalsing van de mededinging	Gedragsverklaring aanbesteden
Artikel 2.87 lid 1 onder j Aw 2012 Betaling Belastingen/Sociale Premies	Verklaring belastingdienst

Aanbestedende dienst accepteert gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat van de Europese Unie dan Nederland die een gelijkwaardig doel dienen en/of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op de onderneming van toepassing is.

b. Eisen beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waarin Inschrijver is gevestigd.

LET OP: Indien de ondertekeningsbevoegdheid is gebaseerd op een machtiging, dient u deze machtiging bij Inschrijving in te dienen. De ondertekeningsbevoegdheid van degene die de machtiging afgeeft, moet kunnen worden afgeleid uit het uittreksel uit het handelsregister.

Beroepsbevoegdheid	Bij Inschrijving in te dienen bewijsstuk
Inschrijving in beroeps- of handelsregister	Kopie uittreksel beroeps- of handelsregister niet ouder dan 6 maanden gerekend vanaf Inschrijvingsdatum waaruit tevens ondertekeningsbevoegdheid blijkt.
	Indien van toepassing: machtiging t.b.v. ondertekeningsbevoegdheid.

Indien Inschrijver een combinatie is, dienen alle combinanten te voldoen aan deze eis en een dergelijk bewijs te overleggen.

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft u aan dat u voldoet aan het gestelde ten aanzien van de beroepsbevoegdheid in dit Beschrijvend document.

c. Minimumeisen betreffende financiële en economische draagkracht

c.1 Financiële geïmpediment

Inschrijver dient over een gezonde financiële en economische draagkracht te beschikken en de continuïteit van de onderneming dient over een langere periode gewaarborgd te zijn. De meest recente accountantsverklaring mag geen negatieve continuïteitsverwachting bevatten, of -bij geen verplichting tot accountantscontrole – dient Inschrijver zelf schriftelijk te verklaren dat hij zelf geen continuïteitsproblemen voorziet.

Indien Inschrijver een dochtermaatschappij is en de financiële gegevens van de moedermaatschappij worden gebruikt, dan dient Inschrijver een verklaring van de moedermaatschappij te kunnen overleggen, waarin deze zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de juiste uitvoering van de bij gunning te sluiten Overeenkomst gedurende de volledige uitvoeringsperiode van de Opdracht (contractperiode).

Verificatie en bewijsstukken

Op het moment van Inschrijving kan Inschrijver volstaan met het ondertekenen van "het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)". Door het ondertekenen van dit UEA, geeft Inschrijver aan dat hij voldoet aan het gestelde eisen ten aanzien van de financiële draagkracht en dat Inschrijver in de Verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen op het eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

Financiële gegoedheid	In Verificatiefase in te dienen bewijsstuk
De continuïteit van de onderneming is over een langere periode gewaarborgd.	Kopie van de meest recente accountantsverklaring en de meest recente jaarrekening.
Dochtermaatschappij doet beroep op financiële gegevens moedermaatschappij	Verklaring van moedermaatschappij inzake hoofdelijke aansprakelijkheid.

Indien Inschrijver een combinatie is, dienen alle combinanten te voldoen aan deze eis en een dergelijk bewijs te overleggen.

C.2 Bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 1.000.000, - per gebeurtenis. Inschrijver dient op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen een bewijs hiervan over te leggen. Hieruit moet de actualiteit van de looptijd van de verzekering zijn af te leiden. De minimale dekking van de verzekering dient € 1.000.000, - per gebeurtenis te zijn. Indien de huidige verzekering van de dienstverlener onvoldoende is, dient de dienstverlener aan te geven dat hij bereid is bij gunning een verzekering met bovengenoemde dekking af te sluiten.

Verificatie en bewijsstukken

Op het moment van Inschrijving kan Inschrijver volstaan met het ondertekenen van het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument". Door het ondertekenen van deze eigen verklaring geeft Inschrijver aan dat hij voldoet aan al het gestelde ten aanzien van de gestelde minimumeisen betreffende de financiële en economische draagkracht en dat Inschrijver in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals hieronder in de tabel weergegeven op het eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

Bedrijfsaansprakelijkheid	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 1.000.000, - per gebeurtenis.	Kopie polis of een gecertificeerde verklaring van de verzekeraar van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de gestelde eis voldoet. Indien Inschrijver nog niet (voldoende) is verzekerd, verklaring conform bijlage IV B4. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.
Beroepsaansprakelijkheid	In te dienen bewijsstuk
Beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 1.000.000, - per gebeurtenis.	Kopie polis of een gecertificeerde verklaring van de verzekeraar van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de gestelde eis voldoet. Indien Inschrijver nog niet (voldoende) is verzekerd, verklaring conform bijlage IV B4. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.

Indien Inschrijver een combinatie is, dienen alle combinanten een dergelijk bewijs te overleggen. De dekking van de combinatie dient ten minste € 1.000.000, - per gebeurtenis te bedragen.

d. Minimumeisen betreffende technische en/of beroepsbekwaamheid

d.1 Competenties

- a. Kennis van en ervaring met uitvoeringsprocessen in het aanvragen en behandelen van alsmede het beschikken op aanvragen naar producten en diensten die vanuit onderhavige wetgeving ¹ in het Sociaal Domein binnen de gemeentelijke overheid worden uitgevoerd.
- b. Ervaring met het succesvol implementeren van de voorgestelde Oplossing bij één of meer overheidsinstellingen, zodat op basis daarvan geadviseerd en geïmplementeerd kan worden.

Competenties	Bij Inschrijving in te dienen bewijsstuk
Competenties onder a en b	Een (of meer) ingevulde Verklaring(en) Kerncompetenties (bijlage IV C).
Competenties	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
Inschrijver heeft in de afgelopen 3 jaar voorafgaande aan Inschrijving aantoonbaar kennis en ervaring opgedaan met uitvoeringsprocessen in het Sociaal Domein binnen de gemeentelijke overheid.	1. Een referentieproject waarbij Inschrijver de gevraagde kennis heeft opgedaan. 2. Ondersteunende projectinformatie waaruit genoegzaam kan worden afgeleid dat aan deze minimumeis is voldaan, is toegestaan.
Inschrijver heeft in de afgelopen 3 jaar voorafgaande aan Inschrijving de voorgestelde Oplossing* succesvol geïmplementeerd bij één of meer overheidsinstellingen, zodat op basis hiervan geadviseerd en geïmplementeerd kan worden. * Hiermee wordt niet bedoeld dat een eventuele recentelijk geupdate/geupgrade versie van de Oplossing die wordt aangeboden al succesvol moet zijn geïmplementeerd. De referentie mag toezien op een voorliggende versie. De eis ziet wel toe op de situatie dat de aangeboden Oplossing een wezenlijk gewijzigde versie is van de voorgaande versie, feitelijk aan te merken als een nieuw product (dus verdergaand dan een reguliere update/upgrade). Met andere woorden: de Dienst wil niet fungeren als 'early adapter' maar wil een 'slimme volger' zijn.	1. Een referentieproject waarbij Inschrijver de aangeboden Oplossing succesvol heeft geïmplementeerd. 2. Rechtsgeldig ondertekende tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever van het referentieproject waaruit blijkt dat Inschrijver voldoet aan de gevraagde competentie. 3. Ondersteunende projectinformatie waaruit genoegzaam kan worden afgeleid dat aan deze minimumeis is voldaan.

U mag maximaal twee referenties (1 referentie per onderdeel) indienen. Het is toegestaan beide Kerncompetenties met dezelfde referentie aan te tonen.

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft Inschrijver aan dat hij voldoet aan het gestelde ten aanzien van de competenties in dit Beschrijvend document.

¹ WMO, Jeugdwet, Armoedebestrijding en Participatiewet.

d.2 Beroepsbekwaamheid

De inschrijver dient aan te tonen dat de aangeboden oplossing, inclusief bijbehorende dienstverlening, aantoonbaar voldoet aan:

- ISO/IEC 27001:2022 (of gelijkwaardig), Informatiebeveiliging:
- ISO/IEC 27002:2022 (of gelijkwaardig), Maatregelen informatiebeveiliging

Beroepsbekwaamheid	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
Informatiebeveiliging	De inschrijver dient op verzoek de volgende documenten te overleggen: Kopie van een geldig ISO 27001-certificaat en de bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid (Statement of Applicability, SoA). Bij gelijkwaardig niveau levert de inschrijver gedetailleerde documentatie waaruit blijkt dat de toegepaste maatregelen minimaal gelijkwaardig zijn, waaronder: • Beleidsdocumenten. • Risicobeoordelingen. • Interne auditrapporten. • Verbeterplannen. • Beschrijving van het proces voor continue verbetering (PDCA-cyclus). • Beschrijving van maatregelen voor ketenbeveiliging en leveranciersmanagement.
Maatregelen (controls) voor informatiebeveiliging.	De inschrijver dient op verzoek de volgende documenten te overleggen: Kopie van de gehanteerde control-set conform ISO/IEC 27002:2022 of een gelijkwaardig raamwerk, inclusief een toelichting op de implementatie van de relevante beveiligingsmaatregelen. Bij een gelijkwaardig niveau levert de inschrijver gedetailleerde documentatie waaruit blijkt dat de toegepaste maatregelen minimaal gelijkwaardig zijn, waaronder: • Overzicht van toegepaste beveiligingsmaatregelen (controls) per domein (organisatorisch, mensgericht, fysiek en technologisch). • Beleid en procedures voor informatiebeveiliging, toegangsbeheer, incidentbeheer, logging en monitoring.

	• Beschrijving van de classificatie van informatie en toegepaste beschermingsniveaus. • Rapportages of auditverslagen waaruit blijkt dat de maatregelen periodiek worden getoetst op effectiviteit. • Bewijs van bewustwordings- en trainingsprogramma's op het gebied van informatiebeveiliging voor personeel. • Toelichting op maatregelen voor leveranciersbeheer, cloudbeveiliging en databeveiliging bij derden. • Procesbeschrijving van periodieke evaluatie en actualisatie van de getroffen maatregelen
--	---

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft Inschrijver aan dat hij voldoet aan het gestelde ten aanzien van de beroepsbekwaamheid in dit Beschrijvend document.

Inschrijving als combinatie

Indien Inschrijver zich beroept op de bekwaamheid van (één van) de deelnemers aan de combinatie, moet Inschrijver bij Inschrijving door middel van een schriftelijke verklaring van die deelnemer(s) aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die natuurlijke personen of rechtspersonen (conform bijlage IV B3 'Beroep op draagkracht/bekwaamheid derden'). In dit formulier dient Inschrijver onder meer aan te geven met betrekking tot welke eis(en) hij zich op de bekwaamheid van de derde beroept, alsmede tot welk deel (of welke delen) van de Opdracht.

Verificatie en bewijsstukken

Op het moment van inschrijving kan Inschrijver volstaan met het ondertekenen van de het Bijlage IV opgenomen "Uniform Europees Aanbestedingsdocument". Door het ondertekenen van deze eigen verklaring geeft Inschrijver aan dat hij voldoet aan al het gestelde ten aanzien van de gestelde minimumeisen betreffende de geschiktheidseisen en dat Inschrijver in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals hieronder in de tabel weergegeven op het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

Competenties/Beroepsbekwaamheid	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
In geval van een beroep op combinant(en).	Bijlage B3 'Beroep op draagkracht of bekwaamheid van Derden'

Beroep op een derde

Inschrijver kan zich zo nodig beroepen op de draagkracht van derden, ongeacht de juridische aard van de banden met die derden, om aan de minimumeisen op het gebied van de technische en/of

beroepsbekwaamheid te voldoen. Deze derden dienen te voldoen aan de gestelde eisen inzake de uitsluitingsgronden.

Indien Inschrijver zich beroept op de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een derde dan kan Inschrijver op het moment van Inschrijving volstaan met een melding maken van de onderaanneming in het in Bijlage IV opgenomen "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" in de daarvoor bestemde velden. Door het ondertekenen van deze eigen verklaring geeft Inschrijver aan dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de noodzakelijke middelen van deze derde en dat deze derde daadwerkelijk zal worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de bekwaamheid betrekking heeft.

Een onderaannemer, op wiens technische bekwaamheid Gegadigde zich beroept om aan de minimeisen te voldoen moet daadwerkelijk worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de bekwaamheid betrekking heeft. Indien de Opdracht aan de Inschrijver wordt opgedragen is de Inschrijver tot deze inzet van de onderaannemer verplicht.

Inschrijver dient tevens een verklaring te overleggen conform bijgevoegd bijlage B3 'Beroep op draagkracht of bekwaamheid van Derden'. In dit formulier dient Inschrijver onder meer aan te geven met betrekking tot welke eis(en) hij zich op de bekwaamheid van de derde beroept, alsmede tot welk deel (of welke delen) van de Opdracht. De derde verklaart met het ondertekenen van dit formulier dat de uitsluitingsgronden zoals vermeld in paragraaf 4.1 sub a van het Beschrijvend document niet op hem van toepassing zijn.

Verificatie en bewijsstukken

Op het moment van inschrijving kan Inschrijver volstaan met het ondertekenen van het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument". Door het ondertekenen van deze eigen verklaring geeft Inschrijver aan dat hij voldoet aan al het gestelde ten aanzien van de uitsluitingsgronden en de gestelde minimeisen betreffende de technische en beroepsbekwaamheid en dat hij in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals opgenomen in de tabel in paragraaf 4.1 en in onderstaande tabel op het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

Competenties/Beroepsbekwaamheid	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
In geval van een beroep op een derde.	Bijlage B3 'Beroep op draagkracht of bekwaamheid van Derden'

4.2 Combinaties

Gegadigden kunnen zelfstandig of als combinatie een inschrijving indienen.

Indien Inschrijver een Inschrijving indient als combinatie, dient de van ieder combinatielid bij Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende verklaring over te leggen waarin is verklaard dat alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de te gunnen opdracht (inclusief nakoming van garantie en onderhoud en bijbehorende diensten (zie Bijlage IV B2).

Wijziging in de samenstelling van de combinatie na het indienen van de Inschrijving is niet mogelijk, omdat sprake is van een onherroepelijk aanbod van de combinatie. Mocht er inmiddels gegund zijn aan een combinatie die nadien van samenstelling wijzigt kan dat dus aanleiding zijn voor beëindiging van de overeenkomst.

5 Inschrijving

5.1 Inleiding

De uiterste termijn voor het indienen van een Inschrijving is **15 januari 2026, 10.00 uur**. Uiterlijk op het hiervoor genoemde moment dienen alle inschrijvingsdocumenten elektronisch via TenderNed, aangeboden te zijn aan de aanbestedende dienst. De Inschrijver draagt het risico voor het tijdig indienen van zijn Inschrijving. Inschrijvers worden daarom nadrukkelijk geadviseerd om ruim voor het verstrijken van bovengenoemde uiterste termijn de gegevens te uploaden en vrij te geven. Te laat ontvangen Inschrijvingen worden uitgesloten van deelname.

Het is niet toegestaan informatie toe te voegen waar aanbestedende dienst niet expliciet om gevraagd heeft. Dergelijke aanvullende informatie wordt niet meegenomen bij de beoordeling van de gunningscriteria.

5.2 Bij Inschrijving in te dienen documenten

Inschrijvers dienen bij hun Inschrijving de onderstaande documenten te verstrekken met de volgende informatie:

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In TenderNed is het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA) opgenomen. Het ontbreken van het vereiste (door de statutair bestuurder(s) rechtsgeldig ondertekende UEA leidt onherroepelijk tot ongeldigverklaring (uitsluiting) van de betreffende aanmelding. Het betreft een knock-out criterium.

Gegadigde mag niet in een van de in het UEA aangegeven omstandigheden verkeren zoals opgesomd in deel III Uitsluitingsgronden van het UEA. Ingeval van aanmelding als samenwerkingsverband (combinatie) geldt het vorenstaande voor elk lid van het samenwerkingsverband.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor gebruik te maken van het bepaalde in artikel 3.13.12 ARW 2016 (afzien van toepassing uitsluitingsgronden). Indien zo'n situatie als bedoeld in artikel 3.13.12 sub b aan de orde is, dient gegadigde dit te motiveren in het UEA in deel III Uitsluitingsgronden.

Bij aanmelding dient Inschrijver het UEA in en de bewijsstukken als genoemd in artikel 3.13.6 en artikel 3.13.9 ARW 2016. Ingeval van aanmelding als samenwerkingsverband (combinatie) dienen deze bewijsstukken door elk lid van het samenwerkingsverband te worden verstrekt.

LET OP:

Inschrijver voegt **tevens de bijbehorende bewijsstukken**, recente uittreksel(s) uit het handelsregister waaruit blijkt dat de ondertekenaar(s) van het UEA rechtsgeldig bevoegd zijn tot ondertekening. Ingeval van Inschrijving als samenwerkingsverband (combinatie) dient van elk lid van het samenwerkingsverband de bijbehorende bewijsstukken te worden ingediend bij Inschrijving.

2. Prijzenblad

Met behulp van het *Prijzenblad* zoals die bij dit Beschrijvend document is gevoegd, doet Inschrijver opgave van zijn inschrijfprijs volgens bijgaand model (bijlage IV-E).

3. Onderbouwing inschrijfprijs

Inschrijvers moeten bij het in te dienen prijzenblad tevens een prijsonderbouwing voegen waaruit duidelijk kan worden afgeleid op basis van welke tarieven en eenheidsprijzen hij de totaalprijs heeft berekend (onderliggende kostencomponenten). Deze onderbouwing zal als basis dienen voor de Verificatie- en Concretiseringsfase waarin de beoogd Opdrachtnemer verdere inzage moet geven. Deze

tarieven en eenheidsprijzen dienen ook als basis voor de berekening van onvoorziene situaties en eventuele extra wensen/wijzigingen van Opdrachtgever tijdens de uitvoering. Daarnaast gelden deze tarieven en eenheidsprijzen als uitgangspunt voor het verlengen van de Opdracht, alsmede ook bij de uitvoering van een evt. exitplan bij het einde van de opdracht.

4. Verklaring kerncompetenties

Een (of meer) ingevulde Verklaring(en) Kerncompetenties (bijlage IV C) waaruit blijkt dat Inschrijver voldoet aan het gestelde ten aanzien van de competenties in dit Beschrijvend document.

5. Verklaring Russische betrokkenheid

Vanwege de ingestelde sancties tegen Rusland mogen wij geen opdracht gunnen aan Russische partijen. Uw onderneming moet verklaren geen Russische partij te zijn. Is dit wel het geval, dan mag geen Inschrijving worden ingediend. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag deze situatie niet veranderen. Met 'Russische partijen' wordt bedoeld:

- personen met een Russische nationaliteit en/of personen die in Rusland woonachtig zijn;
- personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven;
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij; en
- niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door Onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van bovenstaande.

De personen als bedoeld bij de derde of vierde bullit omvatten ook natuurlijke personen en rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

U dient schriftelijk te bevestigen dat geen sprake is van een Russische partij en/of Russische betrokkenheid. Dit gebeurt door het rechtsgeldig ondertekenen van de Verklaring Geen Russische Betrokkenheid (Bijlage IV-B1), welke u bij uw Inschrijving dient te voegen. Wij kunnen aanvullend bewijsmateriaal opvragen om de verklaring te verifiëren. Mocht na het aangaan van een Overeenkomst blijken dat de Opdrachtnemer tóch een Russische partij is (of wordt) en/of dat sprake is van Russische betrokkenheid én mochten de maatregelen van overheidswege nog van kracht zijn, dan leidt dit tot ontbinding van de overeenkomst.

Daarnaast moet Inschrijver in het kader van de kwalitatieve gunningcriteria de volgende documenten indienen:

6. Plan van Aanpak (gunningscriterium 1)

Zie paragraaf 6.4.5.

7. Risicodossier (Gunningscriterium 2)

Zie paragraaf 6.4.6.

8. Wensen (gunningscriterium 3)

Zie paragraaf 6.4.7.

9. Demonstratie (gunningscriterium 4)

Zie paragraaf 6.4.8. Voor dit criterium geldt dat Inschrijver hiervoor bij het indienen van de Inschrijving geen document hoeft in te dienen.

6 Beoordeling Inschrijvingen

6.1 *Toetsing Inschrijving*

Voordat de Inschrijving in behandeling wordt genomen, wordt deze getoetst aan het volgende criterium: Volledigheid en correctheid van de Inschrijving aan de in deze leidraad beschreven eisen (conform hoofdstuk 5). Voordat de aanbestedende dienst de Inschrijving gaat beoordelen, stelt hij zich zeker dat de Inschrijving volledig is en rechtsgeldig ondertekend.

De ingediende documenten voor de kwaliteitscriteria (gunningscriterium 1 tot en met 3) worden getoetst aan de gestelde voorschriften in dit Beschrijvend document (aantal pagina's A4, lettertype, etc.). Het meerdere wordt niet in de beoordeling betrokken.

De Inschrijving die niet voldoet aan de gestelde criteria kan door de aanbestedende dienst uitgesloten worden van de verdere procedure.

6.2 *Beoordeling Inschrijving*

Het gunningscriterium is de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

De beoordeling van de Inschrijving vindt plaats op basis van de volgende twee onderdelen:

- Prijs: inschrijfprijs
- Kwaliteitscriteria:
 - Subgunningscriterium 1: Plan van Aanpak
 - Subgunningscriterium 2: Risicodossier
 - Subgunningscriterium 3: Wensen
 - Subgunningscriterium 4: Demonstratie

De beoordelingscommissie krijgt tijdens de beoordeling van de kwaliteitscriteria geen inzicht in de inschrijfprijzen. Na vaststelling van de punten en scores voor de kwaliteitscriteria (gunningscriterium 1 tot en met 4) worden de inschrijfprijzen aan de beoordelingscommissie bekend gemaakt.

- Per Inschrijver wordt op basis van de systematiek 'gunnen op waarde' de evaluatieprijs bepaald (de inschrijfsom in combinatie met de kwaliteitswaarde van kwaliteitscriteria).
- De beoordelingscommissie bepaalt welke Inschrijver voldaan heeft aan het gunningcriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. De Inschrijver met de hoogste eindscore zal daarbij worden aangemerkt als Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Voor wat betreft het kwantitatieve aspect 'prijs' geldt hierbij dat voor de realisatiefase van de opdracht randvoorwaardelijk een plafondbedrag is vastgesteld (zie hierna paragraaf 6.3).

6.3 *Beoordeling kwantitatieve aspect (prijs)*

Inschrijver moet op het Prijsformulier (Bijlage IV – E) een inschrijfprijs opgeven voor het uitvoeren van de Opdracht (contractperiode jaar 1 t/m 6).

Voor deze aanbesteding is voor het uitvoeren van de opdracht jaar 1 tot en met 6 een plafondbedrag vastgesteld van **€ 525.000 (excl. BTW)**.

De totale initiële contractperiode bedraagt vier (4) jaar, met de eenzijdige optie voor Opdrachtgever de Overeenkomst twee (2) maal met één (1) jaar te verlengen. De overeenkomst loopt na 4 jaar van

rechtswege af, tenzij de overeenkomst wordt verlengd. Verlenging van de overeenkomst vindt plaats op basis van de overeengekomen condities en de aangeboden en overeengekomen prijzen en tarieven. De op het Prijsformulier opgegeven prijzen en tarieven staan, behoudens indexering, gedurende de hele contractperiode vast tenzij sprake is van een onvoorziene omstandigheid op basis waarvan het niet redelijk is de Leverancier te houden aan deze of bepaalde prijzen of tarieven.

Indexering

Prijswijzigingen op basis van indexering zijn één (1) keer per jaar mogelijk, per ingang van het eventuele navolgende contractjaar, altijd ingaande op 1 januari van het betreffende jaar en voor het eerst op 1 januari 2027.

Indexering vindt plaats conform artikel 11 GIBIT 2023. Leverancier doet jaarlijks schriftelijk een indexatievoorstel op basis van de kostenontwikkeling van de CBS-reeks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het CBS, voorzien van een duidelijke onderbouwing. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met het voorstel.

Van de Inschrijvers wordt verwacht dat zij een inschrijfprijs indienen voor de Opdracht die niet boven het plafondbedrag ligt. **Iedere Inschrijving met een inschrijfprijs hoger dan het plafondbedrag is ongeldig en wordt terzijde gelegd.** Daarbij dient Inschrijver op de bij te voegen prijsonderbouwing een onderbouwing te geven van de inschrijfprijs (belangrijkste onderliggende kostencomponenten waaruit de inschrijfprijs is opgebouwd).

Van Inschrijver wordt tevens verwacht dat hij op basis van zijn kennis en ervaring bij het bepalen van zijn inschrijfprijs rekening houdt met alle mogelijke risico's die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de Opdracht en hiervoor beheersmaatregelen bedenkt. Het gaat daarbij om risico's die binnen zijn invloedssfeer liggen ("technische risico's") en risico's die buiten zijn invloedssfeer liggen ("risico's van buiten"). Indien de beheersmaatregelen kosten met zich meebrengen, dient Inschrijver deze kosten mee te nemen in zijn inschrijfprijs (zie ook paragraaf 6.4.9 bij Toelichting op gunningscriterium 2, Risicodossier).

LET OP:

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om lopende deze aanbestedingsprocedure danwel gedurende de uitvoering van de Opdracht de inhoud van de Opdracht te versoberen vanwege onvoorziene of extreme prijsstijgingen waardoor het beschikbare bestuurlijke krediet niet meer toereikend is. Dit kan niet worden aangemerkt als wezenlijke wijziging van de Opdracht.

6.4 Beoordeling kwalitatieve aspecten (kwaliteit)

6.4.1 Beoordelingscommissie

Voor het beoordelen van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie aangesteld. De beoordelingscommissie bestaat uit een ter zake kundig team van maximaal zeven (7) personen. De commissie zal bestaan uit functionarissen met verschillende achtergronden (vakdisciplines) en worden begeleid door een onafhankelijke voorzitter. Deze bewaakt het beoordelingsproces.

De volgende rollen zijn vertegenwoordigd in de beoordelingscommissie:

- Teamleider Informatisering
- Adviseurs Sociaal Domein (in functie of rol, 3 personen)
- Adviseur Informatisering (1 Persoon)
- Communicatie-adviseur (1 persoon)
- Intern projectleider (in rol ketenadviseur, 1 persoon)

Separaat opereren een juridisch procesbegeleider (onafhankelijk voorzitter van de beoordelingscommissie) en een projectleider voor de implementatie – zij maken geen deel uit van de beoordelingscommissie.

6.4.2 Beoordelingsprincipe

Kwalitatieve documenten

De Inschrijving dient vergezeld te gaan van kwaliteitsdocumenten, bestaande uit de onderstaande documenten. Daarnaast maken demonstraties onderdeel uit van de beoordeling. Hiervoor hoeft bij het indienen van de Inschrijving geen document te worden aangeleverd.

Subgunningscriterium	Inhoud (kort samengevat)	Max. aantal pagina's
1. Plan van Aanpak	- Invulling projectdoelstelling. - De toe te passen integratiefilosofie. - Visie op aanpak implementatie - De aanpak en het borgen van de samenwerking. - Opleiden gebruikers en beheerders. - Risicomanagement. - Planning.	PvA: 6 pagina's A4 <u>Planning + toelichting:</u> planning 1 pagina A3 toelichting 1 pagina A3
2. Risicodossier	- Dossier met belangrijkste projectspecifieke externe Risico's	2 pagina's A4
3. Wensen	In hoeverre Inschrijver met zijn oplossing tevens invulling geeft aan de wensen ('Nice to have's') die zijn opgesomd in het Programma van Eisen en Wensen.	Inschrijver moet gebruik maken van het Invulformulier Nice to have's (bijlage IV-D2).
4. Demonstratie	De demonstratie gaat, vanuit de situatie dat Opdrachtgever een melding, aanvraag, klacht, bezwaar of beroep ontvangt, minimaal in op: - Informeren van de klant (fysiek en via Berichtenbox) n.a.v. ingediende melding, aanvraag, klacht, bezwaar of beroep; - Realiseren en onderhouden van de integratie van de oplossing met Suite4SociaalDomein incl. DIS4ALL; - Realiseren en onderhouden van de integratie van de oplossing met MijnOverheid Berichtenbox.	Inschrijver hoeft bij het indienen van zijn Inschrijving voor dit gunningscriterium geen document in te dienen.

In de paragrafen 6.4.5 tot en met 6.4.8 is een uitgebreide beschrijving gegeven van de subgunningscriteria. De schriftelijke documenten en de demonstratie dienen de Opdrachtgever inzage te geven in de wijze waarop de Inschrijver invulling gaat geven aan de Opdracht.

De aangeboden kwaliteit in de kwaliteitsdocumenten en de demonstratie gaan onderdeel uitmaken van de te sluiten Overeenkomst en zal door de Inschrijver uitgevoerd dienen te worden conform het aanbod in haar Inschrijving.

De beoordelingscommissie beoordeelt de bovengenoemde kwaliteitscriteria volgens de in Hoofdstuk 6 gedefinieerde kwaliteits-/beoordelingscriteria. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de kwaliteitsdocumenten eerst individueel met de mogelijkheid van interne ruggespraak in de organisatie met materie deskundigen. Vervolgens worden deze individuele beoordelingen gezamenlijk (plenair) besproken door de beoordelingscommissie onder leiding van de onafhankelijke voorzitter (juridisch

procesbegeleider). Na het gezamenlijk bespreken van de individuele beoordelingen komt de beoordelingscommissie voor de **kwaliteitscriteria 1 (Plan van Aanpak), 2 (Risicodossier) en 3 (Wensen)** tot een **gezamenlijke** eindbeoordeling. De eindbeoordeling betreft telkens het teamresultaat van de in consensus tot stand gekomen beoordeling.

Voor **kwaliteitscriterium 4 (Demonstratie)** geldt het volgende. In de periode van 26 januari t/m 28 januari 2026 zullen de Inschrijvers worden uitgenodigd een demonstratie te geven voor de leden van de beoordelingscommissie. Dit zijn direct betrokken medewerkers die in hun dagelijkse werk veel van de oplossing afhankelijk zullen zijn. Zij krijgen de gelegenheid tot het stellen van vragen. Zij geven, nadat de demonstraties gegeven zijn, hun visie op de demonstraties. Na de demonstraties beoordeelt de beoordelingscommissie gezamenlijk (plenair) de demonstratie onder leiding van de onafhankelijke voorzitter, waarna de beoordelingscommissie voor **kwaliteitscriterium 4** tot een eindbeoordeling komt. De eindbeoordeling betreft ook hier het teamresultaat van de in consensus tot stand gekomen beoordeling.

Bij de beoordeling gelden in algemene zin de volgende principes: hoe beter de omschrijving op een bepaald onderdeel aansluit bij de gestelde criteria en hoe concreter, des te hoger de score hiervoor. Onduidelijke of onvolledige informatieverstrekking kan resulteren in een lage waardering/score.

LET OP: Indien Inschrijver extra informatie toevoegt waar aanbestedende dienst niet expliciet om gevraagd heeft, zal deze informatie niet worden meegenomen in de beoordeling van de Kwaliteitscriteria (subgunningscriteria 1 tot en met 3).

6.4.3 Kwaliteitswaarde van de kwaliteitscriteria

De beoordeling vindt plaats aan de hand van vier kwaliteitscriteria (subgunningscriteria) op basis van de systematiek 'gunnen op waarde' (zie paragraaf 6.4.4. e.v.).

In onderstaande tabel is ten aanzien van de kwaliteitscriteria de maximaal te behalen kwaliteitswaarde weergegeven. De totale maximale kwaliteitswaarde is bepaald op 80% van de plafondprijs die is vastgesteld op € 525.000 (excl. BTW).

Subgunningscriteria	%-age van plafondprijs	Maximaal te behalen waarde in fictieve Euro's
1. Plan van Aanpak	30%	€ 157.500
2. Risicodossier	10%	€ 52.500
3. Wensen	10%	€ 52.500
4. Demonstratie	30%	€ 157.500
Het maximale bedrag dat afgetrokken kan worden van de inschrijfprijs	80%	€ 420.000

In de paragrafen 6.4.5 tot en met paragraaf 6.4.8 worden de kwaliteitscriteria uitgewerkt. Daarbij is per criterium bij 'Maatstaf' aangegeven op welke punten deze beoordeeld worden waarbij de beoordelingscommissie ook beoordeelt in hoeverre de uitwerking beantwoordt aan het doel omschreven bij het gunningscriterium. De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars de gunningscriteria beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De Opdrachtgever kiest bewust voor een integrale beoordeling per criterium, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van de gunningscriteria moeten een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden bevatten (dominante informatie) en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (verifieerbare uitvoeringsinformatie). De aanbestedende dienst verwacht dat Inschrijver in de uitwerking van de afzonderlijke criteria zowel zijn visie als concrete (proces)maatregelen opneemt.

6.4.4 Toelichting scoringsmethodiek

De scoringsmethodiek is gebaseerd op 'gunnen op waarde'. Inschrijvers kunnen kort samengevat voor het antwoord op een kwaliteitsvraag een waardering krijgen van 'Zeer goed' tot 'Slecht'. Deze waardering levert een fictieve aftrek of optelling van de inschrijfprijs op (zie tabellen hieronder).

Het beoordelingsteam geeft een beoordeling variërend van Zeer goed tot Slecht volgens onderstaande tabel.

Score	Omschrijving	Bijtelling/aftrek
10	Zeer goed - De beantwoording is volledig. - De beantwoording is SMART geformuleerd. - De beantwoording bevat creatieve of innovatieve elementen. - De beantwoording is zeer goed doordacht en sluit zeer goed aan bij de behoeften en uitgangspunten in de Offerte aanvraag en biedt daarop een significante meerwaarde. - Inschrijver toont met zijn beantwoording met dominante informatie zeer goed aan dat hetgeen hij aanbiedt realistisch en haalbaar is.	100% aftrek
8	Goed - De beantwoording is volledig. - De beantwoording is SMART geformuleerd. - De beantwoording is goed doordacht en sluit goed aan bij de behoeften en uitgangspunten in de Offerte aanvraag en biedt daarop meerwaarde. - Inschrijver toont met zijn beantwoording met dominante informatie goed aan dat hetgeen hij aanbiedt realistisch en haalbaar is.	50% aftrek
6	Neutraal - De beantwoording is volledig of er ontbreken alleen minder significante punten. - De beantwoording is SMART geformuleerd. - De beantwoording is voldoende doordacht en sluit aan bij de behoeften en uitgangspunten in de Offerte aanvraag. - Inschrijver toont met zijn beantwoording met dominante informatie voldoende aan dat hetgeen hij aanbiedt realistisch en haalbaar is.	0
4	Onvoldoende - Er ontbreken één of meer relevante onderdelen in het antwoord en/of - de beantwoording is onvoldoende SMART geformuleerd. - De beantwoording is onvoldoende doordacht en het is onvoldoende duidelijk dat het antwoord aansluit bij de behoeften en uitgangspunten in de Offerte aanvraag. - Inschrijver toont met zijn beantwoording met dominante informatie onvoldoende aan dat hetgeen hij aanbiedt realistisch en haalbaar is.	50% bijtelling
2	Slecht	100% bijtelling

	- Er ontbreken één of meer relevante onderdelen in het antwoord en/of - er is geen invulling gegeven aan het gevraagde aspect. - De beantwoording is niet doordacht. - Hetgeen is aangeboden is niet realiseerbaar en/of werkt risico verhogend en/of - uit de beantwoording blijkt dat Inschrijver de Opdracht niet heeft doorgrondt.	
--	--	--

Bij onderstaande kwaliteitscriteria leveren de scores de volgende fictieve korting/bijtelling op:

Criterion	10	8	6	4	2
	Aftrek		Neutraal	Bijtelling	
1. Plan van Aanpak	€ 157.500	€ 78.750	€ 0	€ 78.750	€ 157.500
2. Risicodossier	€ 52.500	€ 26.250	€ 0	€ 26.250	52.500
4. Demonstratie	€ 157.500	€ 78.750	€ 0	€ 78.750	€ 157.500

Voor kwaliteitscriterium 3 (Wensen) geldt de volgende staffel:

Aantal Nice to have eisen in oplossing	Maximale kwaliteitswaarde (aftrek)
Geen Nice to have's	€ 0
1 tot 4	€ 13.125
4 tot 7	€ 26.250
7 tot 10	€ 39.375
10 of meer	€ 52.500

6.4.5 Beoordeling subgunningscriterium 1

SGC 1	
Criterion	Plan van Aanpak
Doel	Opdrachtgever is op zoek naar een Opdrachtnemer die in staat is de lead te nemen in het project, zijn verantwoordelijkheid daarin te nemen en optimaal invulling te geven aan de samenwerking.
Toelichting	Inschrijver dient een Plan van Aanpak in te dienen waarin de volgende elementen opgenomen: a. <u>Invulling projectdoelstelling</u> Toelichting Op welke wijze Inschrijver in staat is met zijn oplossing (conform de "Must have" eisen uit het Programma van Eisen en Wensen) invulling te geven aan de te realiseren projectdoelstelling (paragraaf 2.2 Beschrijvend document). b. <u>Integratiefilosofie</u> Toelichting: De toe te passen integratiefilosofie van Inschrijver tussen (de componenten / onderdelen van) zijn oplossing en evt. additionele functionaliteiten met de applicatie-architectuur van de Dienst en de Landelijke Voorziening MijnOverheid Berichtenbox gericht op ontzorging

	van de Opdrachtgever. c. Visie op aanpak implementatie <u>Toelichting:</u> De Dienst wenst zo min mogelijk overlast bij implementatie van de oplossing, rekening houdende met de verschillende onderdelen die in scope zitten en de impact daarvan op de organisatie. Dat betekent in ieder geval dat medewerkers in staat moeten blijven gedurende de implementatieperiode hun werkzaamheden zo goed mogelijk uit te oefenen. De Dienst moet zijn primaire (bedrijfsvoerings)taken kunnen blijven uitoefenen en ook de buitenwereld mag geen hinder ondervinden van de implementatie van de oplossing. LET OP: indien Inschrijver in gunningscriterium 1 heeft aangegeven dat sprak is van additionele functionaliteiten, dient hij dit mee te nemen in zijn visie op de implementatie. d. De aanpak, inrichting en het borgen van de samenwerking <u>Toelichting:</u> Inschrijver dient in dit onderdeel een procesvoorstel in te dienen voor de samenwerking die hij voor zich ziet tijdens de implementatiefase. Dit moet vergezeld gaan van een beschrijving van het aangeboden team, voorzien van een onderbouwing waarom dit team het beste aansluit bij de opgave in deze fase en de daarin benodigde expertises inclusief een beschrijving van de borging van de continuïteit. e. Opleiden gebruikers en beheerders. <u>Toelichting:</u> Inschrijver laat als onderdeel van het Plan van Aanpak zie hoe hij invulling geeft aan het opleidingsplan voor gebruikers en beheerders. Hierbij dient hij onder meer in te gaan op: ○ De wijze waarop actieve gebruikers worden opgeleid; ○ Hoe occasionele gebruikers worden meegenomen; ○ Hoe beheerders worden opgeleid, en op welke wijze zij up-to-date blijven bij de toekomstige ontwikkelingen van het systeem; ○ Beschikbaarheid van informatie en naslagwerk. f. Risicomanagement <u>Toelichting:</u> De Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die in staat is op basis van een gecontroleerd proces dreigende risico's tijdig te signaleren en deze zoveel mogelijk te voorkomen dan wel de gevolgen (in tijd, geld en kwaliteit) te minimaliseren. Inschrijver dient aan te geven op welke wijze hij het risicomanagementproces inricht en op welke wijze hij Opdrachtgever hierin betreft en meeneemt. LET OP: het gaat hier om het proces voor risicobeheersing en niet om het risicodossier (dat is uitgevraagd in subgunningscriterium 3). g. Planning Inschrijver dient tevens een planning op hoofdlijnen bij te voegen voor de implementatiefase waarin de belangrijkste mijlpalen zijn opgenomen met een helder kritiek pad. Daarnaast moet de planning een globale doorkijk geven naar het kritieke pad in de realisatiefase. De planning sluit aan op de voorstellen die Inschrijver heeft gedaan in gunningscriterium 1 en laat zien dat Inschrijver het project overziet. <u>De Dienst koerst op een implementatieperiode van 3 - 4 maanden.</u>
--	---

Vereisten	- Beschrijving: Maximaal 6 pagina's A4-formaat enkelzijdig, lettertype Arial met puntgrootte 10 (conform MS WORD). - Het maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen, maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. - De planning dient <u>separaat</u> te worden ingediend op maximaal 1 pagina A3 met een toelichting op die planning van maximaal 1 pagina A3, lettertype Arial met puntgrootte 10 (conform MS WORD).
Maatstaf	De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op: a. De mate waarin Inschrijver in staat is invulling te geven aan de projectdoelstelling. b. De mate waarin de Inschrijver beschikt over een integratiefilosofie waarbij Opdrachtgever optimaal wordt ontzorgd. c. De mate waarin de implementatie leidt tot zo weinig mogelijk overlast voor de medewerkers van de Dienst; d. De mate waarin het voorstel tot samenwerking leidt tot een gecontroleerd, efficiënt en doelmatig proces; e. De mate waarin het opleidingsvoorstel leidt tot optimaal opgeleide gebruikers en beheerders; f. De mate waarin het risicomanagement bijdraagt aan een goede beheersing van het project in tijd, geld en kwaliteit; g. Mate waarin de planning op hoofdlijnen aansluit op de op de voorstellen die Inschrijver heeft gedaan in gunningscriterium 1 (indien van toepassing: inclusief additionele functionaliteiten) en laat zien dat Inschrijver het project overziet. De belangrijkste mijlpalen en het kritieke pad zijn hierin concreet opgenomen; h. De mate waarin de voorstellen volledig en concreet (SMART, Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) inzicht geeft in de beschreven onderdelen; i. Onderbouwing van de onderdelen met dominante informatie waaruit blijkt waarom de maatregelen/voorstellen specifiek passend zijn voor de Opdracht voorzien van verifieerbare uitvoeringsinformatie waarom dat aantoonbaar zo is.
Het maximale bedrag dat afgetrokken kan worden van de inschrijfprijs	
€ 157.500	

6.4.6 Beoordeling subgunningscriterium 2

SGC 2	
Criterium	Risicodossier
Doel	Inschrijver toont met zijn Risicodossier met dominante informatie aan dat hij "over het project" heen kan kijken, kan inschatten welke "externe risico's" een bedreiging vormen voor het te behalen projectresultaat en in staat is dankzij preventieve beheersmaatregelen de risico's te voorkomen danwel de gevolgen te minimaliseren.
Toelichting	Zie paragraaf 6.4.10 (Risicodossier).

Vereisten	- Indienen Risicodossier met behulp van format bijgevoegd in bijlage IV-D1. Het format mag <u>niet</u> worden gewijzigd en moet ingevuld worden ingediend. Een leeg dossier leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving. - Risicodossier: maximaal 2 pagina's A4, lettertype Arial met puntgrootte 10 (conform MS WORD).
Maatstaf	Risicodossier: - Identificatie belangrijkste externe risico's die een bedreiging vormen voor de te realiseren projectdoelstellingen en de beheersmaatregelen die met dominante informatie zijn beschreven onderbouwd met relevante verifieerbare uitvoeringsinformatie die direct verband houdt met de beheersmaatregelen en waaruit de effectiviteit van die maatregelen blijkt. <u>LET OP:</u> Het gaat daarbij om risico's die niet al zijn ondergebracht/beheerst in de aanbodscoope. - Mate waarin Inschrijver met zijn risicodossier aantoont dat hij in staat is de (gevolgen van) risico's voor het project te minimaliseren. - Mate waarin het Risicodossier project specifiek en SMART is omschreven. - Mate waarin Inschrijver ambitie toont en proactief de belangen van Opdrachtgever behartigt.
Het maximale bedrag dat afgetrokken kan worden van de inschrijfprijs € 52.500	

6.4.7 Beoordeling subgunningscriterium 3

SGC 3													
Criterium	Wensen												
Doel	In het Programma van Eisen en Wensen (bijlage I, document 1) zijn de eisen die zijn geformuleerd als wensen ofwel Nice to have's opgenomen. Dit zijn geen knock-out criteria maar wensen die de Dienst als extra's beschouwd indien ze onderdeel uitmaken van zijn oplossing.												
Toelichting	Inschrijver dient met behulp van het format Invulformulier Nice to Have's aan te geven welke Nice to have's onderdeel uitmaken van zijn oplossing. LET OP: de Dienst wenst ten aanzien van het Programma van Eisen en Wensen geen maatwerk of aanvullende functionaliteiten.												
Vereisten	- Ingevulde Invulformulier Nice to have's toegevoegd als bijlage IV-D2.												
Maatstaf	Hoe groter het aandeel Nice to have's in de oplossing, hoe hoger de maximale waarde die daaraan gekoppeld wordt. Hiervoor wordt de volgende staffel gehanteerd: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aantal Nice to have eisen in oplossing</th><th>Maximale kwaliteitswaarde (aftrek)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Geen Nice to have's</td><td>€ 0</td></tr> <tr> <td>1 tot 4</td><td>€ 13.125</td></tr> <tr> <td>4 tot 7</td><td>€ 26.250</td></tr> <tr> <td>7 tot 10</td><td>€ 39.375</td></tr> <tr> <td>10 of meer</td><td>€ 52.500</td></tr> </tbody> </table>	Aantal Nice to have eisen in oplossing	Maximale kwaliteitswaarde (aftrek)	Geen Nice to have's	€ 0	1 tot 4	€ 13.125	4 tot 7	€ 26.250	7 tot 10	€ 39.375	10 of meer	€ 52.500
Aantal Nice to have eisen in oplossing	Maximale kwaliteitswaarde (aftrek)												
Geen Nice to have's	€ 0												
1 tot 4	€ 13.125												
4 tot 7	€ 26.250												
7 tot 10	€ 39.375												
10 of meer	€ 52.500												
Het maximale bedrag dat afgetrokken kan worden van de inschrijfprijs € 52.500													

6.4.8 Beoordeling subgunningscriterium 4

SGC 4	
Criterium	Demonstratie
Doel	Inschrijver laat met zijn demonstratie van zijn oplossing zien dat hij in staat is een gebruiksvriendelijk en intuïtief systeem te leveren dat realisatie van de projectdoelstellingen borgt. Tevens draagt de oplossing ertoe bij dat medewerkers in staat zijn efficiënter te werken en een professionele invulling te geven aan de taken van de Dienst.
Toelichting	De demonstratie gaat in op: 1. Het in opdracht van alle gemeenten periodiek versturen van klanttevredenheidsonderzoeken – bestaande uit een brief incl. QR-code naar vragenlijst, vragenlijst in bijlage en retourenvelop – aan verschillende doelgroepen; 2. Bij het versturen adresgegevens benutten uit een excel-bestand, waarin de NAW-gegevens voor elk van de doelgroepen staan; 3. Het in opdracht van een gemeente versturen van een beschikking incl. bijlage, waarbij bezorging op het postadres of via de Berichtenbox gegarandeerd wordt ongeacht het woonadres (bijv. omdat het postadres van een familielid of Bewindvoerder is).
Vereisten	- De demonstratie mag maximaal 3 uur in beslag nemen (inclusief ruimte voor vragen). - De demonstratie vindt plaats in de periode 26 t/m 28 januari 2026 op de locatie en het tijdstip zoals aangegeven in de uitnodiging aan Inschrijver. - Leidraad voor de demonstratie zijn de User Stories (bijlage I, document 4). - De demonstratie moet worden gegeven door de Sleutelfunctionaris(sen) die lead-consultant is voor deze Opdracht gedurende de implementatie van de Oplossing (op straffe van een lagere score). - De demonstratie moet worden gegeven in de Nederlandse taal (zie ook paragraaf 3.5 onder h).
Maatstaf	a. Mate waarin het systeem intuïtief is; b. Mate van gebruiksgemak; c. Mate waarin de Opdrachtgever in staat is het functioneren van het systeem te monitoren; d. Mate waarin het systeem bijdraagt tot professionele invulling van de taken; e. Mate waarin het systeem medewerkers in staat stelt hun taken efficiënt uit te voeren.
Het maximale bedrag dat afgetrokken kan worden van de inschrijfprijs	
€ 157.500	

De Aanbestedende dienst wijst er nadrukkelijk op, dat hetgeen Inschrijver in het kader van de subgunningscriteria aanbiedt, onderdeel wordt van de uiteindelijk te sluiten overeenkomst.

6.4.9 Toelichting op de scoringsmethodiek

SMART

Onder SMART verstaat de aanbestedende dienst het navolgende:

- 1) Specifiek: de mate waarin het betreffende onderwerp eenduidig door de Inschrijver is omschreven;
- 2) Meetbaar: de mate waarin aantoonbaar kan worden aangegeven dat met de geboden Oplossing wat is beoogd is kan worden bereikt;
- 3) Acceptabel: de mate de geboden Oplossing aantoonbaar voldoet aan de gestelde eisen;
- 4) Realistisch: de mate waarin kan worden aangetoond dat de geboden Oplossing haalbaar is;

- 5) Tijdsgebonden: de mate waarin de geboden Oplossing aantoonbaar binnen de gegeven tijd kan worden gerealiseerd.

Dominante informatie

Dit is informatie die simpel is, gemakkelijk is te verifiëren en te kwantificeren, die geen vakinhoudelijke expertise vereist om het te begrijpen en die is te zien als "logisch" en "overduidelijk".

Verifieerbare uitvoeringsinformatie

Informatie die eenduidig te achterhalen is (= verifieerbaar), welke de Inschrijver gebruikt om aan te tonen dat hij hetgeen hij aanbiedt, daadwerkelijk kan realiseren in het onderhavige project. Verifieerbare uitvoeringsinformatie is feitelijk een uitingvorm van dominante informatie.

Het gaat nadrukkelijk niet om het kunnen scoren op ervaring opgedaan in het verleden. Inschrijver mag zijn stellingen/bewering wel mede onderbouwen met eventuele ervaringen die hij heeft opgedaan bij andere Opdrachten, maar dient daarbij geen referentieprojecten met naam te noemen. Volstaan kan dan worden met een functionele beschrijving van de uitvoeringsprestaties die concreet worden ingebracht waarmee Inschrijver onderbouwt dat hetgeen hij aanbiedt realistisch en haalbaar is. Inschrijver kan dit ook onderbouwen met verifieerbare uitvoeringsinformatie dat is gebaseerd op andere zaken zoals onderzoek, pilotprojecten, literatuurstudies, etc. Deze verifieerbare uitvoeringsinformatie kan ook aanvullend worden gebruikt.

Maximaal aantal pagina's

Er is voor gekozen om per gunningscriterium een maximaal aantal pagina's voor te schrijven. De reden is dat Inschrijvers in staat moeten zijn zich met dominante informatie te onderscheiden. Nadere details volgen eventueel in de Verificatiefase. In de Concretiseringsfase wordt van beoogd Opdrachtnemer verwacht dat hij op basis van zijn Inschrijving een gedetailleerd Plan van Aanpak opstelt voor de uitvoering van de Opdracht (zie paragraaf 7.3).

Risicodossier

Inschrijver dient risico's die een bedreiging vormen voor de te realiseren Opdracht in kaart te brengen. Inschrijver dient daarbij (preventieve of correctieve) beheersmaatregelen te formuleren die geen of weinig geld kosten waarmee hij het risico kan voorkomen dan wel de gevolgen daarvan zoveel mogelijk kan minimaliseren.

De "technische risico's" (Opdrachtnemersrisico's) zijn in de ogen van de Aanbestedende dienst geen echte risico's, omdat Inschrijver deze risico's kent en zodanig ondervangt in zijn werk- en handelswijze (in de aanbodsche) dat ze niet intreden. De Aanbestedende dienst wenst in het Risicodossier die risico's te zien, waarop de Inschrijver geen directe invloed kan uitoefenen (de externe risico's). De in de ogen van de Inschrijver belangrijkste externe risico's dient hij op te nemen in het Risicodossier. De opsomming in dat dossier hoeft derhalve niet uitputtend te zijn. Technische risico's zijn interne risico's en komen voor rekening van Opdrachtnemer.

Preventieve beheersmaatregelen zijn beheersmaatregelen die worden getroffen met als doel om het risico vooraf te elimineren, vermijden of verkleinen. Correctieve beheersmaatregelen zijn beheersmaatregelen die worden getroffen nadat het risico zich heeft voorgedaan met als doel om na het optreden van een ongewenste gebeurtenis alsnog de beoogde doelstellingen te kunnen realiseren.

LET OP: Het moet in het Risicodossier dat in het kader van deze aanbesteding wordt ingediend, gaan om risico's die niet al (technisch) zijn ondervangen in de oplossingsrichting/aanbodsche. Voorbeeld: als Inschrijver in het kader van criterium 2 een helder voorstel doet voor samenwerking met onderbouwing waarom dat een optimale samenwerking is, dan dient hij in het risicodossier niet een risico betreffende

samenwerking op te nemen met een beheersmaatregel die al is vermeld in dit voorstel tot samenwerking.

BELANGRIJK AANDACHTSPUNT: het is niet toegestaan een leeg risicodossier in te leveren, aangezien risicomanagement een essentieel onderdeel is van de Opdracht en we de expert mede kunnen herkennen aan het feit dat hij belangrijke Opdrachtgeversrisico's herkent en in staat is de (gevolgen van) die risico's te minimaliseren. Een leeg dossier zal leiden tot het ongeldig verklaren van de Inschrijving en daarmee tot uitsluiting van de Inschrijver.

6.4.10 Berekening Beste PKV

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de kwaliteitscriteria en het prijscriterium. De BPKV-criteria zijn:

1. Plan van Aanpak
2. Risicodossier
3. Wensen
4. Demonstratie
5. Prijs

Gekozen is voor de systematiek "Gunnen op Waarde". De BPKV-criteria 1 tot en met 4 worden beoordeeld en krijgen op basis van de behaalde beoordeling een kwaliteitswaarde. Samen met de in paragraaf 6.3 bedoelde inschrijfprijs leidt dit tot een evaluatieprijs (ook wel fictieve Inschrijfprijs genoemd). De laagste evaluatieprijs bepaald de beste Prijs-Kwaliteitsverhouding. Hieronder is dit samengevat in het rekenblad BPKV.

Voorbeeldberekening (fictief)

Rekenblad BPKV, BPKV-criteria	Maximale kwaliteits- waarde (€)	Behaalde score / wensen	Behaalde kwaliteitswaarde (€)
Kwaliteitswaarde			
2. Plan van Aanpak	€ 157.500	8	- € 78.750
3. Risicodossier	€ 52.500	6	€ 0
4. Wensen	€ 52.500	10 of meer	- € 52.500
5. Demonstratie	€ 157.500	4	+ 78.750
Totaal behaalde kwaliteitswaarde			- € 52.500
Inschrijfprijs			€ 500.000
Evaluatieprijs / Fictieve Inschrijfprijs (Inschrijfprijs minus totale kwaliteitswaarde)			€ 447.500

7 Gunning

7.1 Gunningsbeslissing

De Inschrijver met de laagste evaluatieprijs wordt aangemerkt als de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV).

Bij een gelijke uitkomst van de BPKV tussen twee (2) of meer Inschrijvers wordt de plaats op de ranglijst bepaald op basis van de hoogste beoordeling voor het kwaliteitscriterium 5. Demonstratie. Indien er alsnog een gelijke uitkomst is op basis van de hoogste beoordeling, dan wordt de plaats op de ranglijst bepaald op basis van de hoogste beoordeling voor het kwaliteitscriterium 1. Plan van Aanpak en bij nog steeds een gelijke score de hoogste score op het gunningscriterium 2. Risicodossier. Bij nog steeds gelijke score wordt de plaats bepaald op basis van de hoogste beoordeling voor gunningscriterium 3. Wensen en tenslotte bij nog steeds gelijke score op het gunningscriterium 5 Demonstratie. Is dan nog steeds sprake van een gelijke uitkomst, dan wordt door middel van loting van de Inschrijvers met gelijke kwaliteitsscore de uiteindelijke plaats op de ranglijst bepaald.

Verificatie winnende Inschrijving:

Nadat op basis van de beoordeling een ranking is opgemaakt en bekend is welke Inschrijver als nummer 1 is geëindigd, vangt de Verificatiefase aan. De Aanbestedende dienst kan de Verificatiefase gebruiken om onder meer de opgegeven verifieerbare uitvoeringsinformatie te toetsen, de Inschrijving te checken op realistische aannames.

Concreet worden in ieder geval de volgende zaken geverifieerd:

- De 'deliverables': gaat beoogd Opdrachtnemer datgene leveren wat nodig is om de Opdracht uit te kunnen voeren en de projectdoelstellingen te realiseren
- Heeft beoogd Opdrachtnemer realistische aannames gedaan bij het opstellen van zijn Inschrijving (plan).
- Toets op de verifieerbare uitvoeringsinformatie.
- De prijsopbouw: is de Inschrijfprijs realistisch en zijn er geen essentiële componenten weggelaten in de prijsopbouw (prijspecificatie).
- Bewijsstukken uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen.

Kan beoogd Opdrachtnemer bovenstaande zaken niet onderbouwen met dominante informatie, dan heeft de Aanbestedende dienst het recht de Verificatiefase af te breken en de Inschrijving van beoogd Opdrachtnemer alsnog als ongeldig terzijde te leggen. De Aanbestedende dienst zal dan de "nieuwe nummer 1" in de ranking (de Inschrijver die in eerste instantie op de tweede plaats in de ranking is geëindigd) uitnodigen voor de Verificatie.

Het succesvol afsluiten van de Verificatiefase houdt niet in dat in de Concretiseringsfase deze punten niet meer aan de orde komen. Ook dan kunnen ze aan de orde komen, bijvoorbeeld voor verdere verdieping/concretisering.

7.2 Bekendmaking beoogd Opdrachtnemer

Indien de verificatie als bedoeld in paragraaf 7.1 succesvol is verlopen is de Inschrijver die de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs- kwaliteitverhouding (de beoogd Opdrachtnemer) definitief bekend. Deze bekendmaking zal schriftelijk zowel elektronisch via TenderNed als per post worden

medegedeeld aan de Inschrijvers.

Bij de bekendmaking van de beoogd Opdrachtnemer geldt het volgende:

- a. Aan de bekendmaking kan de Inschrijver die is aangemerkt als beoogd Opdrachtnemer geen rechten ontlenen; deze houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.
- b. Aan de afgewezen Inschrijvers wordt bekend gemaakt met welke Inschrijver de Aanbestedende dienst voornemens de concretiseringsfase in te gaan. Daarbij zal aan iedere Inschrijver afzonderlijk tevens een gemotiveerde opgave worden gedaan van zijn plaats in de ranking van de Inschrijvers.
- c. De afgewezen Inschrijvers krijgen de gelegenheid tegen het besluit tot bekendmaking beoogd Opdrachtnemer en of de ranking bezwaar in te dienen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 7.5 Beschrijvend document.

7.3 Gunningsperiode (Concretiseringsfase)

In januari 2026 zal de Concretiseringsfase starten. In deze fase wordt de basis gelegd voor het verder concreet vormgeven van de samenwerking. Hierbij wordt gedacht aan o.a.: de organisatie, taken en verantwoordelijkheden, escalatiemodel, besluitvormingsmodel, inrichten van processen en systemen, alsook de inzet van samenwerkingsinstrumenten om de samenwerking 'levend' te houden.

Gedurende de Concretiseringsfase wordt van de beoogde Opdrachtnemer verwacht dat hij de uit te voeren Opdracht op basis van de door hem ingediende Inschrijving uitwerkt in een Plan van Aanpak (PvA) voor de implementatiefase (op welke wijze dit wordt uitgevoerd inclusief totaalplanning en een betalingsschema). In het Plan van Aanpak moet Inschrijver ook aangeven welke activiteiten met welke inzet hij van de Aanbestedende dienst verwacht en hoe hij ervoor zorgt dat dit wordt beperkt tot een zo minimaal mogelijke inzet. Tenslotte moet Inschrijver in het Plan van Aanpak aangeven hoe hij omgaat met de communicatie richting de Aanbestedende dienst en derde betrokkenen bij de opdracht (belanghebbenden). In deze fase zal door de beoogde opdrachtnemer als onderdeel van het Plan van Aanpak tevens een voorstel doen voor KPI's en kwaliteitsborgingsprocedures inclusief een toetsingsplan en een voorstel voor voortgangsrapportage (terugkoppeling). Deze worden onderdeel van het Plan van Aanpak. In deze fase zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ook gezamenlijk de conceptovereenkomst opstellen en definitief maken van de onderhavige Opdracht (zie paragraaf 7.6).

LET OP: van beoogd Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij het Plan van Aanpak dat hij in het kader van subgunningscriterium 1 (Plan van Aanpak) heeft ingediend, in de Concretiseringsfase nader uitwerkt tot een volledig Plan van Aanpak met een bijbehorende totaalplanning.

Belangrijk onderdeel in het begin van de Concretiseringsfase is de Gunningstest/Proof of Concept (POC). Van beoogd Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij hiervoor op zo kort mogelijke termijn hiervoor een plan aanlevert en operationeel, in de basis uitvoert. Met de POC moet de beoogd Opdrachtnemer in staat zijn de Aanbestedende dienst ervan te overtuigen dat hij in staat is met zijn aangeboden oplossingsrichting invulling te geven aan het Programma van Eisen en het programma van Wensen. In de POC moeten in ieder geval de wensen die niet onderdeel zijn van gunningscriteria 3 en 4 worden meegenomen. De beoordelingscommissie toetst of dit plan alle aspecten bevat die nodig zijn om dit aan te tonen. De Gunningstest / POC moet worden uitgevoerd in de concretiseringsfase. Indien de Opdracht

niet wordt gegund aan beoogd opdrachtnemer, zal de Dienst de kosten voor de POC vergoeden tot maximaal € 7.500 (excl. BTW).

Indien gewenst is het mogelijk een referentiebezoek af te leggen. Bij een negatief resultaat, kan de Inschrijving alsnog als ongeldig terzijde worden gelegd.

Indien de Aanbestedende dienst van mening is, dat de beoogde Opdrachtnemer met zijn POC en het PvA heeft aangetoond dat hij in staat is de Opdracht uit te voeren overeenkomstig de door hem bij Inschrijving (kwalitatieve documenten) aangegeven kwaliteit, binnen de gestelde eisen en randvoorwaarden zoals aangegeven in het Beschrijvend document en voor de opgegeven inschrijfprijs en er overeenstemming bestaat over de Overeenkomst, sluit de Aanbestedende dienst deze fase af met het uitbrengen van een *voornemen* tot gunnen.

Indien beoogde Opdrachtnemer niet overtuigend kan aantonen dat hij in staat is de Opdracht uit te voeren overeenkomstig de door hem bij Inschrijving (kwalitatieve documenten) aangegeven kwaliteit, binnen de gestelde eisen en randvoorwaarden zoals aangegeven in het Beschrijvend document en voor de opgegeven inschrijfprijs en/of er geen overeenstemming wordt bereikt over de Overeenkomst, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de Concretiseringsfase met deze partij te beëindigen en zijn Inschrijving alsnog terzijde te leggen. Vervolgens heeft de Aanbestedende dienst het recht de als tweede geëindigde partij uit te nodigen voor de Concretiseringsfase of de procedure stop te zetten.

Deze procedure herhaalt zich tot de Aanbestedende dienst de opdracht definitief heeft kunnen gunnen. Blijkt dat niet mogelijk te zijn, dan zal de Aanbestedende dienst besluiten de opdracht niet te gunnen en zal zich vervolgens beraden over heraanbesteding van de opdracht.

Om de Concretiseringsfase met goed gevolg af te ronden moet beoogd Opdrachtnemer tenminste voldoen aan het volgende:

- Bij aanvang van de Concretiseringsfase levert beoogd Opdrachtnemer een realistisch detailplanning voor de uitvoering van de Concretiseringsfase aan (waarbij het aan Opdrachtnemer is met dominante informatie aan te tonen waarom sprake is van een haalbare planning).
- Beoogd Opdrachtnemer levert conform zijn eigen planning de door hem op te stellen documenten tijdig aan (behoudens oorzaken van buiten waarop beoogd Opdrachtnemer geen invloed heeft; dit wordt dan tijdig gerapporteerd).
- Beoogd Opdrachtnemer toont met Proof of Concept en zijn PvA aan dat hij in staat is de Opdracht uit te voeren overeenkomstig de door hem bij Inschrijving (kwalitatieve documenten) aangegeven kwaliteit, binnen de gestelde eisen en randvoorwaarden zoals aangegeven in de Inschrijfleidraad en voor de opgegeven inschrijfprijs.
- Beoogd Opdrachtnemer legt het prestatieniveau vast in meetbare KPI's op basis waarvan hij in staat de uitvoering goed te monitoren en aan Opdrachtgever een goede terugkoppeling kan geven over de stand van zaken.
- Er is overeenstemming over de Overeenkomst en de daarin opgenomen taken en verantwoordelijkheden voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

7.4 Mededeling van de gunningsbeslissing

a. Bekendmaking beoogd Opdrachtnemer

Indien een verificatiegesprek naar het oordeel van de aanbestedende dienst niet nodig is of de verificatie als bedoeld in paragraaf 7.1 succesvol is verlopen, is de Inschrijver die de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs- kwaliteitverhouding (de beoogd Opdrachtnemer) definitief bekend. Deze bekendmaking (bekendmaking beoogd Opdrachtnemer) zal schriftelijk via TenderNed worden medegedeeld aan de Inschrijvers.

Bij de bekendmaking van de beoogd Opdrachtnemer geldt het volgende:

- a. Aan de bekendmaking kan de Inschrijver die is aangemerkt als beoogd Opdrachtnemer geen rechten ontlenen; deze houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.
- b. Aan de afgewezen Inschrijvers wordt bekend gemaakt met welke Inschrijver de Aanbestedende dienst voornemens de concretiseringsfase in te gaan. Daarbij zal aan iedere Inschrijver afzonderlijk tevens een gemotiveerde opgave worden gedaan van zijn plaats in de ranking van de Inschrijvers.
- c. De afgewezen Inschrijvers krijgen de gelegenheid tegen het besluit tot bekendmaking beoogd Opdrachtnemer en of de ranking bezwaar in te dienen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 7.5.

b. Voornemen tot gunnen

Indien de Concretiseringsfase positief verloopt zal het voornemen tot gunnen (de gunningsbeslissing) bekend worden gemaakt aan de Inschrijvers die ook de bekendmaking beoogd Opdrachtnemer hebben ontvangen. Deze Inschrijvers hebben alleen de mogelijkheid tegen het gunningvoornemen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 7.5 bezwaar in te dienen, indien ze van mening zijn dat zich onrechtmatigheden in de Concretiseringsfase hebben voorgedaan. Indien de bezwaartermijn ongebruikt verstrijkt en er overigens geen (juridische) belemmeringen zijn, sluit de Aanbestedende dienst de Concretiseringsfase af met definitieve gunning. Opdrachtnemer is er dan voor verantwoordelijk de Opdracht uit te voeren voor de door hem opgegeven prijs, binnen de opgestelde planning en de kwaliteit die hij heeft gegarandeerd alsmede binnen de geldende (wettelijke) eisen en randvoorwaarden.

7.5 Bezwaarprocedure

Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de gunningsbeslissing en daartegen een rechtsmiddel willen instellen, dienen uiterlijk 20 kalenderdagen na dagtekening van de aan hen verzonden mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding geëntameerd te hebben bij de Voorzieningenrechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden.

Voor de duidelijkheid wordt erop gewezen dat voornoemde termijn kwalificeert als contractuele vervalltermijn op grond waarvan Inschrijvers niet ontvankelijk in hun vorderingen zijn indien niet binnen de hierboven gestelde termijn een dagvaarding in kort geding aan aanbestedende dienst is betekend. Deze spelregel is opgenomen in het in het belang van de voortvarendheid van de procedure en de gerechtvaardigde belangen van onder andere de winnende Inschrijver. Door in te schrijven stemmen Inschrijvers uitdrukkelijk in met deze spelregel en heeft deze als wederzijds overgekomen vervallbeding te gelden.

7.6 De Overeenkomst

Van de beoogd Opdrachtnemer wordt in de Concretiseringsfase verwacht dat hij tevens het eerste concept van de Overeenkomst opstelt, waarin tenminste het volgende is geregeld:

- De GIBIT 2023 incl. Addendum zijn van toepassing op de Overeenkomst met uitsluiting van de voorwaarden van beoogd Opdrachtnemer. Zij zijn aanvullend op hetgeen is gesteld in het Beschrijvend document en de overige Bijlagen. De door beoogd Opdrachtnemer op te stellen Overeenkomst mag niet strijdig zijn met deze voorwaarden, in die zin dat dit een wezenlijke wijziging zou betekenen.
- Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
- Indexeringsregeling conform GIBIT 2023.
- Facturering en betaling dient te voldoen aan de fiscale wettelijk eisen. Daarnaast vermeldt Opdrachtnemer vermeldt op de maandelijkse verzamelfactuur minimaal:
 - Onderwerp: implementatie en levering multichannel communicatie en mailservice
 - Totaalbedrag
 - Specificatie van totaalbedrag

Als factuuradres geldt bij aanvang van de Overeenkomst:

De Dienst
Eise Eisingastraat 8
8801 KE Franeker

De Dienst accepteert alleen digitale factureren verzonden naar: facturen@dedienst.nl.

- Tekstvoorstel aangaande intellectueel eigendom: De Dienst wenst niet in een situatie terecht te komen waarbij sprake is van een zogenaamde Vendor lock-in waardoor een overdracht (zonder verlies van functionaliteit en/of continuïteit) niet mogelijk is of slechts mogelijk is tegen hoge (onvoorziene) kosten. Inschrijver dient hier derhalve rekening mee te houden bij het doen van haar Inschrijving en resultaten en/of tooling en systemen waarvoor aantoonbaar sprake is van niet overdraagbare intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer, met een passend alternatief te komen.
- Het is de Opdrachtgever duidelijk dat de Opdrachtnemer geen intellectuele (eigendoms) rechten kan verstrekken van open source- en standaardprogrammatuur. Een dergelijke overdracht vanwege de aard van deze software is daarvan niet mogelijk. Dit mag echter de overdracht (zonder verlies van functionaliteit en/of continuïteit) niet in de weg staan.
- Afschalen en opschalen (als gevolg van wijziging in aantal users) gedurende de uitvoering.
- KPI's: beoogd Opdrachtnemer dient in de concretiseringsfase KPI's te formuleren (waaronder responstijden bij calamiteiten) waaraan hij gaat voldoen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Deze KPI's vormen onderdeel van de Overeenkomst.
- Beoogd Opdrachtnemer moet aangeven welke beheersmaatregel(en) hij treft als blijkt dat niet wordt voldaan aan bepaalde KPI's en hoe zal worden omgegaan met eventuele schade die daaruit voortvloeit voor de Dienst.
- Retransitie / exit strategie
Inclusief aandacht voor continuïteit bij overgang naar nieuwe partij i.r.t. intellectueel eigendom (maatwerk).
- Exitplan:
Beoogd Opdrachtnemer moet een procedure en bepalingen opstellen die een soepele beëindiging van de samenwerking tussen partijen waarborgt. De exitstrategie moet toezien op het minimaliseren van risico's, waarborging van de continuïteit van de dienstverlening en het voorkomen van eventuele geschillen. Het exitplan moet in ieder geval de volgende elementen bevatten:

- Overdrachtsplan
 - o Gedetailleerd plan voor de overdracht van diensten, kennis, en middelen van de huidige leverancier naar een nieuwe leverancier of interne IT-afdeling.
 - o Inventarisatie van alle software, documentatie en andere middelen die moeten worden overgedragen.
- Data migratie en overdracht
 - o Procedures voor het veilig en efficiënt migreren van data van de systemen van de huidige leverancier naar die van de nieuwe leverancier.
 - o Beveiligingsmaatregelen om de integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens te waarborgen tijdens de overdracht
- Kennisoverdracht
 - o Verplichtingen voor de huidige leverancier om training en ondersteuning te bieden aan de nieuwe leverancier of het interne IT-team van de klant.
 - o Documentatie van systemen, processen en configuraties die aan de nieuwe partij moeten worden overgedragen
- Continuïteit van dienstverlening
 - o Maatregelen om te zorgen voor een ononderbroken dienstverlening tijdens de overgangsperiode.
 - o Beschikbaarheid van sleutelfunctionarissen van de huidige leverancier om te helpen bij de overdracht.
- Financiële bepalingen
 - o Financiële regeling (afbouwmodel) voor de transitiefase naar een nieuwe dienstverlener die wordt geselecteerd op basis van een volgende aanbesteding.
 - o Afwikkeling van financiële verplichtingen, zoals het afrekenen van openstaande facturen, beëindigingsvergoedingen of andere financiële afspraken.
- Contractuele en juridische aangelegenheden
 - o Rechten en verantwoordelijkheden van beide partijen bij beëindiging van het contract.
 - o Eventuele bepalingen huidige contract die (voor een bepaalde periode) van kracht blijven na beëindiging van de Overeenkomst.
- Eén aanspreekpunt inclusief de namen van degenen die namens partijen optreden als aanspreekpunt.
- AVG
- Beveiliging
- SLA-eisen
- Geheimhouding

Bijlage I

Bindende documenten

Document 1: het Programma van Eisen en Wensen

Document 2: Addendum bij GIBIT 2023

Document 3: GIBIT 2023

Document 4: User Stories

De bovenstaande documenten worden separaat digitaal verstrekt.

De User Stories worden bij de eerste Nota van Inlichtingen gevoegd.

Bijlage II

Informatieve documenten

Document 1: Organogram – geanonimiseerd

Document 2: Applicatie-architectuur

Document 3: Verwerkersovereenkomst Format

De bovenstaande documenten worden separaat digitaal verstrekt.

Bijlage III
Bijlagen betrekking hebbende op de Nota's van Inlichtingen

Bijlage III A

Bijlage A: Protocol individueel informatie uitwisselen

Protocol individueel informatie uitwisselen tussen de Dienst en <naam Gegadigde> (hierna: partijen) ten behoeve van de aanbesteding "Multichannel Communicatie en Mailservice" ten behoeve van de Dienst.

Artikel 1: Algemeen

1. Partijen zijn zich ten aanzien van de informatie-uitwisseling terdege bewust van het belang van de basisbeginselen van het aanbestedingsrecht en het kader dat deze beginselen vormen voor deze informatie-uitwisseling, te weten: de beginselen van gelijke behandeling, transparantie en non-discriminatie. Partijen zien toe op naleving van deze beginselen.
2. Partijen zijn zich bewust van het spanningsveld dat er heerst tussen het proces van individueel informatie uitwisselen en de vereiste transparantie en toetsbaarheid van die informatie-uitwisseling voor overige Inschrijvers, ten opzichte van het vertrouwelijke karakter van de individuele informatieverstrekking dat gewaarborgd dient te blijven.

Artikel 2: Transparantie en gelijke behandeling

Partijen zien als belangrijke voorwaarde voor het individueel uitwisselen van informatie het transparante karakter van die informatie-uitwisseling en de gelijke behandeling van Gegadigden. Dit betekent dat:

- a. De individuele informatie-uitwisseling schriftelijk op hoofdpunten wordt vastgelegd in een individueel proces-verbaal en ondertekend door partijen.
- b. Het individueel proces-verbaal uitsluitend informatie bevat die duidelijk de commerciële belangen van de Gegadigde raakt en waarvan evident is dat openbaarmaking van die informatie de commerciële belangen van Gegadigde schaadt.
- c. Algemene informatie niet wordt opgenomen in het individueel proces-verbaal, maar wordt opgenomen in de Nota van Inlichtingen die aan alle Gegadigden wordt toegestuurd.
- d. Er geen onderhandelingen worden gevoerd.

Artikel 3: Proces individueel informatie uitwisselen

1. De individuele informatie-uitwisseling vindt uitsluitend schriftelijk plaats en moet een optimale afstemming tussen de Inschrijving en de vraagscope mogelijk maken. De individuele informatie-uitwisseling wordt evenwel beperkt tot de interpretatie van de vraagscope en de aanbestedingsstukken. Een abstracte formulering van de vraagscope en het stellen van functionele eisen, kan met zich meebrengen dat de Inschrijver en de aanbestedende dienst de vraagscope verschillend interpreteren. De aanbestedende dienst zal gesignaleerde onduidelijkheden aan alle Gegadigden kenbaar maken door vermelding daarvan in de Nota van Inlichtingen.
2. De individuele informatie-uitwisseling heeft geen betrekking op inhoudelijke vragen ten aanzien van mogelijke oplossingsrichtingen en vragen ten aanzien van kansen, risico's en beheersmaatregelen.
3. Partijen onthouden zich van onderhandelingen over prijzen.
4. De aanbestedende dienst maakt een individueel proces-verbaal op van de informatie-uitwisseling, dat door partijen wordt ondertekend.
5. Indien sprake is van algemene informatie, komen partijen nadrukkelijk overeen dat die informatie aan alle Gegadigden wordt meegedeeld in de Nota van Inlichtingen.

Artikel 4: Vertrouwelijkheid

- Partijen dragen ervoor zorg dat de individuele informatie die is uitgewisseld tijdens de individuele informatie-uitwisseling, alsmede de vastlegging daarvan in het individueel proces-verbaal vertrouwelijk wordt behandeld. Dit betekent dat:
 - o de aanbestedende dienst de individuele en vertrouwelijke informatie niet zal delen, expliciet dan wel impliciet, met andere Gegadigden.
 - o Gegadigde zich zal onthouden van overleg met de andere Gegadigden.
 - o de aanbestedende dienst bij gebleken noodzakelijke aanpassingen van de vraagspecificatie of andere aanbestedingsstukken, de vertrouwelijke informatie van Gegadigde over de oplossingsrichting(en) zal beschermen.
- Indien de aanbesteding leidt tot een gerechtelijke procedure waarbij de individueel verstrekte informatie onderwerp van geschil is, dan is de aanbestedende dienst gerechtigd de verstrekte informatie in de procedure in te brengen.

In tweevoud opgemaakt en ondertekend:

CCC, d.d. <datum>,
De Dienst

<plaats> d.d. <datum>,
<naam Gegadigde>

<naam ondertekenaar>

<naam ondertekenaar>

Bijlage IV
Bijlagen betrekking hebbende op de Inschrijving

Bijlage IV A

Akkoordverklaring Inkoopvoorwaarden

Model IV C Akkoordverklaring Inkoopvoorwaarden		
	Akkoordverklaring Inkoopvoorwaarden	Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met: - Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 - Addendum GIBIT 2023
	Naam Inschrijver	
	Naam/functie gevolmachtigde	
	Handtekening	
	Datum	

Bijlage IV B1

Verklaring Geen Russische betrokkenheid

***Dit model is separaat digitaal bijgevoegd**

Bijlage IV B2

**Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid
(combinaties = samenwerkingsverbanden)**

Bijlage IV B2 Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid

**Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid
(voor samenwerkingsverbanden = combinaties)**

Naam bedrijf :

Adres :

Postcode
en plaats :

hierna te noemen: **de vennootschap**

Ondergetekende,

overwegende dat de vennootschap zich ter zake van de aanbesteding "implementatie en levering Multichannel Communicatie en Mailservice" ten behoeve van de Dienst met<naam deelnemer(s)> als combinatie aanmeldt;

verklaart dat

- de vennootschap zich – onder voorwaarde van gunning van de opdracht - hoofdelijk aansprakelijk stelt voor alle verplichtingen jegens de aanbestedende dienst, welke voortvloeien uit de ingevolge voormelde aanbesteding gesloten overeenkomst(en);

Plaats Datum

Naam Functie

Handtekening

Deze verklaring dient door een bestuurder te worden getekend (zie onder kop 'Bestuurder(s)' op het uittreksel uit het handelsregister), dus niet door een gevolmachtigde/procuratiehouder.

Bijlage IV B3

Verklaring draagkracht of bekwaamheid derden

Bijlage IV B3 Verklaring draagkracht of bekwaamheid derden

Verklaring draagkracht of bekwaamheid derden

Naam bedrijf :

Adres :

Postcode :

en plaats :

hierna te noemen: **de vennootschap**

Ondergetekende,

overwegende:

- dat <naam Inschrijver die zich aanmeldt voor de aanbesteding> voornemens is zich als Inschrijver aan te melden voor de aanbesteding "implementatie en levering Multichannel Communicatie en Mailservice" ten behoeve van de Dienst;
- dat Inschrijver zich beroept op de bekwaamheid van de vennootschap ten aanzien van de volgende eisen inzake geschiktheid en delen van de opdracht

verklaart dat:

- de vennootschap haar middelen volledig ter beschikking zal stellen aan Inschrijver, zodat Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de aan te besteden opdracht noodzakelijke middelen van de vennootschap.
- de uitsluitingsgronden zoals vermeld in paragraaf 4.1 sub a van het Beschrijvend document niet op hem van toepassing zijn.

Plaats

Datum

Naam

Functie

Handtekening

Mede-ondergetekende (namens de Inschrijver die zich aanmeldt)

verklaart door mede-ondertekening van deze verklaring de terbeschikkingstelling van de middelen van de vennootschap te aanvaarden en deze middelen voor de opdracht - ingeval van gunning - daadwerkelijk te zullen inzetten.

Plaats

Datum

Naam

Functie

Handtekening

Het uittreksel of de uittreksels uit het handelsregister waaruit blijkt dat degene die de verklaring ondertekent namens de vennootschap vertegenwoordigingsbevoegd is, dient te worden bijgevoegd.

Bijlage IV B4

Verklaring ter zake van verzekering

Bijlage IV B4 Verklaring ter zake van verzekering

Verklaring ter zake van verzekering

Naam :
Inschrijver

Ondergetekende,

overwegende, dat (aankruisen indien van toepassing):

☐

Inschrijver niet voldoende verzekerd is als bedoeld in de geschiktheidseisen van het Beschrijvend document of

☐

de lopende verzekering inzake beroeps en/of bedrijfsaansprakelijkheid niet aantoonbaar is verlengd

verklaart dat

hij, de Inschrijver hierbij garandeert dat – indien de opdracht aan Inschrijver wordt gegund – de minimumdekking van de verzekering als bedoeld in de geschiktheidseisen van het Beschrijvend document ten minste de geëiste verzekerde waarde zal bedragen.

Plaats

Datum

Naam

Functie

Handtekening

Bijlage IV C

Verklaring Kerncompetenties (referenties)

Bijlage IV C Verklaring Kerncompetenties

Gegevens referent:

Naam organisatie:	
Soort organisatie	
Vestigingsplaats	
Contactpersoon	
Telefoonnummer	
Toestemming om contact op te nemen met de contactpersoon	Ja / Nee

Omschrijving project / Opdracht:

Op welke organisatie heeft de ervaring betrekking? (naam van Inschrijver of naam van deelnemer aan combinatie of naam van de onderaannemer)	
Periode van project/Opdracht (begin- en einddatum)	
Omschrijving van de Opdracht en de competentie waarvoor de referentie geldt.	
Opdrachtwaarde	

Naam Inschrijver	
Naam rechtsgeldige ondertekenaar(s)	
Functie(s)	
Datum	
Handtekening(en)	

Bijlage IV D1
Format Risicodossier

Model D: RISICODOSSIER	
Risico 1	
Waarom is dit een risico?	
Beheersmaatregel	
Onderbouwing van de effectiviteit van de maatregel met verifieerbare uitvoeringsinformatie	
Risico 2	
Waarom is dit een risico?	
Beheersmaatregel	
Onderbouwing van de effectiviteit van de maatregel met verifieerbare uitvoeringsinformatie	
Risico 3	
Waarom is dit een risico?	
Beheersmaatregel	
Onderbouwing van de effectiviteit van de maatregel met verifieerbare uitvoeringsinformatie	
Risico 4	
Waarom is dit een risico?	
Beheersmaatregel	
Onderbouwing van de effectiviteit van de maatregel met verifieerbare uitvoeringsinformatie	
Risico n	
Waarom is dit een risico?	
Beheersmaatregel	
Onderbouwing van de effectiviteit van de maatregel met verifieerbare uitvoeringsinformatie	

Bijlage IV D2

Invulformulier Nice to have

***Dit model is separaat digitaal bijgevoegd**

Bijlage IV E

Prijzenblad

***Dit model is separaat digitaal bijgevoegd**