



Dordthuis



Aanbestedingsleidraad

Digitaal klantgeleidingssysteem: Thema Dienstverlening Dordthuis

Afspraken- en Ruimtereserveringssysteem

Aanbestedingskenmerk:	250134GDD
Redactie:	Projectteam Dordthuis Dienstverlening
Datum:	11-11-2025
Status/versie:	Definitief
Vrijgegeven door:	J. van der Velden

Deze aanbestedingsleidraad behoort bij het project 250134GDD aanbesteding Digitaal klantgeleidingssysteem: Thema Dienstverlening Dordthuis.

De aanbesteding betreft één opdracht, zonder onderverdeling in percelen.

Deze aanbesteding wordt door middel van een Europese openbare procedure in de markt gezet. Daarmee beoogt gemeente Dordrecht biedingen te verkrijgen waarmee zij met het gunningcriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van Beste-Prijs-Kwaliteit-Verhouding een partner kan selecteren en contracteren die de opdracht kan realiseren binnen de gestelde eisen en randvoorwaarden.

In Bijlage B vindt u alle projectinformatie en de technisch-inhoudelijke eisen met betrekking tot de opdracht.

Deze aanbestedingsleidraad omvat de procesinformatie voor de gehele aanbesteding. In dit document treft u de procesinformatie aan om u te kunnen aanmelden als Inschrijver en om uw aanbieding in de inschrijvingsfase te kunnen doen. Deze aanbestedingsleidraad vormt tezamen met de bijbehorende bijlagen en de nota('s) van inlichtingen de aanbestedingsdocumentatie. Indien u vragen heeft over de aanbestedingsprocedure of de aanbestedingsdocumentatie verzoeken wij u deze te stellen via TenderNed.

Wij nodigen u van harte uit om deel te nemen aan deze aanbestedingsprocedure.

Inhoudsopgave

1. De opdracht.....	5
Het Dordthuis – achtergrondinformatie nieuwbouw.....	5
Achtergrond en situering.....	5
Plangebied.....	7
Bouwlocatie en bouwproces	8
Ambitie voor de inrichting en het gebruik	9
Duurzaamheid	9
Hybride werken in een gezonde omgeving.....	10
Datamanagement	10
Toegankelijkheid	10
1.1 De opdrachtgever.....	10
1.2 Aanleiding opdracht	10
1.3 Scope, inhoud en omvang van de opdracht.....	11
1.3.1 Varianten.....	13
1.4 Overeenkomst	13
1.4.1 Wachtkamerovereenkomst	13
1.5 Gestanddoening.....	14
1.6 Inkoopvoorwaarden.....	14
1.7 Inkoopdoelen.....	15
2. De aanbestedingsprocedure	16
2.1 Algemene kenmerken	16
2.2 Meedoen aan de aanbesteding.....	16
2.3 Deelnamevoorwaarden.....	17
2.4 Bibob	17
2.5 Russische sancties	18
2.6 Planning aanbesteding	18
2.7 Contactgegevens	19
3. Eisen aan u als ondernemer	20
3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	20
3.2 Deelnemen met andere partijen en een beroep doen op derden	21

Deelname in combinatie	21
Deelname als hoofdaannemer met onderaannemers	21
Beroep doen op draagkracht derde partij voor geschiktheidseisen.....	21
3.3 Uitsluitingsgronden	22
3.4 Geschiktheidseisen financieel-economische draagkracht	23
Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	23
Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	23
Cyberverzekering	24
3.5 Geschiktheidseisen technische en beroepsbekwaamheid	24
3.6 Geschiktheidseisen beroepsbevoegdheid	27
4. Beoordeling van Inschrijving.....	28
4.1 Beoordeling gunningfase: Inschrijvingen	28
4.1.1. Vormvereisten.....	28
4.1.2. Beoordelingsproces kwaliteit en prijs	29
4.1.3. Presentatie/toelichtend gesprek & demonstratie user cases.....	30
4.1.4. Bepaling totaalscore en ranking.....	31
4.3. Communicatie gunningbesluit.....	31
4.3.1. Gunningbesluit- Inschrijvingen	31
4.4. Checklist in te dienen stukken	33
5. Contractmanagement	34
6. Overzicht bijlagen.....	36
Bijlage A2 Gunningcriteria en beoordeling	37

1. De opdracht

Het Dordthuis – achtergrondinformatie nieuwbouw

Achtergrond en situering

In 2017 is de gemeente Dordrecht gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden voor het vernieuwen van de eigen huisvesting. Daar waren twee redenen voor:

- De ontwikkeling van de Spuiboulevard tot een aantrekkelijk binnenstedelijk gebied, met een beeldbepalende entree naar de binnenstad, met hoogwaardige woningen en een duurzaam en flexibel Huis van Stad en Regio, dat uitnodigt tot ontmoeten, inspireren, verbinden en samenwerken.
- De technische staat van de huidige kantoren. De gebouwen waarin de gemeente Dordrecht en een aantal diensten van de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden (GRD) zijn gehuisvest, voldoen in 2023 niet meer aan de eisen van duurzaamheid, installatietechniek, functionaliteit en flexibiliteit.

In december 2018 heeft de gemeenteraad besloten het huidige Stadskantoor te verplaatsen en een nieuw gezamenlijk Huis van Stad en Regio (de toenmalige werktitel) te realiseren aan de Spuiboulevard, samen met maatschappelijke partners Bibliotheek Aanzet, Dordrecht marketing en de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden (GRD). Inmiddels is voor het nieuwe gebouw een naam gekozen: Dordthuis. Voor alle partijen staat voorop dat de nieuwe huisvesting in het Dordthuis en de manier van (samen) werken op elkaar aansluiten: het gebouw en het interieur is open en uitnodigend.

Ontwerp

In 2019 heeft de gemeente Dordrecht een prijsvraag georganiseerd onder architectenbureaus. In het voorjaar van 2020 is het plan van het Deense architectenbureau Schmidt Hammer Lassen (SHL) door een deskundige jury aangewezen als winnaar van de prijsvraag. Vervolgens heeft de gemeente het engineeringteam geselecteerd en is het ontwerp in de achterliggende periode verder uitgewerkt. Met de ontwerpende partijen en gebruikers is het ontwerp vervolgens in detail uitgewerkt. De betrokken partijen in het ontwerpteam zijn:

- Architect: Schmidt Hammer Lassen Kopenhagen
- Bouwkundige uitwerking: ABT Velp
- Technische installaties: Valstar Simonis Den Haag
- Constructies: Pieters bouwtechniek Amsterdam
- Bouwfysica, akoestiek en brandpreventie: DGMR
- Bouwkosten: bbn adviseurs
- Geveladvies: IBS Zwijndrecht.

Het Dordthuis meet ca 30.000 m2 en bestaat uit:

- Een prismavormig hoofdvolume (het Prisma);
- Een 'achterhuis'(Back-of-House/BOH) met facilitaire voorzieningen en 2 parkeerlagen. De parkeerplaatsen zijn bestemd voor abonneementhouders en publiek. Het dak van het achterhuis vormt tevens het Plateau, een semi publieke buitenruimte met een binnentuin;
- Een additioneel kantoorvolume dat is gesitueerd op het Plateau (Plateaukantoren).

Het gebouwoontwerp wordt onder andere gekenmerkt door:

- Een open structuur met verspringende atria;
- Publieksfuncties op de onderste drie lagen en kantoorfuncties op de hogere lagen;
- Onderbouw van beton (laag BG, 1 en 2), bovenbouw met houten kolommen en balken;
- Gevel bestaande uit terracotta elementen en (triple) glas;
- Veel duurzame elementen (het project haalt bijna de BREEAM score outstanding);
- Inzet om een gezonde werkomgeving te bieden door het toepassen van FITWEL (certificering is niet beoogd, maar het project haalt nagenoeg een 2-star rating);
- Hoogwaardige materialen met een warme uitstraling.

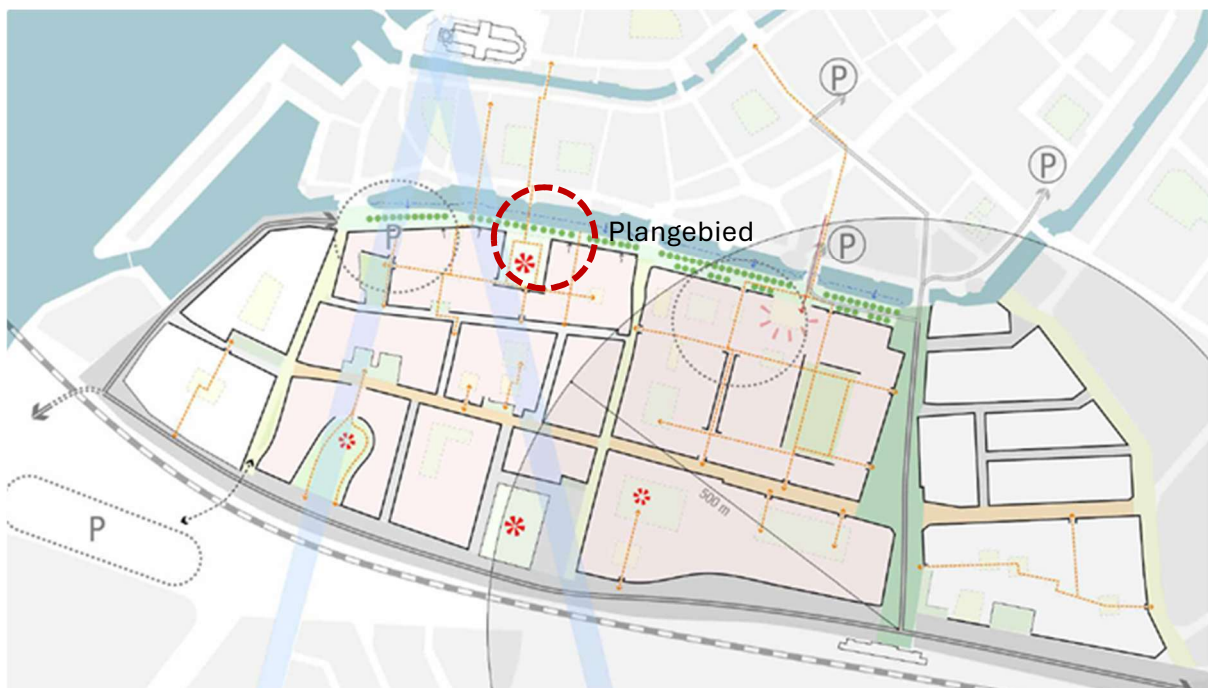




Impressies van het Dordthuis: gevelaanzichten, het naastgelegen 'Pocketpark', een bouwkundige impressie van de begane grond, een gezicht op de begane grond vanaf de eerste verdieping, een impressie van de een break-out ruimte op de 6e verdieping (interieur is inmiddels gewijzigd op basis van het interieurontwerp).

Plangebied

Het Dordthuis ligt in het plangebied van de Spuiboulevard.



De [Spuiboulevard](#) ligt net buiten het historische centrum van Dordrecht. Vanaf de jaren zestig van de vorige eeuw zijn in het gebied vooral grootschalige kantoren gerealiseerd. Deze kantoren zijn inmiddels vrijwel allemaal verouderd en zullen worden gesloopt. Het gebied zal in de komende jaren ingrijpend worden getransformeerd op basis van de visie Spuiboulevard uit 2018. Het project Huis van Stad en Regio/Dordthuis is een van de eerste grote projecten in dit herontwikkelingsproces.

Bouwlocatie en bouwproces

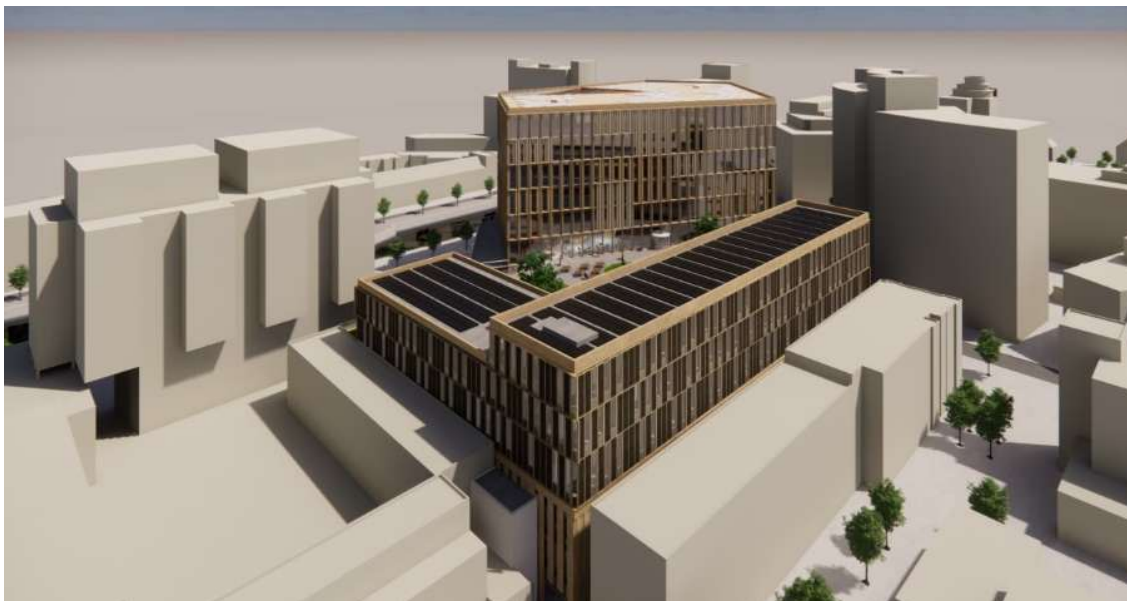
De bouw is in september 2023 gestart. Op de locatie stonden tot voor kort 3 gebouwen, te weten:

- Het voormalige belastingkantoor;
- Het voormalige kantoor van Promovendum met op de begane grond een vestiging van de Rabobank;
- De parkeergarage Veemarkt.

De oplevering van het gebouw is voorzien in de loop van 2026.



Het bouwvolume geprojecteerd.



Impressie van de belendende gebouwen aan de achterzijde van het project, op de voorgrond de Plateaukantoren.

Ambitie voor de inrichting en het gebruik

Aan de Spuiboulevard, waar grijs plaats gaat maken voor groen, komt het nieuwe Dordthuis. Een licht, open en toegankelijk gebouw dat dient als het publieke hart van Dordrecht. Een sociaal knooppunt waar mensen met allerlei achtergronden, expertises, vragen en ideeën elkaar kunnen ontmoeten. Waar de dienstverlening van de gemeente, de sociale dienst, de bibliotheek en de VVV-winkel op een natuurlijke manier met elkaar verweven zijn. Een plek waar mensen ondersteuning, informatie en inspiratie vinden, én brengen. Een huis dat de stad en de streek sterker, socialer en mooier maakt. Het Dordthuis is erop gericht om de sociale infrastructuur van de stad en de Drechtstreek te versterken en maakt daarmee Dordrecht een fijnere stad om te wonen, werken en verblijven.

In het Dordthuis is ruimte voor ontmoeting. Mensen kunnen er terecht om ondersteuning, informatie en inspiratie te vinden en te brengen. De manier waarop het is ingericht nodigt uit om actief samenwerken aan te gaan, zowel extern als intern. Het is een toegankelijke en neutrale plek voor alle inwoners. Het Dordthuis is een etalage van de stad.

Duurzaamheid

De duurzaamheid die het gebouw zelf kenmerkt, moet ook terugkomen in het interieur en in de diensten en producten die voor de gebruiksfase van het gebouw worden ingekocht. We dagen inschrijvers uit om op zoek te gaan naar het hoogst haalbare niveau van

duurzaamheid en circulariteit. Voor elke aanbesteding wordt hiervoor een afweging gemaakt hoe dit tot uiting komt in de gevraagde levering of dienst. Zie ook de duurzaamheidsambitie van de gemeente in Bijlage B.

Hybride werken in een gezonde omgeving

De gemeente beoogt een gezonde leefomgeving te scheppen die bijdraagt aan het welzijn van de gebruikers en bezoekers. Voor het interieur zijn de uitgangspunten van Fitwel mee te nemen in het ontwerp. Op dit moment wordt in het ontwerp van het gebouw en het interieur een Fitwel 2 sterren score met zekerheid behaald (1 punt verwijderd van 3 sterren).

Datamanagement

In het Dordthuis wordt in beperkte mate smart building toegepast. De gemeente wil daar in haar dienstverlening gebruik van maken om op die manier efficiënter en effectiever te kunnen zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan inzicht in ruimtegebruik, waardoor werkplekinrichtingen efficiënter en effectiever ingezet kunnen worden en/of dat inrichtingsconfiguraties beter aansluiten bij de behoefte van de gebruikers. Daarnaast wil de gemeente datamanagement inzetten om registratie en inzage te krijgen in de kwantitatieve en kwalitatieve staat van het interieur en registratie en monitoring van de duurzaamheidsprestaties van het interieur.

Toegankelijkheid

In het Dordthuis als hart van de stad en regio speelt inclusiviteit een belangrijke rol. Zowel inwoners, bezoekers, als degenen die er werken moeten zich er thuis kunnen voelen. Het ontwerp is getoetst op toegankelijkheid en inclusiviteit. Ook in de inrichting moet dit het uitgangspunt zijn.

1.1 De opdrachtgever

De aanbestedende dienst is gemeente Dordrecht.

1.2 Aanleiding opdracht

Aanleiding voor de opdracht vormt de inhuizing in het Dordthuis zoals geschetst in dit hoofdstuk 1.

1.3 Scope, inhoud en omvang van de opdracht

De scope van de opdracht omvat de levering, implementatie en instandhouding van een digitaal klantgeleidingssysteem voor het Dordthuis en de overige gemeentelijke locaties binnen de Drechtsteden. Het systeem is bedoeld voor bezoekers (zowel inwoners als optioneel ook zakelijke bezoekers) van de gemeente Dordrecht, de Sociale Dienst Drechtsteden en de overige deelnemende gemeenten. De overige gemeenten zijn: Alblasserdam, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht.

Het doel is om een uniforme, toekomstbestendige oplossing te realiseren die de huidige functionaliteiten (zoals afspraakbeheer, klantgeleiding en personeelsplanning) minimaal behoudt en waar mogelijk uitbreidt, zodat alle gemeenten binnen de Drechtsteden op een consistente en efficiënte manier hun dienstverlening kunnen organiseren.

Door middel van deze aanbesteding beoogt de Opdrachtgever een geschikte partij te contracteren bovengenoemde scope adequaat invult middels haar geboden systeem en dienstverlening.

De Opdrachtgever beoogt met deze opdracht de volgende resultaten te bereiken:

- Eenmalige levering en werkende oplevering van het gevraagde systeem (implementatie) en structurele bijbehorende diensten (onderhoud, hosting, support en doorontwikkeling) van het systeem voor het Dordthuis en de regiopartners.
- Ondersteuning van Dienstverlening Dordthuis en regiopartners in haar dienstverlening aan haar diverse set aan klanten middels de geleverde oplossing, zodat de kwaliteit en continuïteit van de genoemde afdeling hoogwaardig blijft en klanten goed geholpen worden.
- Het langdurig binden van een Opdrachtnemer voor de benodigde leveringen en diensten, om de klantdienstverlening en klantgeleiding te realiseren en te waarborgen gedurende de contractperiode.
- Bijdragen aan een goed werkende leveranciersconstellatie op raakvlakken tussen de verschillende diensten en het bevorderen van de ver-SaaSing van ICT-systemen.

Dit wordt gerealiseerd door een geïntegreerde oplossing bestaande uit de volgende kernfunctionaliteiten:

- Afspraken maken: bezoekers, host, info & adviesplein of medewerkers/KCC kunnen vooraf of ter plekke een afspraak plannen;
- Ruimtereservering: gespreksruimtes/-plekken worden gekoppeld aan afspraken en efficiënt toegewezen;

- Bezoekersgeleiding: bij aankomst worden bezoekers op een duidelijke en gastvrije manier naar de juiste plek geleid;
- Notificatie: bezoekers worden geïnformeerd wanneer ze aan de beurt zijn.

De opdracht is niet verdeeld in percelen omdat de onderdelen een onlosmakelijk samenhangend geheel vormen en splitsing de organisatorische efficiëntie tenietdoet, alsmede risico met zich meebrengt in de sfeer van uitvoering van de opdracht.

De nadere uitwerking hiervan is terug te vinden in Bijlage B0 – Programma van Eisen en Wensen.

Buiten scope

De volgende onderdelen vallen nadrukkelijk buiten de scope van deze aanbesteding:

- Algemene ICT-infrastructuur
 - Het leveren, beheren en onderhouden van gemeentelijke netwerken, servers, werkplekken of generieke cloudvoorzieningen.
- Fysieke bouwkundige voorzieningen
 - Aanpassingen aan het gebouw (bijv. verbouwingen, bewegwijzering, interieuraanpassingen of bouwkundige voorbereidingen) vallen buiten de scope.
- Externe communicatiekanalen
 - De inrichting en het beheer van gemeentelijke websites, sociale media en communicatiecampagnes richting inwoners of bedrijven, behoudens de noodzakelijke integratie met de afsprakenmodule.
- Externe dienstverlening
 - Diensten zoals parkeerbeheer, catering of overige facilitaire bezoekersservices maken geen onderdeel uit van de opdracht.
- Personeel en opleidingen
 - Structurele training, opleiding of inhuur van gemeentelijke medewerkers buiten de initiële implementatie- en opleveringsfase.
 - Wel wordt basisinstructie/training door de leverancier bij oplevering verwacht.
- Toegangscontrole en fysieke beveiliging
 - Levering en beheer van fysieke toegangscontrolesystemen, zoals paslezers, poortjes en beveiligingscamera's.

Herzieningsclausule

Tijdens de looptijd van de Opdracht kunnen zich situaties voordoen die van invloed kunnen zijn op de omvang van de opdracht en bijbehorende opdrachtwaarde. Daarom is in deze aanbesteding, conform artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, een

herzieningsclausule opgenomen waarmee het mogelijk is om deze wijzigingen gedurende de looptijd van de overeenkomsten te kunnen effectueren (*bijvoorbeeld in geval van hierboven genoemd voorbeeld ‘buiten de initiële scope’*).

Zie voor nadere informatie Bijlage A7 Herzieningsclausule.

1.3.1 Varianten

Varianten van de inschrijver zijn niet toegestaan.

1.4 Overeenkomst

De overeenkomst treedt in werking op 1-5-2026 voor een initiële looptijd van 5 jaar, en eindigt derhalve op 30-4-2031.

Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst driemaal (3x) voor de duur van twee (2) jaar onder gelijklopende voorwaarden te verlengen, waarmee de overeenkomst in dat geval afloopt op 30-4-2033, resp. 30-4-2035 of resp. 30-4-2037.

1.4.1 Wachtkamerovereenkomst

Voor deze aanbesteding wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten met de inschrijver die als tweede in de ranking is geëindigd. De wachtkamerovereenkomst heeft een looptijd van 12 maanden na definitieve gunning. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de overeenkomst gedurende het eerste contractjaar is de Opdrachtgever gerechtigd een wachtkamerregeling in te roepen voor de inzet van een nieuwe Opdrachtnemer.

Met de best scorende Inschrijver wordt een Overeenkomst gesloten. De opvolgende inschrijver neemt plaats in de “wachtkamer”, zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de Aanbestedende Dienst tegenover staat. Hiertoe wordt een zogenaamde “Wachtkamerovereenkomst” afgesloten (zie Bijlage A4).

De als tweede in de ranking geëindigde Inschrijver wordt met de verzending van de gunningsbeslissing gevraagd door middel van een wachtkamerovereenkomst zijn inschrijving twaalf maanden gestand te doen (prijsbevrozing).

De Wachtkamerovereenkomst wordt relevant als de best scorende Inschrijver niet in staat is (gebleken) de gevraagde dienstverlening -overeenkomstig de Overeenkomst, de SLA, de aanbestedingsstukken en de overige bijbehorende stukken- te leveren, dan wel niet (deugdelijk) nakomt. De Wachtkamerovereenkomst kan ook worden gebruikt in het geval dat de Overeenkomst om andere redenen tussentijds wordt ontbonden. In dat geval wordt, als Opdrachtgever dat wenst, voor de resterende duur van de (ontbonden) Overeenkomst gebruik gemaakt van de met de opvolgende inschrijver gesloten wachtkamerovereenkomst.

Door in te schrijven op de aanbesteding verklaart een Inschrijver in te stemmen met bovengenoemde constructie. Hij verklaart ook dat hij binnen een termijn van een maand na kennisgeving van inroeping van de Wachtkamerovereenkomst door de Opdrachtgever de uitvoering van de Wachtkamerovereenkomst en daarmee de Overeenkomst op zich zal nemen voor de resterende looptijd, inclusief eventuele optie jaren.

1.5 Gestanddoening

U dient uw inschrijving gestand te doen gedurende 3 maanden na definitieve gunning. Bij de bepaling van deze termijn is rekening gehouden met interne besluitvorming en eventuele risico's van vertraging in de oplevering van het casco.

Indien tegen de mededeling van de gunningbeslissing bij de daartoe bevoegde rechter te Rotterdam een voorlopige voorziening is gevraagd, dient u uw inschrijving gestand te doen tot minimaal 30 dagen na uitspraak van de voorzieningenrechter in eerste aanleg.

1.6 Inkoopvoorwaarden

Op de overeenkomst die voortvloeit uit de aanbesteding zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Drechtsteden 2020 inclusief de GIBIT van toepassing. Koop-, Leverings-, Betalings- en/of andere algemene voorwaarden - hoe dan ook genaamd - van Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Indien u deelneemt aan de aanbesteding stelt u zich reeds garant voor een juiste en volledige uitvoering van de overeenkomst conform de aanbestedingsdocumentatie en uw inschrijving.

Voor uw Inschrijving gelden naast de technische en wettelijke vereisten de algemene aanbestedingsvoorwaarden zoals opgenomen in Bijlage A3 van deze leidraad.

1.7 Inkoopdoelen

Inkoopdoel	Toelichting
1. Versterken lokale economie	De gemeente Dordrecht moedigt lokale ondernemers aan om deel te nemen aan aanbestedingen, zowel zelfstandig als in samenwerking met andere partijen. Hoewel de aard en omvang van de huidige opdracht zich niet specifiek leent voor een verdere toespitsing op het versterken van de lokale economie, staat deelname door lokale bedrijven open mits zij voldoen aan de gestelde eisen.
2. Bevorderen sociaal klimaat	De opdrachtnemer dient bij te dragen aan een divers en inclusief klimaat in het Dordthuis, waar iedereen zich welkom en thuis voelt, ongeacht achtergrond, leeftijd of mobiliteit. Dit betekent dat de geleverde systemen toegankelijk en gebruiksvriendelijk moeten zijn voor alle doelgroepen, met aandacht voor digitale toegankelijkheid en ondersteunende technologieën.
3. Bijdragen aan duurzaamheidsambities	De gemeente Dordrecht streeft ernaar bij al haar inkopen rekening te houden met maatschappelijke effecten. Voor de opdrachten die voortvloeien uit deze specifieke aanbesteding wordt Social Return on Investment (SROI) toegepast. De Opdrachtgever vereist dat de opdrachtnemer minimaal 5% van de opdrachtsom besteedt aan SROI.
4. Verbeteren bereikbaarheid en verminderen overlast	Binnen het kader van deze specifieke aanbesteding wordt geen verdere invulling gegeven aan dit inkoopdoel.
5. Zekerstellen continuïteit van bedrijfsvoering	Door middel van de aan te besteden software wordt de primaire dienstverlening aan inwoners en zakelijke bezoekers geborgd.

2. De aanbestedingsprocedure

2.1 Algemene kenmerken

Type procedure	Europese openbare aanbestedingsprocedure conform Aanbestedingswet 2012
Typering opdracht:	Levering
Gunningcriterium:	EMVI BPKV
CPV code:	48000000 - Software en informatiesystemen 48445000-9 Software voor elektronisch klanten-beheer 79342300 - Dienstverlening voor klanten
Clusteren resp. Percelen:	De aanbesteding betreft één integrale opdracht, geen percelen. Zie ook par 1.3.1
Afwijking standaardprocedure:	N.v.t.
Varianten van de inschrijver toegestaan:	Nee (Zie ook par. 1.3.1)

2.2 Meedoen aan de aanbesteding

De aanbestedingsprocedure bestaat uit één fase, de Gunningfase (een “Europese openbare procedure”). Iedere onderneming die aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen voldoet, mag direct een Inschrijving indienen.

In de Gunningfase worden de ingediende Inschrijvingen beoordeeld en gerangschikt op basis van het Gunningcriterium "economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van Beste-Prijs-Kwaliteit-Verhouding". Hierbij zijn naast de prijs ook kwalitatieve aspecten van belang.

Gunning geschiedt onder voorbehoud van de benodigde bestuurlijke besluitvorming.

De aanbestedingsprocedure verloopt volledig digitaal, via [TenderNed](https://www.tenderned.nl): www.tenderned.nl. De stukken, waartoe deze leidraad ook behoort, kunt u op dit platform vinden. Ook de communicatie omtrent de aanbesteding verloopt via dit platform.

U bent zelf verantwoordelijk voor het kunnen werken met [TenderNed](https://www.tenderned.nl). Heeft u nog geen [TenderNed](https://www.tenderned.nl) account? Zorg dan dat u op tijd begint met het aanvragen van een account.

De informatie in de aanbestedingstukken is met zorg opgesteld. Mocht u naar aanleiding van de inhoud aanvullende vragen hebben of onverhoopt onduidelijkheden aantreffen, dan kunt u gebruik maken van de vragenronde(s). Zie hiervoor de planning.

In de volgende hoofdstukken leest u waar uw onderneming en uw Inschrijving aan moeten voldoen. In hoofdstuk 4 treft u een checklist aan die u kunt gebruiken om te controleren of Inschrijving volledig is. Een onvolledige Inschrijving kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de verdere procedure.

2.3 Deelnamevoorwaarden

Op deze aanbesteding zijn, naast het gestelde in deze leidraad, aanvullende voorwaarden van toepassing. Deze leest u in Bijlage A1. Neemt u deze zorgvuldig door. Bij vragen of onduidelijkheden kunt u deze stellen via de vragenronde, zie voor de deadline de planning.

Er wordt geen kostenvergoeding verstrekt voor deelname aan deze aanbesteding.

2.4 Bibob

Om te voorkomen dat door deze aanbesteding de overheid onbedoeld bepaalde criminele activiteiten mogelijk maakt, wil de gemeente gebruik kunnen maken van de Wet Bibob (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur).

De gemeente heeft op grond van de Wet en het Besluit Bibob bij een aanbesteding binnen de sectoren ICT, bouw of milieu, de mogelijkheid om de achtergrond of mogelijke criminele activiteiten van een bedrijf of persoon in openbare bronnen te onderzoeken en het Bureau Bibob (onderdeel van het ministerie van Justitie en Veiligheid) te verzoeken hiernaar onderzoek in gesloten bronnen te verrichten en hierover te adviseren:

- Voordat een beslissing wordt genomen inzake de definitieve gunning van de Opdracht;
- Nadat een beslissing is genomen inzake de definitieve gunning van de Opdracht wanneer feiten en omstandigheden daartoe aanleiding vormen¹;
- Betreffende een onderaannemer² met het oog op diens acceptatie als zodanig.

Het advies dat Bureau Bibob op basis van de uitkomst van zijn onderzoek uitbrengt, geeft de gemeente slechts ondersteuning bij haar eigen inhoudelijke afweging om een Opdracht aan een onderneming te gunnen dan wel een Overeenkomst inzake een Opdracht te ontbinden, dan wel toestemming te verlenen voor inschakeling van een

¹ Met inachtneming van het daaromtrent in de wet bepaalde bedingt Gemeente Dordrecht in de te sluiten koopovereenkomst het recht de overeenkomst te ontbinden indien volgens de gemeente een advies van het Bureau Bibob daartoe aanleiding geeft.

² In dit kader stelt de Gemeente Dordrecht dat onderaannemers niet zonder toestemming van de Gemeente Dordrecht worden gecontracteerd en behoudt de Gemeente Dordrecht zich het recht voor dienaangaande het Bureau Bibob om advies te vragen.

bepaalde onderaannemer. Daarnaast kunnen bewakingsmaatregelen worden voorgeschreven voor de gunning en/of tijdens de uitvoering van de Opdracht. Indien blijkt dat de ondernemer zich niet houdt aan de bewakingsmaatregelen zullen alle daaruit voortvloeiende kosten ten laste komen van de onderneming. Indien een advies is aangevraagd bij Bureau Bibob, doet de Inschrijver zijn Inschrijving gestand tot acht weken na de dag waarop de gemeente de Opdracht definitief heeft gegund.

2.5 Russische sancties

In navolging van de verordening (EU) 2022/576 heeft de Europese Unie een verbod ingesteld op het gunnen van overheidsopdrachten aan een (Wit-)Russische partij. (Wit-)Russische partijen worden deze uitgesloten van deelname aan onderhavige aanbesteding. Dit geldt tevens voor onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen, wanneer zij meer dan 10% van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

Inschrijver dient bij zijn inschrijving een verklaring (Bijlage C4) te voegen waarin zij verklaart dat de bepalingen uit deze verordening niet van toepassing zijn. Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient u hiertoe bewijsstukken te kunnen overleggen.

2.6 Planning aanbesteding

De onderstaande planning is indicatief en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. Bij aanbesteden via [TenderNed](#) prevaleren de data en tijdstippen op de website van [TenderNed](#).

De data en tijdstippen voor het indienen van een Inschrijving dienen als een fataal moment te worden beschouwd. Dat wil zeggen dat Inschrijvingen die na de uiterste datum en tijd voor indiening binnenkomen, niet in behandeling worden genomen.

Datum & deadlines	Activiteit
11-11-2025	Publicatie aankondiging op TenderNed
27-11-2025 10.00 uur	Sluiting 1 ^e vragenronde
8-12-2025	Verzending 1 ^e nota van inlichtingen
19-12-2025 10.00 uur	Sluiting 2 ^e vragenronde
9-1-2026	Verzending 2 ^e nota van inlichtingen
30-1-2026 uiterlijk 10.00 uur	Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van Inschrijvingen
30-1-2026 t/m 22-2-2026	Beoordeling schriftelijk deel inschrijvingen
3 t/m 11-3-2026	Presentatie en demonstratie User Cases
12-3 t/m 26-3-2026	Consensusvergadering, uitwerking consensusbeoordeling kwaliteitsgedeelte

27-3-2026	Communicatie kwaliteitsscores en aansluitend opening prijskluis
27-3 t/m 8-4-2026	Totaliseren beoordelingen, gunningadvies, besluitvorming gunningadvies
9-4-2026	Verzenden mededeling van de gunningbeslissing
10-4-2026	Bezwaartermijn van 20 kalenderdagen (zie de deelnamevoorwaarden in Bijlage A1 voor meer informatie over deze bezwaartermijn)
29-4-2026	Definitief gunnen / totstandkoming overeenkomst
1-5-2026	Ingangsdatum overeenkomst/Aanvang opdracht

De bovenstaande tabel dient er uitsluitend toe om partijen een eerste indicatie te geven van de planning van levering van de inrichting/realisatie. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de termijn(en) in bovenstaande planning te wijzigen indien omstandigheden daartoe aanleiding geven.

2.7 Contactgegevens

Het aanbestedingsproces wordt op verzoek van de opdrachtgever begeleid door Team Inkoop in domein [Bedrijfsvoering Drechtsteden](#) binnen de gemeente Dordrecht. Bedrijfsvoering Drechtsteden ondersteunt met vier clusters alle Drechtsteden organisaties, waaronder ook de gemeente Dordrecht zelf, zodat zij hun kerntaken beter kunnen uitvoeren.

- MO: Management en Ondersteuning
- IDR: Informatievoorziening, -data en regie
- CIJSVF: Communicatie, Inkoop, Juridisch zaken, Subsidiebureau, Vastgoed en Facilitair
- HR en Financiën

Indien om wat voor reden dan ook het niet mogelijk is om via TenderNed te communiceren kan contact plaatsvinden via de onderstaande contactpersoon.

Gemeente Dordrecht

Domein Bedrijfsvoering/Cluster CIJSVF– team inkoop

T.a.v. Jim Lapré

E-mail: inkoop@drechtsteden.nl

3. Eisen aan u als ondernemer

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die aan u als ondernemer worden gesteld om te kunnen Inschrijven voor de aanbesteding. U dient voor de verschillende eisen bij uw Inschrijving documenten bij te sluiten waaruit blijkt dat u aan de gestelde eisen voldoet. Dit betreft de volgende eisen:

Eis	Paragraaf	
UEA	Uitsluitingsgronden	3.1, 3.2, 3.3
Fin.-economische bekwaamheid	Verzekering	3.4
Technische bekwaamheid	ISO-27001	3.5
	ISO-9001	3.5
	KC-1.1	3.5.3
	KC-1.2	3.5.3
Beroepsbevoegdheid	KvK, Handelsregister	3.6

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Wij zijn als aanbestedende dienst verplicht om het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) te gebruiken bij aanbestedingen en deze door u te laten invullen. Deze is separaat in TenderNed gegenereerd en vormt Bijlage C1 van deze Aanbestedingsleidraad). In dit formulier moet u onder meer verklaren:

- Of u in de omstandigheden verkeert dat de gestelde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn;
- Of u voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen;
- Of u voldoet of zal voldoen aan de technische specificaties en de uitvoeringsvoorwaarden die milieu en dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen en
- Op welke wijze u voldoet aan de selectiecriteria.

Wij adviseren u nadrukkelijk om voor het invullen de toelichting op het UEA door te nemen. Zie voor nadere informatie over het correct invullen onder meer de website van PIANOo ([deze website](#)).

Het UEA dient te worden bijgesloten bij uw Inschrijving.

3.2 Deelnemen met andere partijen en een beroep doen op derden

Er zijn 3 manieren waarop u kunt deelnemen aan deze aanbesteding:

- Alleen;
- In combinatie;
- Als hoofdaannemer met onderaannemers.

Deelname in combinatie

Neemt u deel als combinatie? Dan zijn de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen van toepassing op elke deelnemer aan de combinatie. Elke deelnemer moet een UEA indienen bij de Inschrijving. In hoofdstuk IIA, onder 'wijze van deelnemen' vult iedereen zijn rol in en de andere deelnemers aan de combinatie.

Deelname als hoofdaannemer met onderaannemers

Wilt u deelnemen als hoofdaannemer en werkt u samen met onderaannemers op wie u geen beroep doet om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan hoeft alleen van u een UEA ingediend te worden. In hoofdstuk IID vult u in wie uw onderaannemers zijn.

Beroep doen op draagkracht derde partij voor geschiktheidseisen

Het kan voorkomen dat u niet zelfstandig voldoet aan de gevraagde geschiktheidseisen. Of u nu alleen, of als combinatie of hoofdaannemer met onderaannemers deelneemt: u kunt altijd een beroep doen op draagkracht van derden om aan de geschiktheidseisen te voldoen. In dat geval vult u ook Deel IIC van het UEA in. Van elke partij op wie u een beroep doet voor de geschiktheidseisen moet een UEA worden ingediend.

Daarnaast dient u een terbeschikkingstellingsverklaring bij te sluiten van de partij waarop u een beroep doet. Uit deze verklaring dient te blijken dat u in het geval u de opdracht gegund krijgt daadwerkelijk de betreffende expertise of middelen van de derde beschikbaar gesteld krijgt door de betreffende derde en dat u deze kunt inzetten voor de uitvoering van de opdracht. De terbeschikkingstellingsverklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door de derde op wie u een beroep doet.

Deelnemende partij:	Indienen UEA?
Deelnemer aan combinatie	altijd
Hoofdaannemer	altijd
Onderaannemer	alleen indien beroep op draagkracht wordt gedaan → ter beschikkingstellingsverklaring bijsluiten
Overige derde partij	alleen indien beroep op draagkracht wordt gedaan → ter beschikkingstellingsverklaring bijsluiten

3.3 Uitsluitingsgronden

In het UEA zijn de uitsluitingsgronden aangegeven die op deze aanbesteding van toepassing zijn. Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst overlegt u binnen 7 kalenderdagen de volgende bewijsmiddelen behorende bij het UEA conform artikel 2.89 van de Aanbestedingswet:

- *Een Inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond van artikel 2.87, eerste lid, onderdeel b, op hem niet van toepassing is.*
- *Een Inschrijver kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van Inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat de uitsluitingsgronden, bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87, eerste lid, onderdelen c en d, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.*
- *Een Inschrijver kan door middel van een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in artikel 2.86, vierde lid, of artikel 2.87, eerste lid, onderdeel j, niet op hem van toepassing is.*
- *Een aanbestedende dienst aan welke Inschrijvergegevens overlegt ten bewijze dat de uitsluitingsgronden, bedoeld in artikel 2.86 of artikel 2.87, niet op hem van toepassing zijn, aanvaardt ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van de Inschrijver of het land waar de Inschrijver is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.*

Let op! Ook voor de derde partij(en) die u voor de realisatie wilt inschakelen gelden de uitsluitingsgronden. Ten behoeve van de goedkeuring van deze onderaannemer(s) door de opdrachtgever, kunnen wij ook van deze partijen bewijsmiddelen opvragen.

3.4 Geschiktheidseisen financieel-economische draagkracht

De aanbestedende dienst verlangt een adequate verzekering. De inschrijver dient (bij aanvang van de opdracht en gedurende de looptijd ervan) minimaal de navolgende verzekeringen met genoemde verzekerde sommen en eigen risico's te hebben afgesloten.

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Toelichting: Een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid met minimaal een dekking van €2.500.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) en met een maximum van €5.000.000,- per jaar.

Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal 10.000,- euro per aanspraak.

De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer wordt hierdoor beperkt conform bovengenoemde verzekeringen en verzekerde bedragen en geldt voor alle schades.

- **Bewijsmiddel:** Geldig afschrift van de polis van de afgesloten verzekering(en) waaruit blijkt dat aan de vereisten wordt voldaan. E.e.a. direct bij de Inschrijving bij te sluiten.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Toelichting: Een verzekering voor de Beroepsaansprakelijkheid met minimaal een dekking van €1.000.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) en met een maximum van €2.000.000,- per jaar.

Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal 10.000,- euro per aanspraak.

Aansprakelijkheid voor vermogensschade ten gevolge van het uitlekken van data (cyberrisico) dient mede verzekerd te zijn op deze verzekering.

De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer wordt hierdoor beperkt conform bovengenoemde verzekeringen en verzekerde bedragen en geldt voor alle schades.

- **Bewijsmiddel:** Geldig afschrift van de polis van de afgesloten verzekering(en) waaruit blijkt dat aan de vereisten wordt voldaan. E.e.a. direct bij de Inschrijving bij te sluiten.

Cyberverzekering

Toelichting: Een cyberverzekering met minimaal een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis waarbij ook minimaal de volgende rubrieken verzekerd moeten zijn:

- Schade aan derden (aansprakelijkheid);
- Data-inbreuk;
- Schade door hackers;
- Cyber-afpersing
- Bedrijfsschade;
- Crisismanagement;

Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal € 10.000,- per gebeurtenis.

De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer wordt hierdoor beperkt conform bovengenoemde verzekeringen en verzekerde bedragen en geldt voor alle schades.

- **Bewijsmiddel:** Geldig afschrift van de polis van de afgesloten verzekering(en) waaruit blijkt dat aan de vereisten wordt voldaan. E.e.a. direct bij de Inschrijving bij te sluiten.

Verzekering ingeval van deelname in combinatie

Wanneer u deelneemt in combinatie geldt het volgende:

Er dient een verzekeringsclausule te worden opgenomen op de

bedrijfsaansprakelijkheidspolis van de penvoerder m.b.t. de Inschrijving in combinatie.

Tevens dient de penvoerder van alle combinanten middels een verzekeringscertificaat aan de opdrachtgever aan te tonen dat alle combinanten ook conform de geëiste verzekerde sommen en eigen risico's verzekerd zijn. Dit is relevant omdat combinanten voor het geheel van uitvoering van de opdracht kunnen worden aangesproken.

In voorkomend geval zal in de overeenkomst hiervoor een analoge bepaling worden opgenomen.

Verzekering ingeval van deelname in hoofdaannemer-onderaannemer-constructie

Wanneer u inschrijft met een hoofdaannemer-onderaannemer-constructie dient de hoofdaannemer te beschikken over de vereiste verzekeringen.

3.5 Geschiktheidseisen technische en beroepsbekwaamheid

Voor deze aanbesteding gelden de hierna volgende eisen betreffende de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.

1. ISO 27001 Certificering (Informatiebeveiliging)

Toelichting: Inschrijver is op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving in het bezit van een geldig Informatiebeveiliging certificaat op basis van de norm ISO 27001 of gelijkwaardig. Dit certificaat moet zijn afgegeven door een certificatie-instelling, die daartoe is geaccrediteerd door een nationale accreditatieinstelling.

2. ISO 9001:2015 (kwaliteitsmanagementsysteem)

Toelichting: Inschrijver moet in het bezit zijn van een op het moment van inschrijving geldig kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm ISO 9001:2015 'Kwaliteitsmanagementsystemen-Eisen' of gelijkwaardig. Dit certificaat moet zijn afgegeven door een certificatie-instelling, die daartoe is geaccrediteerd door een nationale accreditatieinstelling.

Middels het UEA dat dient te worden bijgesloten kunt u verklaren of u aan deze eisen voldoet.

3. Kerncompetenties

De hiernavolgende eisen op het vlak van technische bekwaamheid – Kerncompetenties zijn van toepassing.

U dient de referenties direct bij uw Inschrijving in te dienen. U dient hiervoor het sjabloon in Bijlage C2 te gebruiken. U dient dit sjabloon volledig ingevuld in te dienen en de tevredenheidsverklaring direct bij te sluiten. Tevens dient u een bewijsmiddel bij te sluiten waaruit de aard en omvang van het referentieproject blijkt, zoals een afschrift van opdrachtbrief eventueel aangevuld met relevante pagina's uit een contractdocument.

Ten aanzien van de referentieprojecten voor de kerncompetenties geldt:

- Het referentieproject dient afgerond te zijn of in een nog lopende overeenkomst minimaal 2 afgeronde contractjaren te hebben gehad waarvan ook een tevredenheidsverklaring beschikbaar is;
- De referenties voor zijn op het moment van indiening maximaal 3 jaar oud (gerekend vanaf het moment van oplevering tot sluitingsdatum van indiening Inschrijving);
- Alle referentieprojecten dienen te zijn voorzien van een tevredenheidsverklaring van de Opdrachtgever.

Geschiktheidseisen technische bekwaamheid - Kerncompetenties
Kerncompetenties:
KC-1.1 Integrale Levering en Implementatie van software voor Dienstverlening / Klantgeleiding

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren en implementeren van software voor Dienstverlening / klantgeleiding in een complexe publieke (meerdere gemeenten) of maatschappelijke gebouwomgeving met meerdere partners zoals het Dordthuis.

De referentie moet aantonen dat de Inschrijver de kennis en ervaring heeft opgedaan met:

- De levering en implementatie van software voor Dienstverlening / Klantgeleiding
- Gebruiksvriendelijkheid en Schaalbaarheid: de geleverde systemen moeten aantoonbaar gebruiksvriendelijk zijn voor diverse gebruikersgroepen, schaalbaar zijn voor toekomstige uitbreidingen en integreren met bestaande infrastructuur.
- Projectmanagement en Oplevering: Ervaring met het leiden van projecten voor complexe IT-implementaties, inclusief ontwerp, inrichting, opleiding, testing, go-live-support en nazorg, met oog voor de impact op de opdrachtgever en de omgeving.
- Inschrijver beschikt over de kennis en ervaring om naar tevredenheid een afspraak- en klantgeleidingssysteem te implementeren in een vergelijkbare architectuur als gemeente Dordrecht, (inclusief het realiseren van de vereiste koppelingen, het zekerstellen en migreren van gegevens uit het bestaande systeem en met behoud van zoek- en archieffunctionaliteit), bij een gemeente(n) of samenwerkingsverband.
- Inschrijver beschikt over de kennis en ervaring om naar tevredenheid een klantgeleidingssysteem en bijbehorende apparatuur en dienstverlening te leveren met een goede en snelle gebruikerservaring bij intensief gebruik aan een gemeente(n) of samenwerkingsverband met een vergelijkbare situatie als gemeente Dordrecht.

KC-1.2 Duurzaam Beheer, Onderhoud en Proactief Partnership Dienstverlening / Klantgeleiding

Inschrijver heeft aantoonbare, integrale ervaring met het duurzaam beheren, onderhouden en instandhouden van software voor Dienstverlening / klantgeleiding in een complexe publieke of maatschappelijke gebouwomgeving met meerdere partners zoals het Dordthuis gedurende een langere contractperiode (minimaal 3 jaar).

De referentie moet aantonen dat de Inschrijver de kennis en ervaring heeft opgedaan met:

- Service, Onderhoud en Support: het bieden van proactief en correctief onderhoud, incidentenmanagement, naleving van service levels (inclusief prioriteiten en oplostijden), en kwaliteitsborging voor optimale beschikbaarheid en functionaliteit van de IT-oplossing en systemen.
- Proactief Partnership en Adviesrol: het fungeren als een mededenkende en proactieve partner die ondersteuning, advies en training biedt, en bijdraagt aan de adoptie van het systeem / ICT oplossing door eindgebruikers en functioneel beheerders, met oog voor innovatie.
- Inschrijver beschikt over kennis en ervaring met betrekking tot het naar tevredenheid onderhouden en beheren van een afspraak- en klantgeleidingssysteem in een vergelijkbare architectuur als gemeente Dordrecht, bij een gemeente(n) of samenwerkingsverband.
- Inschrijver beschikt over kennis en ervaring om naar de tevredenheid van de opdrachtgever opleiding en instructie te verzorgen ten behoeve van het gebruik en functioneel beheer van een afspraak- en klantgeleidingssysteem, bij een gemeente(n) of samenwerkingsverband.

NOOT voor alle kerncompetenties

Voor alle kerncompetenties geldt dat indien het referentieproject in een samenwerkingsverband (=combinatie) is uitgevoerd, slechts het eigen relevante aandeel van Inschrijver in het aandeel van de betreffende leveringen/diensten in de opdrachtsom van het referentieproject geldt als toetsingswaarde voor de bovengenoemde eisen. Inschrijver dient dan te vermelden in de referentieopgave (formulier in Bijlage C2) dat het referentieproject in een samenwerkingsverband is uitgevoerd, welke werkzaamheden zij daadwerkelijk zelf heeft uitgevoerd en wat de waarde daarvan was.

Indien een beroep wordt gedaan op een derde om te kunnen voldoen aan de kerncompetenties dient deze derde ook daadwerkelijk de uitvoerende partij te zijn voor de betreffende competentie op het moment dat Inschrijver de opdracht gegund krijgt. Hiervoor dient u bij uw aanmelding een terbeschikkingstellingsverklaring bij te sluiten van de betreffende derde waaruit blijkt dat deze derde partij de betreffende expertise zal inzetten voor de uitvoering van de opdracht indien de Inschrijver de opdracht gegund krijgt.

De gemeente behoudt zich het recht voor zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver de ingediende referenties te verifiëren door contact op te nemen met de referentieverstrekker (voormalig opdrachtgever).

3.6 Geschiktheidseisen beroepsbevoegdheid

Voor deze aanbesteding geldt de hierna volgende eis t.a.v. de beroepsbevoegdheid.

A. Inschrijving handelsregister

Toelichting: de Inschrijver is bevoegd zijn beroep uit te oefenen, blijkens het uittreksel uit het beroepsregister of handelsregister. Dit uittreksel dient tegelijkertijd ter verificatie van de rechtsgeldige ondertekening van het UEA.

- **Bewijsmiddel:** een uittreksel uit het handelsregister direct bij te sluiten bij de Inschrijving. Het uittreksel is op het tijdstip van het indienen van een Inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Indien de tekeningsbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel dient Inschrijver dit met andere documenten te onderbouwen.

4. Beoordeling van Inschrijving

4.1 Beoordeling gunningfase: Inschrijvingen

De beoordeling van uw Inschrijving gebeurt aan de hand van de hieronder vermelde beoordelingsstappen.

4.1.1. Vormvereisten

De inkoopadviseur controleert de Inschrijvingen op de vormvereisten. Het niet voldoen aan één of meer van de volgende procedurele bepalingen en voorschriften leidt (A, C en D) resp. kan leiden (B) tot uitsluiting van de Inschrijving:

A. Geen voorbehouden

Indien u een Inschrijving indient, verklaart u dit stellig en zonder enig voorbehoud te hebben gedaan en verklaart u zich akkoord met de Aanbestedingsdocumenten en de daarin vermelde voorschriften. Een Inschrijving met één of meer voorbehouden zal worden uitgesloten.

B. Volledigheid van alle overgelegde gegevens en verklaringen.

Indien u een Inschrijving indient, geeft u aan borg te staan voor de juistheid en volledigheid van alle door u overgelegde gegevens en verklaringen. U bent zelf verantwoordelijk voor het correct invullen van de formulieren en de juistheid en volledigheid van de informatie die u indient. Afhankelijk van de aard van de omissie of onjuistheid kan dit leiden tot uitsluiting of puntenverlies. Indien in een latere fase blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt kan u van verdere deelname worden uitgesloten, dan wel kunnen reeds gemaakte afspraken worden geannuleerd zonder dat gemeente Dordrecht gehouden is tot enige financiële vergoeding van welke aard ook.

C. Tijdige indiening van de Inschrijving

Uw Inschrijving dient vóór de sluitingsdatum en –tijd te zijn ingediend (zie voor planning par. 2.6).

D. Rechtsgeldige ondertekening van de Inschrijving

Uw Inschrijving dient rechtsgeldig te zijn ondertekend (zie voor rechtsgeldige ondertekening par. 2.3).

Zie ook Bijlage A1 – Deelnamevoorwaarden voor meer informatie over waar uw inschrijving aan moet voldoen om in aanmerking te komen voor inhoudelijke beoordeling.

4.1.2. Beoordelingsproces kwaliteit en prijs

De Inschrijvingen die de toets op de vormvereisten hebben doorstaan, komen in aanmerking voor inhoudelijke beoordeling door de beoordelingscommissie.

De inkoopadviseur legt de kwaliteitsdocumenten van deze Inschrijvingen ter beoordeling voor aan de beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie verifieert tevens of het ingediende plan voldoet aan de minimumeisen zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie.

Voor deze aanbesteding is een beoordelingscommissie samengesteld, bestaande uit de volgende disciplines:

- Vertegenwoordiging van Programma Realisatie Dordthuis
- Vertegenwoordiging van Regiopartners

De beoordelingscommissie worden begeleid door de inkoopadviseur. De inkoopadviseur beoordeelt niet inhoudelijk mee.

De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

Voor de beoordeling van de gunningcriteria wordt een systematiek van de gewogen factor score methode gehanteerd. De prijs- en kwaliteitscriteria, de scoremogelijkheden en de onderlinge verhouding tussen de scoremogelijkheden zijn nader uitgewerkt in Bijlage A2.

Nadat de leden van de beoordelingscommissie hun individuele beoordelingen hebben opgemaakt, vindt er een bespreking met de beoordelingscommissie plaats waarin de beoordelingen in consensus worden vastgesteld.

Na de vaststelling van de beoordeling op de kwaliteitsaspecten worden de kwaliteitsscores bekendgemaakt aan de resp. inschrijvers.

Vervolgens wordt de prijskluis geopend. De prijsbescheiden worden gecontroleerd.

Daarna worden van de geldige Inschrijvingen de scores op de kwaliteitscriteria en de prijs bij elkaar gebracht in de formule om te komen tot een eindscore en ranking.

Nadat de ranking is vastgesteld wordt het gunningadvies opgesteld. Nadat de benodigde ambtelijke en bestuurlijke besluitvorming in relatie tot de voorgenomen gunning en de benodigde financiën heeft plaatsgevonden wordt de gunningbeslissing opgemaakt en gecommuniceerd aan de inschrijvers.

4.1.3. Presentatie/toelichtend gesprek & demonstratie user cases

Indien u een Inschrijving indient, dient u tevens uw Inschrijving in een presentatie en demonstratie toe te lichten.

In deze presentatie en demonstratie geeft u een toelichting op uw ingediende voorstel voor de kwaliteitscriteria **GC-1.1 t/m GC-1.5** en **uitdrukkelijk geeft u live een demonstratie van GC-1.4 User Cases in de door u aangeboden oplossing.**

De presentatie wordt, behoudens het gevraagde onder GC-1.4, niet separaat beoordeeld, doch is onderdeel van de beoordeling van de nadere kwaliteitscriteria. De presentatievaardigheden maken geen onderdeel uit van de beoordeling.

De presentatie vindt plaats vóór de consensusbeoordeling van de beoordelingscommissie. Bij de presentatie is de beoordelingscommissie aanwezig, mogelijk vergezeld door inhoudelijk adviseurs vanuit het project. Deze adviseurs zullen als toehoorder aanwezig zijn en hebben dus geen actieve rol tijdens de presentatie. De presentaties worden gehouden op de daarvoor in de planning (par. 2.6) vermelde dagen. Iedere Inschrijver ontvangt nadere informatie voor de presentatie over tijdstip en locatie.

Het aantal personen dat vanuit de Inschrijver aanwezig is bij de presentatie is gemaximeerd op 3 personen.

De presentatie dient te worden gegeven door de door u beoogd verantwoordelijk manager voor het account, ondersteund door een inhoudelijk expert voor GC-1.4.

Een Inschrijver mag niet bij de presentatie van een andere Inschrijver aanwezig zijn. Dit laat onverlet dat een onderneming die als onderaannemer bij meerdere Inschrijvers onderdeel is van het team, zo nodig wel aanwezig mag zijn bij de betreffende presentaties indien hij een gedeelte van de betreffende presentaties moet verzorgen.

De demonstratie duurt maximaal 180 minuten, waarvan 20 minuten beschikbaar is voor uw presentatie/nadere toelichting. In deze 20 minuten heeft de beoordelingscommissie ook de gelegenheid om vragen te stellen of bepaalde onderwerpen vanuit uw Inschrijving nader door u te laten toelichten. De resterende beschikbare tijd is om de usecases te presenteren.

U dient een (digitale) kopie van uw presentatie (PowerPoint en PDF) bij te sluiten bij uw Inschrijving.

4.1.4. Bepaling totaalscore en ranking

Na de beoordeling van de kwaliteitscriteria de volgende werkwijze gehanteerd.

Na vaststelling van de consensuspuntenscore voor het kwaliteitscriterium ontvangt iedere Inschrijver bericht met daarin zijn behaalde kwaliteitsscore (alleen puntenscore, toelichting volgt in mededeling gunningbeslissing). Daarna wordt de prijskluis in TenderNed geopend.

Na controle t.a.v. de vormvereisten m.b.t. het ingevulde formulier voor het criterium Prijs worden de inschrijfsommen van de formulieren die geldig zijn ingebracht in het beoordelingsmodel. Vervolgens worden de score voor het kwaliteitscriterium en voor de prijs bij elkaar gebracht tot een totaalscore. Op basis van de totaalscores wordt de ranking van de Inschrijvingen bepaald.

Nadat de ranking van de Inschrijvingen is vastgesteld wordt het advies m.b.t. de voorgenomen gunning vastgesteld.

Indien 2 of meer inschrijvingen gezamenlijk eindigen op de eerste plaats in de ranking, wordt voor bepaling van de EMVI o.b.v. BPKV de volgende werkwijze toegepast:

1. Van de op de eerste plaats in de ranking geëindigde Inschrijvingen is de Inschrijving met de hoogste score voor de kwaliteitscriteria de uiteindelijke EMVI o.b.v. BPKV.
2. Indien na toepassing van beoordelingsregel 1. nog altijd meer dan 1 Inschrijving eindigt op de eerste plaats in de ranking is de Inschrijving met de hoogste score voor het criterium GC-1.4 User Cases, daarna op GC-1.1 Aanpak, vervolgens op GC1.5 Wensen de uiteindelijke EMVI o.b.v. BPKV.
3. Indien na toepassing van de beoordelingsregels 1. en 2. nog altijd meer dan 1 Inschrijving eindigt op de eerste plaats in de ranking zal door middel van loting worden beslist welke van deze resterende Inschrijvingen de uiteindelijke EMVI o.b.v. BPKV is.

4.3. Communicatie gunningbesluit

4.3.1. Gunningbesluit- Inschrijvingen

Gelijktijdig met het bekendmaken van de beslissing aan degene met wie de gemeente voornemens is de overeenkomst te sluiten, zullen de afgewezen Inschrijvers van die beslissing schriftelijk in kennis worden gesteld.

Indien uw Inschrijving niet als EMVI is gekwalificeerd ontvangt u een afwijzingsbericht met een motivering voor de reden van afwijzing, de verschillen ten opzichte van de winnende Inschrijving en de naam van de winnende Inschrijver.

Op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet houdt de mededeling van de gunningsbeslissing geen aanvaarding in van een aanbod van de Inschrijver. Gedurende een periode van 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de mededeling van de gunningbeslissing, is het de gemeente niet toegestaan de opdracht te gunnen en een overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver.

Als binnen deze 20 kalenderdagen een voorlopige voorziening is gevraagd, zal - behoudens bijzondere gevallen- de uitspraak in kort geding in eerste instantie worden afgewacht en (vooralsnog) niet tot definitieve gunning worden overgegaan. Die vormt dan vervolgens de basis voor verdere besluitvorming van de gemeente omtrent de gunning.

Ingeval tegen de mededeling van de gunningsbeslissing een civiel kort geding aanhangig wordt gemaakt, zal de gemeente de Inschrijvers hiervan op de hoogte brengen. De Inschrijvers dienen in dat geval hun Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak in kort geding in eerste instantie.

Een Inschrijver die een belang bij een uitspraak in een aanhangig gemaakt kort geding wil doen gelden, kan dit slechts doen door middel van tussenkomst of voeging in dat kort geding en zal derhalve niet separaat een kort geding of een andere gerechtelijke procedure aanhangig maken.

Definitieve gunning

Als er geen beletselen zijn (er is geen voorlopige voorziening gevraagd en de bewijsmiddelen zijn tijdig overgelegd en ze voldoen) en nadat de benodigde interne besluitvorming heeft plaatsgevonden, worden in beginsel de opdrachten aan de winnende Inschrijvers gegund en wordt er een overeenkomst met die Inschrijvers gesloten.

4.4. Checklist in te dienen stukken

Uw inschrijving dient te bestaan uit de volgende stukken:

Perceel 1 - Indienen bij inschrijving		
#	Omschrijving	Toelichting
1	Bijlage C1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Par. 3.1
2	Verzekeringsbewijzen	Par. 3.4
3	Formulier Bijlage C2 Geschiktheidseis – Kerncompetentie	Par. 3.5
4	Uittreksel Kamer van Koophandel	Par. 3.6
5	Formulier Bijlage C4 Verklaring Russische sancties	Par. 2.5
6	Formulier Bijlage B14 Prijsinvulformulier	Bijlage A2
7	Formulier Bijlage B1 Programma van Eisen en Wensen ondertekend	Bijlage B1
8	Zie voor de diverse aan te leveren zaken ten behoeve van de gunningcriteria Bijlage A2 en B PvE&W en diverse PvE's w.o. B4 en B8	Bijlage A2
9	Bewijsmiddelen UEA + ISO 27001 certificaat ISO 9001:2015 certificaat	Bijlage A1

5. Contractmanagement

Bedrijfsvoering Drechtsteden helpt haar partners bij het effectief beheren en naleven van contracten, zodat afspraken met leveranciers correct worden uitgevoerd en risico's worden beheerst. Dit draagt bij aan een optimale samenwerking en maximale waarde uit contracten.

De Aanbestedende dienst voert, gezien de importantie van de dienstverlening vallend onder deze opdracht proactief contractmanagement uit op de overeenkomst die wordt afgesloten. Vanuit Bedrijfsvoering Drechtsteden zal een contractmanager worden toegewezen die deze overeenkomst in portefeuille krijgt. Doel hiervan is o.a.:

- Duidelijke contractbewaking
- Goede of verbeterde samenwerking met leverancier
- Grip op risico's en kosten

Na definitieve gunning zal de toegewezen contractmanager met de gegunde partij in contract treden ten behoeve van het opstellen van o.a. een Dossier Afspraken & Procedures (DAP).

Na ingangsdatum van de overeenkomst zal Opdrachtgever actief contractmanagement laten uitvoeren op de overeenkomst. Dit betekent dat de overeenkomst nauwgezet, in principe naar de letter, actief wordt beheerd en gemanaged door de toegewezen contractmanager vanuit Bedrijfsvoering Drechtsteden. Er zal periodiek overleg plaatsvinden tussen de centrale contactpersoon van de Opdrachtnemer (account- en relatiemanager) en de Contractmanager namens Opdrachtgever. De account- en relatiemanager van opdrachtnemer wordt geacht fysiek de diverse overleggen bij te wonen.

De doelstellingen van contractmanagement zijn onder andere:

- Het organiseren van efficiënt en effectief beheer van de overeenkomst met maximale inbreng van expertise en operationele kennis, op basis van een goede en gezond kritische samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- Ervoor zorgdragen dat beide partijen zich houden aan de gemaakte afspraken uit alle contractdocumenten inclusief alle bijlagen. Indien er zaken zijn die niet conform de Raamovereenkomst verlopen en/of punten niet zijn vastgelegd deze worden besproken en in gezamenlijk overleg worden behandeld.

Inschrijver dient te zorgen voor een kwalitatief goede en eenduidige communicatie, waarbij Opdrachtgever voor de start van de dienstverlening één aanspreekpunt heeft op tactisch- en strategisch niveau.

Opdrachtgever zal de implementatie van de nieuwe contracten projectmatig en conform de CATS CM-methodiek uitvoeren.

In dit project zullen onder andere de volgende activiteiten worden uitgevoerd:

- Kick-off meeting met betrokkenen;
- Definitief opstellen SLA (Service Level Agreement ook wel Service Niveau Overeenkomst, SNO) als onderdeel van de DAP (Dossier Afspraken en Procedures);
- Definitief opstellen DAP en rapportages;
- Start reguliere overlegcyclus;
- Inrichten managementrapportages;
- Inrichten facturatieproces;
- Bijeenkomsten met betrokken afdelingen

6. Overzicht bijlagen

- A1. Deelnamevoorwaarden
- A2. Gunningcriteria en beoordeling (onderstaand in dit document)
- A3. Conceptovereenkomst
- A4. Concept wachtkamerovereenkomst
- A5. SROI beleid
- A6. Algemene inkoopvoorwaarden Drechtsteden 2020 incl. GIBIT 2023
- A7. Herzieningsclausule
- A8. Marktconsultatieverslag
- B. Bijlage B0 - PvE&W toelichtingsdocument, en overige bijlagen
- C. Formulieren:
 - C1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (via Tendered invullen en indienen)
 - C2. Geschiktheidseisen – Kerncompetenties
 - C4. Verklaring Russische sancties

Bijlagen A1, A3, A4, A5, A6, A7, A8, B1 t/m B17 en C2 en C4 zijn separaat toegevoegd.

Bijlage A2 Gunningcriteria en beoordeling

In deze bijlage vindt u de verdere uitwerking van de gunningcriteria en de wijze waarop wordt beoordeeld.

Voor de beoordeling van de gunningcriteria wordt een systematiek van de gewogen factor score methode gehanteerd. De score op de kwaliteitscriteria zowel als de prijs worden gewogen en omgezet naar punten.

Voor de beoordeling van de kwaliteitscriteria worden de puntentabellen gehanteerd zoals hierna aangegeven. De beoordelingscommissie zal geen tussenliggende scores toekennen. De minimaal vereiste score voor elk subcriterium binnen het aspect kwaliteit is 60 punten. Dit is een knock-out. Een Inschrijving die op één of meerdere criteria 40 punten scoort, komt daarmee niet in aanmerking voor een plaats in de ranking (gunning van de opdracht).

De leden van de beoordelingscommissie zullen elk kwaliteitsonderdeel onafhankelijk van elkaar beoordelen en waarderen met een rapportcijfer conform de puntentabellen zoals bij aangegeven. Na de onafhankelijke beoordeling zullen de beoordelingen besproken worden en zal er in consensus gekomen worden tot één gezamenlijk rapportcijfer voor elk subcriterium.

Voor de bepaling van de prijsscore wordt een minimale inschrijfsom gehanteerd van € 1.6000.000,- Dat wil zeggen dat inschrijfsommen die lager zijn dan dit minimum voor de bepaling van de puntenscore voor het aspect prijs op het minimum van € 1.6000.000,- worden gesteld. Voor de beoordeling van het prijs criterium wordt daarnaast een bandbreedte gehanteerd van € 750.000,- In voorkomend geval worden voor de bepaling van de EMVI ook negatieve gewogen prijsscores gehanteerd.

Voor de bepaling van totaalscore van een Inschrijving worden de gewogen puntsscores voor kwaliteit en prijs bij elkaar opgeteld (*Een inschrijving met één of meer scores van 40 punten binnen de kwaliteitscriteria wordt daarbij buiten beschouwing gelaten*). Op basis van de totaalscores wordt vervolgens de ranking bepaald.

In haar beoordeling zal de beoordelingscommissie tevens de consistentie van de verschillende ingediende stukken meenemen. Indien zij constateert dat er sprake is van inconsistenties of discrepantie tussen de stukken, zal dit kunnen leiden tot een lagere score.

Digitaal klantgeleidingssysteem: Thema Dienstverlening Dordthuis

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV). Voor de beoordeling hiervan wordt de gewogen factor score (GFS) gunningmethodiek gehanteerd.

In deze paragraaf vindt u achtereenvolgens de gunningcriteria voor Perceel 1 en de wijze van beoordeling van de gunningcriteria.

De onderlinge verhouding tussen de criteria is als volgt:

Perceel	Weging
Kwaliteit	80%
GC-1.1 Aanpak	15%
GC-1.2 Service, dienstverlening en proactief partnerschap	15%
GC-1.3 Gebruiksgemak, eenvoud en ontzorging	10%
GC-1.4 Demo aan de hand van user cases	20%
GC-1.5 Beantwoording van wensen uit het PvE&W	20%
Prijs	20%
Totaal	100%

De minimaal vereiste score voor elk kwalitatief gunningscriterium is 60 punten. Een score van 40 punten op een criterium leidt direct tot uitsluiting van de inschrijving.

Voor de beoordeling van de kwaliteitscriteria GC-1.1 tot en met GC-1.5 dient Inschrijver het volgende aan te leveren:

Aanleveren		Toelichting/nadere omschrijving
Ten aanzien van de vorm en lay-out van onderdelen 1, 2, 3 en 5 geldt het volgende: - De pagina lay-out is A4 Portrait, lettergrootte Arial/Verdana 10 pt*. De planning dient op een regulier computerscherm op 100% instelling leesbaar te zijn. *Bij overschrijding van het maximaal aantal pagina's zal het meerdere niet in de beoordeling worden betrokken. Een voorblad of inhoudsopgave is toegestaan en wordt niet meegerekend in het aantal pagina's evenals een door de gemeente gevraagde bijlage (zoals een planning, schets of dergelijke). De door de Inschrijver gegeven antwoorden en omschrijvingen in de beantwoording van de kwaliteitswensen zijn bindend en zullen als contractverplichting onderdeel zijn van de overeenkomst. De inhoud van de beantwoording dient eveneens onvoorwaardelijk te zijn en geeft nimmer aanleiding tot meerwerk/meerprijzen.		
1.	GC-1.1	Plan van aanpak van maximaal 5 pagina's, exclusief GANTT-chart.
2.	GC-1.2	Serviceplan van maximaal 5 pagina's.
3.	GC-1.3	Beantwoording in maximaal 3 pagina's.
4.	GC-1.4	Inschrijver verzorgt een live-demo van de aangeboden oplossing waarin de user cases behandeld worden.
5.	GC-1.5	Beantwoording van wensen in maximaal 10 pagina's.

Kwaliteitscriteria

De hierna volgende kwaliteitscriteria zijn van toepassing:

GC-1.1 Aanpak

Dit criterium richt zich op de aanpak van de Inschrijver voor de uitvoering van de gehele opdracht, met een cruciale focus op de implementatie en initiële levering. Gezien de opleverdatum van het Dordthuis in de loop van 2026 en de ingebruikname per 1 september 2026, is het van uitermate groot belang dat oplossingen en systemen uiterlijk 1 augustus 2026 gebruiksklaar zijn. Inschrijver dient dan ook zijn aanpak te beschrijven hoe dit te bereiken en daarbij minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Projectaanpak: waarbij in ieder geval wordt ingegaan op ontwerp, inrichting, opleiding, testing, go-live-support en nazorg.
- Planning: een algemene planning met activiteiten en werkzaamheden, aangevuld met een GANTT-chart, inclusief de verwachte tijdsbesteding per activiteit voor de opdrachtgever.
- Risico's en mitigerende maatregelen: beschrijving van de belangrijkste risico's en hoe de inschrijver deze minimaliseert.
- Randvoorwaarden en benodigdheden (o.a. wat u van opdrachtgever verwacht) voor een succesvolle implementatie en uitrol.

- Communicatie en samenwerking: zowel intern (projectmanagement inschrijver met haar projectteam en eventuele onderaannemers) als extern (met opdrachtgever) gedurende de implementatieperiode.

Bij de beoordeling van het gunningcriterium kijkt de beoordelingscommissie enerzijds of de verstrekte informatie volledig (ten opzichte van het gevraagde) en relevant is, anderzijds naar de mate waarin de aanpak aansluit bij het gevraagde.

Voor de beoordeling van de nadere criteria onder subcriterium GC-1.1 wordt gebruikgemaakt van de hiernavolgende scoremogelijkheden:

Score	Omschrijving score
Uitstekend 100	De behandelde punten in het Plan van aanpak zijn zeer volledig, relevant en doeltreffend en/of tonen overduidelijk aan dat de Inschrijver zich heeft ingeleefd in de kenmerken van het project. E.e.a. onder meer door de wijze waarop en de mate waarin de aanpak aansluit bij het doel van de Aanbestedende dienst (zeer ruime meerwaarde voor opdrachtgever).
Goed 85	De behandelde punten in het Plan van aanpak zijn volledig en relevant en/of tonen duidelijk aan dat de Inschrijver zich heeft ingeleefd in de kenmerken van het project. E.e.a. onder meer door de wijze waarop en de mate waarin de aanpak aansluit bij het doel van de Aanbestedende dienst (ruime meerwaarde voor opdrachtgever).
Voldoende + 70	De behandelde punten in het Plan van aanpak zijn volledig en relevant en/of tonen ruim voldoende aan dat de Inschrijver zich heeft ingeleefd in de kenmerken van het project. E.e.a. onder meer door de wijze waarop en de mate waarin de aanpak aansluit bij het doel van de Aanbestedende dienst (beperkte meerwaarde voor opdrachtgever).
Matig 60	De behandelde punten in Plan van aanpak zijn volledig maar er blijkt onvoldoende uit dat de Inschrijver zich de specifieke kenmerken van het project eigen heeft gemaakt. De aanpak sluit matig aan bij het doel van de Aanbestedende dienst (geen meerwaarde voor opdrachtgever).
Onvoldoende 40	Inschrijver heeft zich niet of onvoldoende ingeleefd in de specifieke kenmerken van het project, hetgeen onder meer blijkt uit één of meer van de volgende punten: -de behandelde punten in de planuitwerking en beschrijving zijn onvolledig; -de uitwerking is niet passend bij de opgave; -de vraag is weliswaar beantwoord maar hiervoor zijn algemene -standaard-teksten gebruikt; -de behandelde punten zijn niet SMART omschreven (Onvoldoende)

GC-1.2 Service, dienstverlening en proactief partnerschap

Dit criterium is belangrijk voor een langdurige binding met de leverancier en is gericht op de instandhouding van geleverde producten en diensten conform contractuele afspraken. De Opdrachtgever ambieert een leverancier die ontzorgt in service en onderhoud. Inschrijver dient aan te geven hoe invulling wordt gegeven aan de volgende aspecten:

- Kwaliteitsborging.
- Serviceniveaus: inclusief prioriteiten, oplostijden van storingen en meldingen, en maatregelen om deze serviceniveaus te garanderen. De continuïteit van de bedrijfsvoering is een belangrijk inkoopdoel dat wordt ondersteund door deze aanpak en levertijden.

- Incidentenmanagement (onder andere op vlak van privacy en informatiebeveiliging).
- Samenwerking en communicatie: zowel intern (medewerkers en onderaannemers/andere leveranciers aan de opdrachtgever) als extern (met medewerkers van de aanbestedende dienst), en rapportage hierover.
- Invulling van proactief partnership en klant-nabijheid.

Bij de beoordeling van het gunningcriterium kijkt de beoordelingscommissie enerzijds of de verstrekte informatie volledig (ten opzichte van het gevraagde) en relevant is, anderzijds naar de mate waarin de aanpak aansluit bij het gevraagde.

Voor de beoordeling van de nadere criteria onder subcriterium GC-1.2 wordt gebruikgemaakt van de hiernavolgende scoremogelijkheden:

Score	Omschrijving score
Uitstekend 100	De behandelde punten in het Serviceplan zijn zeer volledig, relevant en doeltreffend en/of tonen overduidelijk aan dat de Inschrijver zich heeft ingeleefd in de kenmerken van het project. E.e.a. onder meer door de wijze waarop en de mate waarin de methode aansluit bij het doel van de Aanbestedende dienst. (Zeer ruime meerwaarde voor Opdrachtgever).
Goed 85	De behandelde punten in het Serviceplan zijn volledig en relevant en/of tonen duidelijk aan dat de Inschrijver zich heeft ingeleefd in de kenmerken van het project. E.e.a. onder meer door de wijze waarop en de mate waarin de methode aansluit bij het doel van de Aanbestedende dienst. (Ruime meerwaarde voor Opdrachtgever).
Voldoende 70	De behandelde punten in het Serviceplan zijn volledig en relevant en/of tonen ruim voldoende aan dat de Inschrijver zich heeft ingeleefd in de kenmerken van de opdracht. E.e.a. onder meer door de wijze waarop en de mate waarin de methode aansluit bij het doel van de Aanbestedende dienst. (Beperkte meerwaarde voor Opdrachtgever).
Matig 60	De behandelde punten in het Serviceplan zijn volledig maar er blijkt onvoldoende uit dat de Inschrijver zich de specifieke kenmerken van het project eigen heeft gemaakt. De methode sluit matig aan bij het doel van de Aanbestedende dienst. (Geen meerwaarde voor Opdrachtgever).
Onvoldoende 40	Inschrijver heeft zich niet of onvoldoende ingeleefd in de specifieke kenmerken van het project, hetgeen onder meer blijkt uit één of meer van de volgende punten: - de behandelde punten in de planuitwerking en beschrijving zijn onvolledig; - de uitwerking is niet passend bij de opgave; - de vraag is weliswaar beantwoord maar hiervoor zijn algemene -standaard- teksten gebruikt; - de behandelde punten zijn niet SMART omschreven. (Onvoldoende)

GC-1.3 Gebruiksgemak, ontzorging en eenvoud

Dit criterium is belangrijk gezien de diverse gebruikersgroepen in het Dordthuis, waaronder medewerkers, externe gebruikers en bezoekers. Inclusiviteit en toegankelijkheid zijn belangrijke uitgangspunten voor het Dordthuis. Bij dit criterium wordt beoordeeld in welke mate de aangeboden systeem/oplossing voldoet aan de vraagstelling van de gemeente op de volgende aspecten:

- Ontzorgen (eind)gebruikers van opdrachtgever en bezoekers;
- Eenvoud en gebruiksgemak voor opdrachtgever;
- Toekomstvisie op doorontwikkeling om gedurende de looptijd aan de (veranderende) behoefte van opdrachtgever te blijven voldoen, denk bijvoorbeeld ook aan relevante wettelijke kaders in uw beantwoording.

De beoordeling kijkt naar hoe goed de oplossing/systemen voldoen aan gebruikersverwachtingen met betrekking tot gebruiksgemak eenvoud en ontzorging.

Voor de beoordeling van de nadere criteria onder subcriterium GC-1.3 wordt gebruikgemaakt van de hiernavolgende scoremogelijkheden:

Score	Omschrijving score
Uitstekend 100	De behandelde punten in de beantwoording zijn zeer volledig, relevant en doeltreffend en/of tonen overduidelijk aan dat de Inschrijver zich heeft ingeleefd in de kenmerken van het project. E.e.a. onder meer door de wijze waarop en de mate waarin de methode aansluit bij het doel van de Aanbestedende dienst. (Zeer ruime meerwaarde voor Opdrachtgever).
Goed 85	De behandelde punten in de beantwoording zijn volledig en relevant en/of tonen duidelijk aan dat de Inschrijver zich heeft ingeleefd in de kenmerken van het project. E.e.a. onder meer door de wijze waarop en de mate waarin de methode aansluit bij het doel van de Aanbestedende dienst. (Ruime meerwaarde voor Opdrachtgever).
Voldoende 70	De behandelde punten in de beantwoording zijn volledig en relevant en/of tonen ruim voldoende aan dat de Inschrijver zich heeft ingeleefd in de kenmerken van het project. E.e.a. onder meer door de wijze waarop en de mate waarin de methode aansluit bij het doel van de Aanbestedende dienst. (Beperkte meerwaarde voor Opdrachtgever).
Matig 60	De behandelde punten in de beantwoording zijn volledig maar er blijkt onvoldoende uit dat de Inschrijver zich de specifieke kenmerken van het project eigen heeft gemaakt. De methode sluit matig aan bij het doel van de Aanbestedende dienst. (Geen meerwaarde voor Opdrachtgever).
Onvoldoende 40	Inschrijver heeft zich niet of onvoldoende ingeleefd in de specifieke kenmerken van het project, hetgeen onder meer blijkt uit één of meer van de volgende punten: - de behandelde punten in de beantwoording en beschrijving zijn onvolledig; - de uitwerking is niet passend bij de opgave; - de vraag is weliswaar beantwoord maar hiervoor zijn algemene -standaard-teksten gebruikt; - de behandelde punten zijn niet SMART omschreven. (Onvoldoende)

GC-1.4 Demo aan de hand van user cases

Dit criterium is cruciaal gezien de diverse gebruikersgroepen in het Dordthuis, waaronder medewerkers, externe gebruikers en (type) bezoekers. Aan de hand van 8 user cases; scenario's die de veelzijdigheid aan situaties, (type) bezoekers en medewerkers vertegenwoordigen binnen het Dordthuis, wil de opdrachtgever inzicht krijgen in hoe goed de aangeboden softwareoplossing daadwerkelijk is.

Het is nadrukkelijk de bedoeling dat een werkende applicatie wordt getoond tijdens de demo. Of u het maximaal aantal punten behaalt hangt af van de mate waarin u aan de vraagstelling kan voldoen. Er zijn 7 users cases. Onderstaand de onderwerpen per user case. Voor details zie bijlage B12. User Case 8 telt niet mee in de beoordeling aangezien dit optioneel wordt uitgevraagd, er wordt wel van u verwacht dat u deze user case toont.

- User Case 1: De ervaring van Mirjam in het Dordthuis Sociale Dienst Drechtsteden
- User Case 2: Jan vraagt zijn reisdocument aan
- User Case 3: Michelle en de host – met aanmelding boven
- User Case 4: Locatiewijziging op het laatste moment
- User Case 5: Ruimte reserveren
- User Case 6: Externe afspraken Belastingdienst zichtbaar voor host
- User Case 7: Vragen functioneel beheer
- User Case 8 (optioneel, telt niet mee in de beoordeling): Zakelijke bezoeker: vraag over integratie Outlook en de geboden oplossing.

Beoordelingskader:

Beoordeeld wordt of de applicatie “intuïtief” werkt (kan een gebruiker makkelijk zijn weg vinden), en ook of de oplossing eenvoudig en efficiënt werkt (zo weinig mogelijk (tussen) stappen en handelingen), en tot slot of wensen kunnen worden ingevuld.

Score	Omschrijving score
Uitstekend 100	De oplossing sluit op zeer passende wijze en in zeer hoge mate aan bij de wensen en het doel van de Aanbestedende dienst. (Zeer ruime meerwaarde voor opdrachtgever).
Goed 85	De oplossing sluit op passende wijze en in hoge mate aan bij de wensen en het doel van de Aanbestedende dienst. (Meerwaarde voor opdrachtgever).
Voldoende 65	De oplossing sluit voldoende aan bij de wensen en het doel van de Aanbestedende dienst. (Beperkte meerwaarde voor opdrachtgever).
Matig 50	De oplossing sluit niet of bijna niet aan bij de wensen en het doel van de Aanbestedende Dienst. (Geen meerwaarde voor opdrachtgever).

Daarbij geldt:

100 punten (uitstekend - 75-100% van de wensen wordt aan voldaan)

85 punten (goed - meer dan 55%, doch minder dan 75% van de wensen wordt aan voldaan)

65 punten (voldoende - meer dan 40%, doch minder dan 55% van de wensen wordt aan voldaan)

50 punten (matig - minder dan 40% van de wensen wordt aan voldaan)

De beoordeling gebeurt op basis van consensus binnen het beoordelingsteam. Hierbij leidt een score van 50 punten tot uitsluiting van de inschrijving.

GC-1.5 Beantwoording wensen uit het PvE&W

Dit belangrijke criterium richt zich op de mate waarin de Inschrijver de specifieke wensen uit het Programma van Eisen en Wensen (PvE&W) Bijlage B1 beantwoordt. Het PvE&W omvat de technisch-inhoudelijke vraagstelling en beschrijft de verwachte ambities en kwaliteiten van de toekomstige leverancier (de oplossing) voor het thema "Dienstverlening" in het Dordthuis. Het bevat functionele, operationele en kwalitatieve eisen en ambities (wensen). Indien bepaalde wensen terugkomen in User Cases en als tijdens de demo van de User Cases blijkt dat de invulling beter of slechter is dan op papier beoordeelt, kan opdrachtgever (voorzien van interne onderbouwing) de definitieve score voor de wens aanpassen.

Beoordelingskader:

Bij de beoordeling van dit criterium wordt gekeken naar de mate waarin de aangeboden oplossing voldoet aan de wensen in het PvE&W. Voor elke wens wordt een waardering toegekend, die wordt vertaald naar een percentage van het aantal punten volgens onderstaand scoretabel.

Score	Omschrijving score
Uitstekend 100	De oplossing sluit op zeer passende wijze en in zeer hoge mate aan bij de wensen in het PvE&W en het doel van de Aanbestedende dienst. (Zeer ruime meerwaarde voor opdrachtgever).
Goed 85	De oplossing sluit op passende wijze en in hoge mate aan bij de wensen in het PvE&W en het doel van de Aanbestedende dienst. (Meerwaarde voor opdrachtgever).
Voldoende 65	De oplossing sluit voldoende aan bij de wensen in het PvE&W en het doel van de Aanbestedende dienst. (Beperkte meerwaarde voor opdrachtgever).
Matig 50	De oplossing sluit niet of bijna niet aan bij de wensen in het PvE&W. (Geen meerwaarde voor opdrachtgever).

Daarbij geldt:

100 punten (uitstekend - 75-100% van de wensen wordt aan voldaan)

85 punten (goed - meer dan 55%, doch minder dan 75% van de wensen wordt aan voldaan)

65 punten (voldoende - meer dan 40%, doch minder dan 55% van de wensen wordt aan voldaan)

50 punten (matig - minder dan 40% van de wensen wordt aan voldaan)

Hierbij leidt een score van 50 punten tot uitsluiting van de inschrijving.

Prijs criterium

Voor de beoordeling van GC-2 Prijs dient Inschrijver het volgende aan te leveren:

Aanleveren	Toelichting/nadere omschrijving
	Bij het invullen van het Prijzenblad dient de inschrijver navolgende instructie te volgen: • De Prijs voor de uitvoering van de totale Opdracht moet zijn gebaseerd op de aanpak van Inschrijver en op alle generieke en specifieke informatie in relatie tot de Opdracht neergelegd in de totale aanbestedingsdocumentatie; • De prijs is inclusief reis- en verblijfkosten en exclusief btw en worden uitgedrukt in Euro's. De van toepassing zijnde btw dient apart erbij te worden vermeld; • De opgegeven prijzen dienen reëel te zijn en mogen geen negatieve bedragen bevatten, tenzij die uitdrukkelijk zijn toegestaan in dit document. Het is niet toegestaan prijzen te hanteren die de beoordelingssystematiek manipuleren waardoor toepassing van de beoordelingssystematiek onmogelijk wordt gemaakt; • Er is geen hard prijsplafond dat bij overschrijding direct tot een ongeldige inschrijving zou leiden. Wel wordt prijs door het hanteren van een bandbreedte (deze is € 750.000,-) voor de EMVI 'in toom gehouden'; • Over de prijs en tarieven wordt door de aanbestedende dienst niet onderhandeld; • Inschrijver dient voor het opgeven van zijn Prijs Bijlage B14 te hanteren; • Van Inschrijver wordt tevens verwacht dat hij op basis van zijn kennis en ervaring bij het bepalen van zijn Prijs rekening houdt met alle mogelijke risico's die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de Opdracht en hiervoor beheersmaatregelen opstelt. Het gaat daarbij om risico's die binnen de invloedssfeer van Inschrijver liggen. Deze instructie is bindend. Indien wordt afgeweken van de instructie wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt Inschrijver niet voor gunning in aanmerking.
1.	GC-2 Ingevuld Prijsblad in Excel en PDF

Voorbeeld

De score van een inschrijving wordt als volgt berekend.

Inschrijver A scoort voor zijn inschrijving de volgende kwaliteitsscores:

P1-GC-1.1	85 punten
P1-GC-1.2	70 punten
P1-GC-1.3	60 punten
P1-GC-1.4	65 punten
P1-GC-1.5	85 punten

Daarmee behaalt hij de volgende gewogen kwaliteitsscore:

$$(85 \text{ punten} * 15\%) + (70 \text{ punten} * 15\%) + (60 \text{ punten} * 10\%) + (65 * 20\%) + (85 * 20\%) = 59,25 \text{ punten}$$

Inschrijver A heeft een inschrijfsom EMVI van €1.800.000,=. Daarmee behaalt hij de volgende gewogen prijscore:

$$(100 - 100 * ((\text{inschrijfsom EMVI} - \text{minimumprijs EMVI}) / \text{bandbreedte})) * \text{gewicht} = \\ (100 - 100 * ((1.800.000 - 1.600.000) / 750.000)) * 20\% = 14,67 \text{ punten}$$

Inschrijver A behaalt op grond van bovenstaande de volgende totaalscore:

Totaalscore = gewogen kwaliteitsscore + gewogen prijscore

$$59,25 \text{ punten} + 14,67 \text{ punten} = 73,92 \text{ punten}$$

Indien Inschrijver A een prijs had ingediend van €2.400.000,= wordt zijn prijscore als volgt berekend:

$$(100 - 100 * ((€2.400.000 - 1.600.000) / 750.000)) * 20\% = -1,33 \text{ punten}$$