

Beschrijvend document bij Europese openbare aanbesteding
Klantportaal ten behoeve van E-dienstverlening
C2357405

Auteur

Eveline Smeur

Datum

11 juli 2025

Naar aanleiding van de nota van inlichtingen van 15-8-2025 hebben zijn de wijzigingen geel gearceerd!

Uiterste ontvangstdatum inschrijvingen:

19 september 2025

Inhoud

1	Algemeen	3
1.1	De Provincie Noord-Brabant	3
1.2	Doel en omvang van deze aanbesteding	3
1.2.1	Doel	3
2	Procedure	<u>54</u>
2.1	Algemeen	<u>54</u>
2.2	Gegevens aanbestedende dienst	<u>54</u>
2.3	Aankondiging	<u>54</u>
2.4	Inschrijvingsfase	<u>54</u>
2.4.1	Nadere inlichtingen over de aanbesteding	<u>54</u>
2.4.2	Opmerkingen naar aanleiding van het beschrijvend document	<u>65</u>
2.4.3	Sluitingsdatum indienen inschrijvingen	<u>65</u>
2.5	Algemene eisen aan de inschrijving (vormvereisten)	<u>65</u>
2.5.1	Taal	<u>65</u>
2.5.2	Onrechtmatige en ongeldige inschrijving	<u>65</u>
2.5.3	Van toepassing zijnde wettelijke regelingen, richtlijnen en voorwaarden	<u>75</u>
2.5.4	Indeling van de inschrijving	<u>76</u>
2.5.5	Geldigheidsduur	<u>86</u>
2.5.6	Indiening van de inschrijving	<u>86</u>
2.6	Beoordelingsfase	<u>87</u>
2.6.1	Procedure van beoordelen	<u>87</u>
2.6.2	Controle van de inschrijving op de vormvereisten	<u>97</u>
2.6.3	Beoordeling op de uitsluitingsgronden en minimeisen	<u>97</u>
2.6.4	Beoordeling op het gunningscriterium	<u>97</u>
2.6.5	Gunning	<u>97</u>
2.7	Voorbehoud	<u>108</u>
2.8	Meldpunt aanbestedingen	<u>108</u>
2.9	Communicatie	<u>108</u>
2.10	Akkoord met procedurele eisen en inschrijvingseisen	<u>119</u>
2.11	Planning van de aanbesteding	<u>119</u>
2.12	TenderNed	<u>119</u>
2.12.1	Gebruik TenderNed	<u>119</u>
2.12.2	E-Herkenning	<u>119</u>
3	Geschiktheid van het bedrijf	<u>1310</u>
3.1	Inleiding	<u>1310</u>
3.2	Uitsluitingsgronden	<u>1310</u>
3.3	Wet Bibob	<u>1512</u>
3.4	Technische bekwaamheid	<u>1512</u>
3.4.1	Referenties	<u>1512</u>
3.4.2	Informatiebeveiliging	<u>1613</u>
3.5	Geschiktheid en beroep op derden	<u>1713</u>

4	Gunning	<u>1815</u>
4.1	Gunningscriterium en subgunningscriteria	<u>1815</u>
4.1.1	Subgunningscriterium 2: Inzet van ervaring	<u>2016</u>
4.1.2	Subgunningscriterium 3: In te zetten product	<u>2116</u>
	Programma van wensen	<u>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</u> <u>17</u>
	Invulling van in te zetten product en beheer, onderhoud en dienstverlening	<u>2117</u>
4.1.3	Subgunningscriterium 4: Implementatieplan	<u>2218</u>
4.1.4	Beoordeling subgunningscriteria 2, 3 en 4	<u>2318</u>
4.1.5	Subgunningscriterium 5: Demonstratie en dialoog	<u>2519</u>
4.1.6	Beoordeling subgunningscriterium 5: Demonstratie en dialoog	<u>2721</u>
4.2	Prijs	<u>2822</u>
4.3	Rangschikking	<u>3022</u>
5	De opdracht	<u>3123</u>
6	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	<u>3627</u>
6.1	Social Return	<u>3627</u>
7	Juridische Voorwaarden	<u>3829</u>
7.1	ARBIT 2022	<u>3829</u>
7.2	Verklaring omtrent gedrag (VOG)	<u>3829</u>
7.3	E-Facturering	<u>3829</u>
8	Bijlagen	<u>3930</u>

1 Algemeen

1.1 De Provincie Noord-Brabant

De Provincie stáát voor Brabant en de Brabanders. In hun belang neemt de provinciale organisatie initiatieven om maatschappelijke vragen op te lossen. Die vragen liggen op het terrein van ruimte en wonen, natuur en milieu, water en bodem, veiligheid en bestuur, economie, kennis en talentontwikkeling, mobiliteit, energie, landbouw en voedsel, economie, milieu, mobiliteit, cultuur, erfgoed, sport en vrijetijd.

Meer informatie over de Provincie is te vinden op www.brabant.nl.

1.2 Doel en omvang van deze aanbesteding

1.2.1 Doel

De levering en bijhorende dienstverlening houdt het volgende in:

Het leveren van een organisatiebreed klantportaal ten behoeve van afnemers van producten en diensten van de Provincie middels een self service portal, inclusief de integratie met back-end systemen zoals genoemd in deze aanbesteding (zie bijlage G en bijlage I). Het subsidieproces is de eerste dienst dat in het klantportaal gerealiseerd wordt. Daarna volgen andere producten en/of diensten van de provincie, bijvoorbeeld een klantportaal ten behoeve van vergunningen.

Relatie tussen subsidieportaal in deze uitvraag en generieke provinciale behoefte

Deze uitvraag richt zich primair op de ontwikkeling van een subsidieportaal, maar moet worden gezien in het licht van de bredere, nog niet geconcretiseerde generieke behoefte van de provincie aan een klantportaal voor meer producten en diensten. De generieke behoefte van de provincie vertaalt zich in deze uitvraag met name in requirements in het Programma van Eisen rond de e-formulierenoplossing, aansluiting bij wet- en regelgeving en bepaalde architectuurkeuzes.

Het is belangrijk dat het portaal, ondanks de huidige focus op het subsidieproces, schaalbaar is naar andere producten en diensten. Per product/dienst wordt komende jaren bepaald of én wanneer deze wordt aangesloten op het klantportaal. Hoewel de generieke behoefte zoveel mogelijk is vertaald in deze uitvraag, is de provincie zich ervan bewust dat er nog veel concreet gemaakt moet worden.

Zoals aangegeven in 1.2.2 kan binnen de overeenkomst gebruik gemaakt worden van de realisatie van overige producten en diensten in het klantportaal. De hieraan verbonden extra werkzaamheden vallen echter buiten de gestelde plafondbedragen.

Het klantportaal voldoet aan alle relevante wetgeving omtrent de producten en diensten in het klantportaal. Hierbij is conformering aan de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) een belangrijk uitgangspunt. Daarnaast staat gebruiksvriendelijkheid, met name voor de afnemers, centraal. Het klantportaal dient via een Enterprise Service Bus (ESB) aan te sluiten op de huidige systemen (SAP en Corsa) van de Provincie. In de toekomst is aansluiting met andere backoffice systemen mogelijk.

Corsa functioneert als DMS en zaakstelsel, SAP verzorgt de inhoudelijke afhandeling van subsidieaanvragen. Het huidige proces met ondersteunende systemen wordt aangesloten op het klantportaal. De oplossing bevat ook een e-formulierenoplossing met grafische interface voor het dynamisch opbouwen van aanvraagformulieren. Het klantportaal van de leverancier levert niet het zaakstelsel of workflow stelsel.

De opdracht krijgt de vorm van een overeenkomst voor de verwerving van een klantportaal met bijbehorende dienstverlening. De overeenkomst heeft een looptijd van drie jaar, en gaat in op 6 november 2025. De Provincie heeft de mogelijkheid om de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden driemaal voor de duur van drie jaar verlengen. De overeenkomst eindigt bij gebruikmaking van alle mogelijke verlengingen op 5 november 2037.

1.2.2 Reikwijdte en omvang

De opdracht is niet verdeeld in percelen. U kunt zich alleen inschrijven voor de gehele opdracht. De opdracht bevat onlosmakelijk onderdelen waarbij verdeling in percelen onlogisch zou zijn. In de markt is dit een gebruikelijke opdracht waaraan marktpartijen, waaronder het MKB, kunnen voldoen.

Binnen de overeenkomst kan op termijn gebruik worden gemaakt van de onderstaande opties. Deze vallen buiten het gestelde plafondbedrag voor implementatie (€350.000,-) en het jaarlijkse budget voor beheer- en onderhoudskosten (€95.000). De werkzaamheden worden uitgevoerd tegen de opgegeven uurtarieven in de inschrijving.

- Klantportaal ten behoeve van vergunningen.
- Klantportaal voor overige producten van de Provincie Noord-Brabant.

2 Procedure

2.1 Algemeen

De provincie Noord-Brabant doorloopt voor deze aanbesteding een Europese openbare aanbestedingsprocedure. De aanbesteding wordt uitgevoerd conform de Aanbestedingswet 2012. Deze aanbesteding is aangekondigd op www.tenderned.nl. De provincie laat deze aanbesteding volledig via TenderNed verlopen. Voor meer informatie over het digitaal inschrijven via TenderNed verwijzen wij u naar www.tenderned.nl en naar bijlage E 'in 6 stappen digitaal inschrijven op TenderNed'.

Als in dit beschrijvend document merken, octrooien, types of een bepaalde oorsprong is aangeduid, moet u dit lezen met de toevoeging "of daarmee overeenstemmend", tenzij het een weergave/aanduiding van de huidige situatie is.

2.2 Gegevens aanbestedende dienst

Contactgegevens:	
Contactadres: Provincie Noord-Brabant Eveline Smeur Postbus 90151 5200 MC 's-Hertogenbosch	Bezoekadres: Provinciehuis Noord-Brabant Brabantlaan 1 5216 TV 's-Hertogenbosch
Communicatie verloopt via (de berichtenmodule van) TenderNed	

2.3 Aankondiging

Op 11 juli 2025 heeft de Provincie een aankondiging van de opdracht verzonden aan www.tenderned.nl, die de aankondiging heeft doorgezonden aan het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen. Naam en casenummer van de aanbesteding zijn: Klantportaal ten behoeve van E-dienstverlening, C2357405.

2.4 Inschrijvingsfase

2.4.1 Nadere inlichtingen over de aanbesteding

Vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding kunt u uiterlijk op de in de planning genoemde datum stellen. U gebruikt hiervoor de Vraag en Antwoord module van TenderNed.

De Provincie beantwoordt alle vragen schriftelijk in een zgn. nota van inlichtingen. U kunt via www.tenderned.nl kennismaken van deze nota van inlichtingen. De nota van inlichtingen maakt deel uit van dit beschrijvend

document. Vragen die na de uiterste datum voor het stellen van vragen worden ingediend worden in principe niet in behandeling genomen.

Op deze wijze kunt u ook vragen stellen en suggesties doen ten aanzien van de conceptovereenkomst.

De Provincie bepaalt welke opmerkingen of suggesties zij honoreert. In de zgn. nota van inlichtingen maakt de Provincie bekend of de conceptovereenkomst naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen wordt aangepast.

2.4.2 Opmerkingen naar aanleiding van het beschrijvend document

Dit beschrijvend document is met zorg samengesteld. Als u toch onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in de aanbestedingsprocedure of het beschrijvend document tegenkomt, verzoeken wij u deze direct aan de contactpersoon van de Provincie te melden. Tekortkomingen die na het indienen van de inschrijvingen naar voren komen, kunnen niet aan de Provincie worden tegengeworpen. Door in te schrijven accepteert u het voorgaande.

2.4.3 Sluitingsdatum indienen inschrijvingen

Uw inschrijving moet uiterlijk op 19 september 2025 om 10:00 uur door de Provincie ontvangen zijn. De Provincie opent direct na het verstrijken van de inschrijftermijn de inschrijvingen. Het proces-verbaal van de opening wordt verstrekt via www.tenderned.nl. De risico's van vertraging tijdens de verzending als gevolg van bijvoorbeeld een (ver)storing tijdens het uploaden van documenten komen voor rekening van de inschrijver. Wij willen u daarom adviseren om ruim voor het verstrijken van de sluitingstermijn met het uploaden van uw documenten te beginnen.

2.5 Algemene eisen aan de inschrijving (vormvereisten)

Inschrijvingen die niet voldoen aan de hieronder weergegeven vormvereisten kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

2.5.1 Taal

Uw inschrijving (en alle verdere communicatie, waaronder de communicatie tijdens de uitvoering van de opdracht) is volledig in het Nederlands.

2.5.2 Onrechtmatige en ongeldige inschrijving

Inschrijvingen die op wezenlijke, niet herstelbare punten in strijd zijn met de aanbestedingsdocumenten en bijhorende documenten, inschrijvingen die gedaan worden met enige voorbehoud en inschrijvingen die onder wezenlijk afwijkende voorwaarden worden gedaan, zijn onrechtmatig en daarmee ongeldig en worden terzijde gelegd.

2.5.3 Van toepassing zijnde wettelijke regelingen, richtlijnen en voorwaarden

De opdrachtnemer dient te handelen volgens de uitvoeringsbepalingen van alle van toepassing zijnde wetten, regelingen, verordeningen, besluiten, maatregelen, en voorschriften die door de Rijksoverheid, de Provincie, de gemeentelijke overheid en het Waterschap, of door andere daartoe wettelijk aangewezen organen, zijn vastgesteld. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelt de opdrachtnemer met de vereiste zorg voor het milieu.

Tevens verklaart u conform de Sanctieverordening (EU) 833/2014 jo. 2022/576 dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid in de opdracht. De provincie mag vanwege het ingestelde sanctiepakket tegen Rusland geen opdrachten meer gunnen aan Russische partijen. De betreffende verklaring inclusief informatie is bijgesloten in bijlage 4.

2.5.4 Indeling van de inschrijving

De inschrijving dient volledig te zijn. Dit houdt in dat alle stukken in de inschrijving zijn opgenomen die in het beschrijvend document worden voorgeschreven. Een onvolledige inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij de Provincie het ontbreken van bepaalde informatie aanmerkt als een kennelijk materiële fout of als de inschrijving een eenvoudige precisering behoeft.

De door u aan te leveren bestanden levert u volgens de onderstaande bestandsindeling aan.

Omschrijving	Bestandsnaam
Uniform Europees Aanbestedingsdocument bijlage 1, zie TenderNed	UEA.pdf
Akkoordverklaring aanbestedingsdocumentatie bijlage 2	Akkoordverklaringdoc.pdf
Referentieverklaring bijlage 3	Referenties.pdf
Akkoordverklaring geen Russische betrokkenheid bijlage 4	Russischebetrokkenheid.pdf
GU1: Borging van succes	Borging van succes (naam inschrijver).pdf
GU2.1: Programma van wensen	Programma van wensen (naam inschrijver).pdf
GU2: In te zetten product	In te zetten product (naam inschrijver).pdf
GU3: Implementatieplan	Implementatieplan (naam inschrijver).pdf
GU5: Prijs conform bijlage 5	Prijs (naam inschrijver).xls

2.5.5 Geldigheidsduur

Uw inschrijving is tenminste geldig tot 3 maanden na de uiterste inleverdatum. Tot die datum heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. Uw inschrijving bevat geen voorbehouden met betrekking tot toekomstige ontwikkelingen.

Als tegen de gunningsbeslissing van de Provincie door middel van een kort geding bezwaar wordt gemaakt, wordt de geldigheid van uw inschrijving automatisch geacht te gelden tot minimaal twee weken na de datum van het kort gedingvonnis.

2.5.6 Indiening van de inschrijving

De Provincie laat deze aanbestedingsprocedure volledig via TenderNed verlopen. Dat houdt in dat uw inschrijving voor de sluitingstermijn via TenderNed aangeleverd dient te worden volgens de bestandsnaam-indeling uit paragraaf 2.5.4 van dit document.

Ten aanzien van het financiële deel van de aanbidding gelden de volgende voorschriften:

- U geeft alle geldbedragen in Euro.
- U geeft alle geldbedragen exclusief omzetbelasting.
- U mag geen financiële 'pro-memorie' posten opnemen.
- Kosten die u niet in uw inschrijving noemt, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van geleverde producten, zijn voor uw rekening.
- U mag de rekenregels en het bestandsformaat van het spreadsheet niet aanpassen.

De Provincie voert geen prijsonderhandelingen. Dit houdt in dat u de prijs volledig bepaalt in uw inschrijving.

Het indienen van een manipulatieve inschrijving is verboden. Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer als gevolg van miskenning door de inschrijver van bepaalde aannames van de Provincie de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als:

- één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren;
- sprake is van negatieve of nultarieven.

2.6 Beoordelingsfase

2.6.1 Procedure van beoordelen

De beoordeling van de inschrijvingen door de Provincie vindt in deze volgorde plaats:

- 1 Opening van de inschrijvingen en opmaken proces-verbaal van opening.
- 2 Controle van inschrijving op de vormvereisten.
- 3 Beoordeling van de inschrijvingen op uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria.
- 4 Beoordeling van de inschrijvingen op basis van de gunningscriteria.
- 5 Opmaken proces-verbaal van gunning.

2.6.2 Controle van de inschrijving op de vormvereisten

De Provincie controleert de tijdig binnengekomen inschrijvingen eerst op de vormvereisten van paragraaf 2.5. Als een inschrijving niet voldoet aan deze vormvereisten kan de Provincie deze inschrijving uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

2.6.3 Beoordeling op de uitsluitingsgronden en minimumeisen

Vervolgens stelt de provincie vast of:

- Op uw bedrijf geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- Uw bedrijf voldoet aan de gestelde geschiktheidscriteria.

Als op uw bedrijf uitsluitingsgronden van toepassing zijn of als uw bedrijf niet over de benodigde technische bekwaamheid beschikt, dan sluit de provincie uw inschrijving uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

2.6.4 Beoordeling op het gunningscriterium

Daarna onderzoekt de provincie of uw aanbieding voldoet aan de gestelde eisen. Als uw aanbieding aan één of meer eisen niet voldoet wordt uw inschrijving niet betrokken in de verdere beoordeling. Als u wel aan de eisen voldoet, wordt uw inschrijving beoordeeld op basis van het gekozen gunningscriterium.

2.6.5 Gunning

De provincie besluit op basis van de toetsing aan het gunningscriterium aan welke inschrijver zij voornemens is de opdracht te gunnen.

Vervolgens deelt de provincie aan alle inschrijvers op de aanbesteding de gunningbeslissing mee. Mededeling van de gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt.

De provincie sluit de overeenkomst in ieder geval niet eerder dan na verloop van een periode van 20 dagen na de mededeling van de gunningsbeslissing aan de inschrijvers. Gedurende deze periode kunnen inschrijvers bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing, op straffe van niet-ontvankelijkheid of verval van recht daartoe. Dit kan door betekening van een dagvaarding in kort geding. De provincie is bevoegd de gunningsbeslissing te herzien zolang de overeenkomst niet is gesloten.

2.7 Voorbehoud

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot aan het besluit om de beoogde overeenkomst te ondertekenen de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Tevens heeft aanbestedende dienst geen verplichting tot gunnen.

2.8 Meldpunt aanbestedingen

De provincie doet haar uiterste best om de aanbestedingsprocedure zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Naast de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de aanbestedingsprocedure kunnen ondernemers, branchen en belangenorganisaties aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de provincie in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden van de provincie dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. Klachten over het verloop van de procedure kunnen gesteld worden via meldpuntaanbestedingen@brabant.nl, overeenkomstig de Klachtenregeling aanbesteden provincie Noord-Brabant 2016.

Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt binnen de provincie dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de provincie. Onafhankelijk betekent dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding. Het klachtenmeldpunt is alleen voor geschillen over aanbestedingsprocedures waarop de Aanbestedingswet van toepassing is. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij de Provincie anders beslist.

2.9 Communicatie

Wij verzoeken u alle communicatie over onderhavige aanbesteding via de berichtenmodule op het TenderNed platform te voeren. Dit houdt in dat u alle berichten verstuurt vanuit uw TenderNed account. Ook alle berichtenverkeer vanuit de provincie Noord-Brabant zal via deze berichtenmodule verlopen. Telefonisch gestelde vragen worden niet in behandeling genomen zonder dat deze door Inschrijver schriftelijk c.q. digitaal zijn bevestigd via het TenderNed platform.

De provincie staat niet toe dat u op andere wijze dan in paragraaf 2.2 beschreven met medewerkers van de provincie over de aanbesteding communiceert. Beïnvloeding, op welke manier dan ook, van bij de aanbesteding betrokken medewerkers, leidt in beginsel tot uitsluiting van deelname aan de aanbesteding.

2.10 Akkoord met procedurele eisen en inschrijvingseisen

Door inschrijving gaat u akkoord met de gestelde procedurele eisen en de eisen die de Provincie stelt aan de inschrijving.

2.11 Planning van de aanbesteding

Data	Omschrijving
11 juli 2025	Aankondiging van de aanbesteding verzonden naar www.tenderned.nl
30 juli 2025 10:00 uur	Uiterlijke inleverdatum van vragen naar aanleiding van het beschrijvend document
15 augustus 2025	Verzending nota van inlichtingen naar aanleiding van de vragen
22 augustus 2025 10:00	Uiterlijke inleverdatum van vragen naar aanleiding van de eerste nota
2 september 2025	Verzending 2 ^e nota van inlichtingen naar aanleiding van de vragen
19 september 2025	Uiterste datum ontvangst inschrijvingen (10:00uur)
8 en 9 oktober	Demonstratie
15 oktober 2025	Mededeling gunningsbeslissing
5 november 2025 23:59	Verstrijken termijn van 20 dagen na verzending gunningsbeslissing
6 november 2025	Gunning
7 november	Ingang contract
1 december 2025	Publicatie gunning

* data zijn indicatief en onder voorbehoud

2.12 TenderNed

2.12.1 Gebruik TenderNed

Mocht u problemen ondervinden in het gebruik van TenderNed, dan heeft TenderNed een eigen Servicedesk die u kunt raadplegen. Via de TenderNed Servicedesk kunt u ondersteuning verwachten in het:

- gebruik van de inloggegevens;
- gebruik van TenderNed, en
- oplossen van storing/problemen met betrekking tot TenderNed.

De Servicedesk van TenderNed is te bereiken via telefoonnummer 0800-8363376 of via servicedesk@TenderNed.nl

2.12.2 E-Herkenning

Om een nieuwe onderneming in TenderNed te registreren is een e-Herkenningmiddel nodig. De registratie van buitenlandse ondernemingen verloopt via TenderNed zelf, omdat e-Herkenning voor hen niet beschikbaar is. Met een e-Herkenningmiddel is het mogelijk om zowel gebruiker als onderneming in één keer te registreren. TenderNed adviseert ondernemingen tijdig een e-Herkenningmiddel aan te schaffen, zodat zij geen hinder ondervinden bij deelname aan een aanbesteding. Voor meer

informatie over het gebruik van TenderNed met e-Herkenning kunt u terecht bij de Servicedesk van TenderNed.

3 Geschiktheid van het bedrijf

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk heeft betrekking op de situatie van inschrijver.

In artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 staan de door de provincie te hanteren uitsluitingsgronden opgesomd. In paragraaf 3.2 is aangegeven hoe de provincie met deze uitsluitingsgronden zal omgaan.

De geschiktheid van inschrijver om gedurende de contractperiode de opdracht uit te voeren, wordt bepaald aan de hand van minimumeisen ten aanzien van de technische bekwaamheid.

Inschrijver dient te voldoen aan de door de provincie gevraagde geschiktheidseisen en de daarbij behorende dan wel gevraagde verklaringen (in de paragrafen 3.3 t/m 3.5). Door rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie TenderNed) geeft inschrijver aan dat hij voldoet aan het gestelde in de paragrafen 3.3 t/m 3.5.

Van de inschrijver aan wie de provincie voornemens is de opdracht te gunnen, zal de provincie overlegging van de bewijsstukken en/of ondertekende verklaringen vorderen als voorwaarde voor het definitief gunnen van de opdracht. Indien de winnende inschrijver hiertoe niet in staat is, zal de Inschrijving ter zijde worden gelegd en zal, voor wat betreft de overige inschrijvingen, een herberekening op basis van de vooraf bekendgemaakte gunningscriteria plaatsvinden. Vervolgens zal aan de alsdan winnende inschrijver (voorlopig) worden gegund, na overlegging van de door de provincie opgeëiste bewijsstukken en/of rechtsgeldig ondertekende verklaringen.

De provincie kan de door inschrijver in het kader van deze aanbesteding verstrekte informatie op juistheid en volledigheid (laten) controleren. Het onjuist verstrekken van informatie en/of invullen van de formulieren kan door de provincie worden aangemerkt als het afleggen van valse verklaring en kan leiden tot uitsluiting van de verdere deelname aan de aanbesteding.

Indien inschrijver niet voldoet aan de geschiktheidseisen en/of uitsluitingsgronden, wordt de inschrijving terzijde gelegd. De betreffende inschrijver komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking.

3.2 Uitsluitingsgronden

De provincie wenst uitsluitend zaken te doen met ondernemingen waarvan de integriteit vaststaat.

Ten bewijze dat een inschrijver niet in een van de omstandigheden vermeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 verkeert, ontvangt de provincie van u het rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals opgenomen in TenderNed op grond waarvan kan worden gesteld dat gronden voor uitsluiting voor deze aanbesteding niet op de inschrijver van toepassing zijn.

De provincie heeft bij Deel I van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument de gegevens van de aanbesteding en aanbestedende dienst ingevuld. Daarnaast zijn de voor deze opdracht relevante uitsluitingsgronden geselecteerd in Deel III. De inschrijver dient het formulier in en/of aan te vullen voor Deel II, III, IV en VI, en de verklaring te ondertekenen.

Van de inschrijver aan wie de provincie voornemens is de opdracht te gunnen, zal de provincie overlegging van bewijsstukken, als bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet, met betrekking tot de omstandigheden zoals bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 vorderen (zie paragraaf 3.1). De bewijsstukken dienen binnen 6 werkdagen na het verzoek daartoe aangeleverd te worden.

Bewijsstukken betreffende uitsluitingsgronden:

- Gedragsverklaring aanbesteden.
- Verklaring belastingdienst nakomen fiscale verplichtingen.
- Uittreksel van de Kamer van Koophandel.
- ISO 27001 certificaat inclusief State of Compliance.
- Verklaring BIO-compliant (bijlage G).

Een aanvraag om de afgifte van een gedragsverklaring aanbesteden wordt ingediend bij de Minister van Veiligheid en Justitie door degene omtrent wiens gedrag een verklaring wordt gevraagd of door een vertegenwoordiger van de rechtspersoon omtrent wiens gedrag een verklaring wordt gevraagd.

Dienst Justis is de uitvoeringsinstantie die namens de Minister van Veiligheid en Justitie de aanvraag in ontvangst neemt en behandelt. Zie voor meer informatie www.justis.nl.

De gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar op het moment van sluitingsdatum van de inschrijvingen.

Indien u als inschrijver nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden, verklaring belastingdienst of uittreksel van de Kamer van Koophandel dan is het advies om deze voortijdig aan te vragen i.v.m. de verwachte lange levertijd.

De verklaring belastingdienst en het uittreksel van de Kamer van Koophandel mogen niet ouder zijn dan 6 maanden op het moment van sluitingsdatum van de inschrijvingen.

Inschrijving door een combinatie en inzet van onderaannemers:
Indien wordt ingeschreven als combinatie dient ieder lid van die combinatie te voldoen aan de voorschriften m.b.t. de uitsluitingsgronden en het daarbij behorend Uniform Europees Aanbestedingsdocument in deze paragraaf.

Indien inschrijver een beroep doet op een onderaannemer voor het voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van wel technische en beroepsbekwaamheid dan dient deze onderaannemer eveneens te voldoen aan de voorschriften m.b.t. de uitsluitingsgronden en het daarbij behorende Uniform Europees Aanbestedingsdocument in deze paragraaf.

3.3 Wet Bibob

Om te voorkomen dat de overheid met overheidsopdrachten onbedoeld en ongewild criminele activiteiten faciliteert, behoudt de provincie zich het recht voor om een Bibob-onderzoek conform de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob). Voor meer informatie omtrent de Wet Bibob verwijzen wij u naar bijlage C.

3.4 Technische bekwaamheid

De technische bekwaamheid van inschrijvers kan worden aangetoond aan de hand van: referenties.

3.4.1 Referenties

Door rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument voldoet inschrijver aan het volgende:

Door middel van referenties toont inschrijver aan dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot onderhavige aanbesteding. Inschrijver dient middels het overleggen van (een) referentie(s) aan te tonen dat voldaan wordt aan onderstaande geschiktheidseisen.

De referenties dienen gedurende de afgelopen vijf jaren te zijn verricht/uitgevoerd (terug te rekenen vanaf sluitingsdatum van de inschrijving). De provincie heeft voor deze termijn gekozen omdat het vasthouden aan de gebruikelijk gestelde drie jaar mogelijk geschikte partijen onnodig uitsluit, aangezien de opdracht tot het implementeren van klantportaal niet veelvuldig wordt verstrekt. De gevraagde referentieprojecten hoeven niet naar aard, hoeveelheid of omvang en het doel van de uitgevraagde opdracht gelijk te zijn, maar wel op onderdelen

van de opdracht vergelijkbaar. Meer in het bijzonder dient de betreffende kerncompetentie wel direct uit aangeleverde referenties te herleiden zijn. Het is niet mogelijk om met meerdere referenties te voldoen aan één kerncompetentie.

In deze aanbesteding is de volgende kerncompetentie m.b.t. de technische bekwaamheid relevant:

Kerncompetentie

1. Gegadigde heeft naar tevredenheid van de opdrachtgever een klantportaal* geïmplementeerd**, inclusief het opleiden van medewerkers hiervoor, binnen een overheidsorganisatie***. **(KO)**

* - Bedoeld wordt een online omgeving waarin externe gebruikers (burgers, bedrijven, instellingen) zelfstandig handelingen kunnen uitvoeren en kunnen communiceren met de organisatie.

** - Bedoeld wordt dat het klantportaal is ontwikkeld, technisch geïmplementeerd, gebruiksklaar gemaakt en daadwerkelijk in gebruik genomen door de organisatie. Er is sprake van minimaal één representatieve case van een aanvraag of handeling die daadwerkelijk door een klant is uitgevoerd in de productieomgeving.

*** - Bedoeld wordt de instanties zoals opgenomen in het Register van overheidsorganisaties zoals gemeenten, provincies, ministeries, waterschappen, maar ook zelfstandige bestuursorganen.

Inschrijver dient de verklaring, zoals opgenomen in bijlage 3, voor de referentie in objectieve bewoordingen in te vullen en deze toe te voegen aan de inschrijving. Niet eerder dan de voorlopige gunning dient de verklaring tevens door de referenten te worden ondertekend. De contactpersonen van de referentieverstrekende organisaties dienen zonder tussenkomst van de inschrijver benaderd te mogen worden ten behoeve van verificatie.

3.4.2 Informatiebeveiliging

Inschrijver dient te beschikken over een informatiebeveiligingscertificaat op basis van de norm ISO-27001 "Informatiebeveiliging" dat betrekking heeft op de aard van de leveringen en de diensten als omschreven in dit document of een daarmee vergelijkbaar certificaat, afgegeven door een instituut binnen de EU; dit naar oordeel van de provincie. Bij het indienen van een ISO 27001-certificaat dient een State of Compliance te worden toegevoegd, evenals een verklaring (Bijlage G) waarin wordt bevestigd dat de gegadigde BIO-compliant is (Baseline Informatiebeveiliging Overheid Cybersecurity).

Andere bewijzen voor een gelijkwaardig kwaliteitsborgingsysteem worden aanvaard, indien de ondernemer het certificaat niet binnen de gestelde termijn van 6 werkdagen kan overleggen om redenen die hem niet aangerekend kunnen worden, mits de ondernemer bewijst dat de voorgestelde maatregelen op het gebied van de kwaliteitsbewaking aan de kwaliteitsnormen voldoen.

Dit certificaat moet zijn afgegeven door een certificatie-instelling die daartoe is erkend door een accreditatieinstelling. Een na op aanvraag van aanbestedende dienst te overleggen kopie van een certificaat moet door gegadigde zijn gedateerd en gewaarmerkt.

Indien gegadigde een gelijkwaardig gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 27001, dient gegadigde naast het certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 27001 systeem.

Indien inschrijver een combinatie betreft, dient aan de informatiebeveiligingscertificering worden voldaan door alle combinanten. Gegadigde verklaart door het ondertekenen en toevoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan deze geschiktheidseis te voldoen.

Inschrijver dient een kopie van certificaten of vergelijkbare certificaten op het gebied van de informatiebeveiliging bij gunning te kunnen overleggen.

3.5 Geschiktheid en beroep op derden

Inschrijvers kunnen zich voor het aantonen van hun technische bekwaamheid (onder paragraaf 3.4), beroepen op de bekwaamheid en de referenties van een derde (lid van een combinatie, onderaannemer(s) en of groepsmaatschappijen). Indien dit van toepassing is op de situatie van de inschrijver, dient Inschrijver dit aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Deel II/C (zie TenderNed).

4 Gunning

4.1 Gunningscriterium en subgunningscriteria

De provincie beoordeelt deze aanbesteding op basis van de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). EMVI is de verzamelnaam voor drie gunningscriteria: beste prijs-kwaliteitverhouding (beste pkv/bpkv), laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit en laagste prijs.

De opdracht wordt gegund op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding.

85% kwaliteit: Zie onderstaande gunningscriteria.

15% prijs: Het plafondbedrag is voor deze opdracht vastgesteld. Het plafondbedrag bestaat uit twee delen:

Het plafondbedrag voor aankoop en implementatie van het klantportaal betreft €350.000,- Het plafondbedrag voor beheer, onderhoud en dienstverlening betreft €95.000, - per jaar. Het maximale te hanteren uurtarief betreft € 127,-.

Het plafondbedrag voor de aankoop en implementatie omvat het volledig operationeel maken van het klantportaal ten behoeve van subsidies, met als streefdatum 1 april 2026. De implementatie moet voldoen aan alle eisen uit het programma van eisen en toezeggingen in het Programma van Wensen. De provincie wenst dat de e-formulierenoplossing zo snel mogelijk na contractingang beschikbaar is, idealiter vóór 1 december 2025. Gedurende het implementatietraject stelt de provincie een projectteam beschikbaar, inclusief twee projectleiders, dat nauw zal samenwerken met de leverancier om een succesvolle implementatie te realiseren. pro

De volgende type activiteiten beschouwt de provincie als beheer, onderhoud en dienstverlening:

- Technisch beheer, onderhoud en updates;
- Aanspreekpunt voor 2^e-lijn en 3^e-lijn hulpvragen (geen gebruikers);
- Overleg en afstemming tussen de provincie en leverancier van het klantportaal; strategisch, tactisch, operationeel.
- Opleiding en kennisoverdracht medewerkers bij veranderingen in het portaal;
- Performance monitoring en optimalisatie;
- Alle kosten die gepaard gaan met de naleving van afspraken in de SLA;
- Licentiekosten;
- Hosting.

Hosting van andere diensten binnen de provincie is momenteel ondergebracht bij Azure. Wanneer de leverancier een IaaS applicatie

aanbiedt en de leverancier geen eigen datacenter heeft, dient deze bij Provincie Noord-Brabant in Azure gehost te worden. De kosten voor alle Azure resources en beheer dat gerelateerd is aan de hosting van het aangeboden klantportaal dienen in de inschrijfprijs meegenomen te zijn. Indien de leverancier van het klantportaal wel hosting binnen de eigen organisatie kan aanbieden of gebruik maakt van een externe hostingpartij, dan dienen deze kosten eveneens in de inschrijfprijs te zijn opgenomen.

Kostenschatting Azure Hosting

Voor een inschatting van de hosting-kosten kunnen leveranciers de volgende methode hanteren:

Azure-gebruik

Gebruik de 'Azure pricing calculator' (<https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/calculator/>) voor het inschatten van de benodigde resources. Iemand met een technisch profiel kan doorgaans een goede schatting maken van de vereiste capaciteit. Advies is om een veiligheidsmarge mee te nemen. Bij het invullen mag Azure Hybrid Benefit worden aangevinkt voor de virtuele machines.

Azure-beheer

Naast de Azure-kosten zijn er kosten voor het beheer van de Azure-resources. Op basis van tarieven van onze leverancier voor Azure-beheer schatten wij de volgende kosten voor beheer:

- Middelgrote Azure-omgeving: circa €25.000 per jaar
- Grote Azure-omgeving: circa €40.000 per jaar

Deze bedragen zijn indicatief en kunnen variëren afhankelijk van de specifieke configuratie en beheervereisten van de specifieke oplossing.

Uurtarief

Daarnaast wordt uw uurtarief uitgevraagd voor werkzaamheden omtrent het realiseren van koppelingen, projecten en changes die niet binnen de scope van het vaste budget per jaar vallen. In uw antwoord op subgunningscriterium 3 dient u aan te geven hoe u invulling geeft aan het jaarlijkse onderhoudsbudget.

Daaronder hanteert de Provincie de subgunningscriteria opgenomen in de tabel met het daarbij horende maximaal te behalen aantal punten per subgunningscriteria:

Subgunningscriterium	Onderdeel subgunningscriterium	Max. aantal punten
GU1 Borging uitvoering		20
GU2 In te zetten product		25
	<i>GU 2.1 Programma van Wensen</i>	15

	<i>GU 2.2 Invulling van in te zetten product en beheer, onderhoud en dienstverlening</i>	10
GU3 Implementatieplan		15
GU4 Demonstratie en dialoog		25
	<i>GU 4.1 Demonstratie</i>	10
	<i>GU 4.2 Dialoog</i>	15
GU5: Prijs		15
Totaal		100

Voor elk (sub)gunningscriterium kent de Provincie een score conform het bijhorende beoordelingskader per subgunningscriterium toe.

Aan de inschrijver die na beoordeling het hoogste puntenaantal behaalt, wordt de opdracht gegund. Als meer dan één inschrijver met eenzelfde puntenaantal op de eerste plaats eindigt, komt de inschrijver in aanmerking die het hoogst scoorde op het subgunningscriterium demonstratie.

4.1.1 Subgunningscriterium 1: Borging van succesvolle uitvoering

Op welke wijze draagt u bij aan een succesvolle uitvoering van deze opdracht op basis van uw kennis en ervaring. Beschrijf daarbij hoe u in vergelijkbare situaties te werk bent gegaan, welke uitdagingen u bent tegengekomen, hoe u deze heeft opgelost en op welke wijze uw aanpak leidt tot succes bij onderhavige opdracht. Ga daarbij in op de volgende aspecten:

- **Ondersteuning van subsidieprocessen:** Beschrijf aan de hand van een of meer concrete voorbeelden hoe u eerder klantportalen heeft ontwikkeld en ingezet ter ondersteuning van het volledige subsidieproces – van aanvraag tot en met vaststelling. Licht toe welke keuzes u heeft gemaakt, specifiek hoe u daarbij medewerkers heeft betrokken en getraind, en op welke wijze dit van meerwaarde is voor deze opdracht.
- **Beheer, onderhoud en continuïteit:** Geef aan hoe uw ervaring is met beheer en onderhoud van klantportalen. Ga in op hoe u deze inzichten toepast in deze opdracht met nadruk op de tevredenheid van de klant en de continuïteit van de dienstverlening.
- **Integratiecapaciteit:** Geef aan hoe u bij eerdere projecten succesvol integraties met backend systemen hebt gerealiseerd en hoe u met die kennis risico's en knelpunten bij deze opdracht voorkomt. Omschrijf hoe u de technische en organisatorische afstemming aanpakt.

Doelstelling

De provincie wil een partner die haar kan helpen met het succesvol uitvoeren van de opdracht om zo de eindgebruikers en medewerkers van de provincie (zowel IT als Subsidie) goed en prettig te kunnen laten werken waarbij eventuele problemen door de partner worden voorzien en proactief opgelost.

Beschrijf in maximaal 2 A4-pagina's hoe u uw relevante ervaring gaat inzetten voor de succesvolle uitvoering van deze opdracht binnen de provincie Noord-Brabant.

4.1.2 Subgunningscriterium 2.1: Programma van eisen en wensen

In het programma van eisen en wensen heeft de Provincie specifieke wensen opgenomen. Inschrijver dient in het Programma van Wensen (zie bijlage G Programma van eisen en wensen) per wens aan te geven of hij aan de desbetreffende wens invulling gaat geven, door het invullen van 'Ja' of 'Nee' in kolom 'P' Bij elke wens staat in het Programma van eisen en wensen in kolom 'Q' de 'waarde' van het aantal punten dat aan de verschillende wensen is toegekend.

Wensen waarbij door inschrijver 'Ja' is geselecteerd maken onderdeel uit van de inschrijving. Kosten die voortkomen uit het voldoen aan de wensen vallen binnen het gestelde plafond en budget. Aanvullende facturatie voor dit onderdeel anders dan de opgenomen prijzen in de door inschrijver ingediende open begroting is niet mogelijk.

De eisen welke zijn gemarkeerd met een 'x' zijn een must-have (eis) waarbij de Provincie Noord-Brabant de leverancier de ruimte wil geven om deze eis (verder) te ontwikkelen zodat er per 1 april 2026 aan de eis wordt voldaan.

4.1.3 Invulling van in te zetten product en beheer, onderhoud en dienstverlening

Welk klantportaal biedt inschrijver aan?

Inschrijver dient minimaal in te gaan op de volgende onderdelen:

1. Beschrijf hoe uw product kan meegroeien met veranderende wensen en behoeften van de provincie ten aanzien van toekomstige diensten die mogelijk nog aangesloten worden op het klantportaal, maar ook tijdens de implementatie van het portaal.
2. Specificeer welke aanpassingen de provincie zelfstandig mag en kan uitvoeren en voor welke ondersteuning van de leverancier noodzakelijk blijft.
3. Beschrijf hoe uw klantportaal geschikt is voor de dienstverlening van het team subsidies en de provincie als dienstverlenende overheidsorganisatie.
4. Licht toe hoe relevante subsidie wet- en regelgeving, maar ook andere wet- en regelgeving voor de provincie (o.a. Digitaal Stelsel

Omgevingswet, Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer en de Wet Digitale Overheid) verankerd is in uw klantportaal.

5. Beschrijf hoe u binnen het jaarlijkse plafondbedrag van €95.000 optimale waarde realiseert voor beheer, onderhoud en dienstverlening van het klantportaal. Geef een concrete invulling van wat de provincie kan verwachten binnen **door u geoffreerde bedrag**. Ga daarbij in op de type activiteiten zoals genoemd in paragraaf 4.1. Specificeer welke activiteiten zijn inbegrepen.

Doelstelling

De provincie wil een klantportaal en partner die invulling geven en mee kunnen bewegen in de visie op de opdracht van de Provincie, zoals omschreven in hoofdstuk 5. Het klantportaal dient organisatiebreed ingezet te kunnen worden. Dat betekent dat het niet alleen op subsidies gericht is, maar later ook eventuele andere producten van de provincie.

Het antwoord op de vraag dient te voldoen aan de onderstaande eis: Maximaal 4 pagina's A4 (schema's, tabellen en figuren worden meegeteld). Als het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste 4 pagina's beoordeeld. Bijlagen en links zijn niet toegestaan.

4.1.4 Subgunningscriterium 3: Implementatieplan

De provincie wil weten hoe de inschrijver invulling gaat geven aan de implementatie en de ontwikkeling van functionaliteiten die het platform niet standaard aanbiedt (lees: nog door leverancier ontwikkeld worden). Hiervoor vraagt de provincie van de inschrijver een implementatieplan.

Inschrijver dient minimaal in te gaan op de volgende onderdelen:

1. Presenteer een gestructureerde planning met duidelijke tussenmijlpalen voor het implementatietraject.
2. Specificeer de kwalitatieve en kwantitatieve inzet die u van provincie verwacht in elke fase van het implementatietraject en hoe u de rolverdeling tussen de provincie en uw implementatieteam ziet.
3. Beschrijf hoe u de provincie tijdens het implementatietraject informeert over de voortgang en eventuele afwijkingen.
4. Beschrijf hoe u de training en opleiding van provinciemedewerkers invult en organiseert. Dit geldt voor het team subsidies, beheerders en formulierenbouwers.
5. Geef aan hoe u de samenwerking met leveranciers van de back-end systemen vormgeeft tijdens de implementatie, en wat u van hen verwacht.
6. Specificeer uw aanpak voor het testen, inclusief testfasen, testscenario's en acceptatiecriteria.

7. Specificeer welke functionaliteiten u nog moet ontwikkelen om aan de vraag van de provincie te voldoen en wat hiervan de tijdlijn is.
8. Identificeer potentiële risico's en uitdagingen, geef aan welke mitigerende maatregelen u treft en wat u hierbij van de provincie verwacht.
9. Beschrijf de samenstelling en expertise van het team dat u inzet voor de implementatie.
10. Beschrijf hoe u flexibiliteit inbouwt om adequaat te kunnen reageren op veranderende omstandigheden.

Doelstelling

Met deze vraag wil de Provincie beoordelen in welke mate inschrijver een zorgvuldige, complete implementatie uitvoert voor deze opdracht, waarbij inschrijver een proactieve rol heeft.

Het implementatieplan dient te voldoen aan de onderstaande eis: Maximaal 7 pagina's A4 voor het implementatieplan (schema's, tabellen en figuren worden meegeteld) en maximaal 2 A4 voor de planning. Als het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste 7 pagina's van het implementatieplan of eerste pagina van de planning beoordeeld. Bijlagen en links zijn niet toegestaan.

4.1.5 Beoordeling gunningscriteria

Hieronder wordt de beoordelingsmethodiek voor subgunningscriterium 2.1 beschreven. Vervolgens wordt ook de beoordelingsmethodiek voor (sub)gunningscriteria 1, 2.2 en 3 beschreven:

4.1.6 Beoordeling subgunningscriteria 2.1 Programma van wensen

Wij vragen u aan te geven welke wensen u realiseert. Indien u in kolom 'P', 'Ja' invult, geeft u in kolom 'O' een aanvullende toelichting. Als u aan de wens voldoet, wordt het aantal punten van deze wens toegekend. Bij een 'Nee', oplossing voldoet niet aan de wens, worden nul punten toegekend.

Het maximaal aantal punten voor alle wensen is 49, waarbij elke should beoordeeld wordt met 2 punten en elke could beoordeeld wordt met 1 punt. Uitzondering hierop is de functionaliteit kaarten (1.8.5). De functionaliteit 1.8.5 wordt beoordeeld met 6 punten. Het maximaal aantal punten voor dit subgunningscriterium is 15. De behaalde score per inschrijver wordt berekend door de volgende formule:

Behaalde score (Sub)gunningscriterium 1 = (Behaald aantal punten/maximaal te behalen punten) x 15.

4.1.7 Beoordeling subgunningscriteria 1, 2.2 en 3

U dient voor subgunningscriterium 1, 2.2 (Deel: Invulling van in te zetten product en beheer, onderhoud en dienstverlening) en 3 een beschrijving te geven zoals gevraagd per subgunningscriterium.

Een beoordelingsteam kent de scores toe aan de inschrijvingen die ter beoordeling voorliggen. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie leden. De inkoopadviseur (procesbegeleider) zit de bijeenkomst van het beoordelingsteam voor, maar kent zelf geen beoordeling toe.

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de kwalitatieve subgunningscriteria individueel per subgunningscriterium conform het beoordelingskader. Na deze individuele beoordeling vindt een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars, waarin de scoreresultaten worden doorgenomen en in consensus de score per subgunningscriterium wordt bepaald.

De beoordeling van de antwoorden op de kwaliteitscriteria 1, 2.2 en 3 vindt plaats met behulp van onderstaand beoordelingskader:

Omschrijving	Toe te kennen punten
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk zeer relevant, toepasselijk en uitstekend beschreven antwoord opgesteld voor alle onderdelen van het subgunningscriterium. Het subgunningscriterium is SMART en compleet uitgewerkt. Daarnaast bevat het antwoord meerdere elementen die de provincie zeer grote meerwaarde bieden in het kader van de doelstelling van het subgunningscriterium.	100%
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed beschreven antwoord opgesteld voor alle onderdelen van het subgunningscriterium. Het subgunningscriterium is SMART uitgewerkt. Daarnaast bevat het antwoord meerdere elementen die de provincie meerwaarde bieden in het kader van de doelstelling van het subgunningscriterium.	75%
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en prima beschreven antwoord opgesteld voor de meeste onderdelen van het subgunningscriterium. Het subgunningscriterium is redelijk SMART en compleet uitgewerkt. Daarnaast bevat het antwoord meerdere elementen die de provincie beperkte meerwaarde bieden in het kader van de doelstelling van het subgunningscriterium.	50%
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk in beperkte mate relevant en toepasselijk antwoord opgesteld voor de meeste onderdelen van het subgunningscriterium. Het subgunningscriterium is in beperkte mate SMART en compleet uitgewerkt. Het antwoord bevat geen elementen die de provincie meerwaarde bieden.	25%

Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een onvoldoende inhoudelijk relevant en/of een incompleet antwoord gegeven. Het antwoord op het kwaliteitscriterium is onvoldoende SMART beschreven. Het antwoord leidt tot onzekerheden dan wel risico's voor aanbestedende dienst.	0% Onvoldoende
--	-------------------

4.1.8 Subgunningscriterium 4: Demonstratie en dialoog

Elke inschrijver die geen onvoldoende heeft behaald bij gunningscriterium 1, 2.2 en/of 3 en in aanmerking komen voor gunning wordt uitgenodigd voor het geven van de demonstratie en dialoog.

Indien het puntenverschil na beoordeling van GU1, GU2, GU3 en GU5 groter is dan 25 met de eerst gerangschikte partij, dan wordt deze partij niet uitgenodigd voor de presentatie en dialoog omdat deze partij niet meer in aanmerking komt voor gunning.

Demonstratie

Inschrijver toont tijdens de demonstratie een visuele weergave van het klantportaal, met specifieke aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid ervan. Onder gebruiksvriendelijkheid wordt door de provincie het volgende verstaan: intuïtief, gebruiksgemak, overzichtelijk, snel navigeren en laagdrempelig.

De demonstratie richt zich dus op de visuele presentatie van functionaliteiten zoals de Provincie deze in de praktijk wil zien. Het betreft dus niet het standaardproduct van de leverancier, maar hoe het klantportaal er specifiek voor de Provincie uit zal zien en functioneren. Van u wordt verwacht dat u door middel van mockups, prototypes of andere visualisatiemiddelen toont hoe de oplossing eruit gaat zien, zonder dat u hiervoor daadwerkelijk een werkende versie hoeft te ontwikkelen. De functionaliteiten die u presenteert moeten realiseerbaar zijn in combinatie met de back-end systemen van de provincie. U hoeft dit niet daadwerkelijk voor de presentatie te realiseren, maar vanaf de ingang van de opdracht.

Dit toont de inschrijver aan de hand van de onderstaande handelingen aan.

1. Laat zien hoe een beheerder een nieuw aanvraagformulier kan maken, hoe dit er visueel uitziet voor de beheerder en welke configuratiemogelijkheden beschikbaar zijn in de interface.
2. Laat zien hoe de provincie zelfstandig beheer kan uitvoeren zonder technische ondersteuning van de leverancier, inclusief het wijzigen van formulieren en gebruikersbeheer. Laat zien hoe deze interface eruitziet.
3. Laat de interface zien hoe een aanvrager een nieuwe subsidieaanvraag indient, van inloggen tot definitieve verzending, inclusief het tussentijds opslaan van de subsidieaanvraag.
4. Laat zien hoe het er visueel uitziet wanneer een aanvrager een voortgangsrapportage, wijzigingsverzoek en vaststellingsverzoek

indient, inclusief de overzichtspagina van ingediende documenten.

5. Laat visueel zien hoe aanvragers worden geattendeerd via het klantportaal wanneer er een actie van hen wordt verwacht (call-to-action, dashboards, statusoverzichten).
6. Laat visueel zien hoe het portaal kan worden aangepast aan specifieke wensen van de Provincie, zoals het toevoegen of verbergen van velden, en laat zien of dit decentraal door de Provincie zelf uitgevoerd kan worden.
7. Laat zien hoe het er visueel uit ziet wanneer het systeem een fout of error weergeeft en hoe subsidieaanvragers via het portaal worden ondersteund met duidelijke foutmeldingen en oplossingsrichtingen.
8. Toon visueel hoe het portaal eruit ziet wanneer een gemachtigde partij voor een begunstigde aanvragen beheert, inclusief overzichtspagina's en navigatiemogelijkheden.
9. Laat zien hoe een beheerder van de Provincie zonder technische ondersteuning een nieuw formulier kan bouwen.
10. Laat zien hoe het portaal eruit ziet op verschillende apparaten (desktop, tablet, mobiel) en toon de responsiviteit van de gebruikersinterface aan.

Doelstelling

De doelstelling van de demonstratie is om een helder beeld te krijgen van de gebruiksvriendelijkheid van het klantportaal en hoe het portaal er visueel uit komt te zien.

Dialogoog

Aansluitend aan de demonstratie houden we een dialoogsessie waarin wij u realistische samenwerkingscasussen voorleggen die typerend zijn voor onze provinciale context. Deze casussen belichten verschillende aspecten van partnerschap, zoals omgaan met de provinciale dynamiek, communicatie tijdens crisissituaties, het balanceren tussen verschillende belanghebbenden en het proactief meedenken in vraagstukken en uitdagingen. U krijgt per casus de gelegenheid om uw aanpak toe te lichten en uw visie op samenwerking concreet te maken.

Doelstelling

De provincie is op zoek naar een strategische partner die de provinciale context begrijpt en hierop in kan spelen, proactief meedenkt in het kader van de opdracht en duidelijk communiceert.

Duur

Voor de demonstratie en dialoog heeft de provincie per inschrijver 2,5 uur gereserveerd op het Provinciehuis (1,5 uur voor de demonstratie, 1 uur voor de dialoog). De demonstraties dienen te worden begeleid door inschrijver. De aanbestedende dienst begeleidt de dialoog.

Regels voor de demonstratie en dialoog:

1. **Focus op functionele oplossingen:** Inschrijver dient zich te houden aan de gegeven functionele beschrijvingen.
2. **Geen aanpassingen tijdens de demo:** Alle configuraties en instellingen dienen vooraf voorbereid te zijn.
3. **Vragen en verduidelijkingen:** De beoordelaars kunnen tijdens de demo vragen stellen om de functionaliteit beter te begrijpen, maar deze vragen zullen niet leiden tot verlenging van de tijd voor de demonstratie.

We laten het aan de aanbieder over om in te schatten welke expertises en personen het beste passen bij de demonstratie en dialoog. Belangrijk is dat het team zodanig is samengesteld dat zij waardige gesprekspartners zijn voor alle leden van het beoordelingsteam (zie ook antwoord op vraag 31 in de nota van inlichtingen). Het maximum aantal personen is 4.

De demonstraties en dialogen zullen plaatsvinden op **8 en 9 oktober 2025**. In de betreffende ruimte is een scherm aanwezig. Inschrijver moet een eigen laptop gebruiken voor de demonstratie en kan middels een USB-C of USB-A aansluiting zijn laptop verbinden met het scherm.

LET OP: U bent zelf verantwoordelijk voor de tijdsbewaking en dient er zelf voor te zorgen dat alle onderdelen aan de orde komen. Indien een onderdeel niet behandeld is, dan ontvangt u voor het betreffende onderdeel geen punten.

4.1.9 Beoordeling subgunningscriterium 4: Demonstratie en dialoog

De demonstratie wordt beoordeeld op gebruiksvriendelijkheid. Elke beoordelaar beoordeelt elke handeling binair: een handeling is gebruiksvriendelijk (1 punt) of niet (nul punten).

Na de demonstraties leveren de beoordelaars de scores in bij de procesbegeleider, waarna alle punten van de beoordelaars bij elkaar per inschrijver worden opgeteld en vervolgens gedeeld door het aantal beoordelaars. Dit gemiddelde vormt de totaalscore voor dit deel van het subgunningscriterium.

Beoordeling dialoog

Na de dialoog leveren de beoordelaars de scores in bij de procesbegeleider, waarna alle punten van de beoordelaars bij elkaar per inschrijver worden opgeteld en vervolgens gedeeld door het aantal beoordelaars. Dit gemiddelde vormt de totaalscore voor dit deel van het subgunningscriterium. De beoordelaars kunnen de volgende scores met bijhorende motivatie geven:

Omschrijving	Toe te kennen punten
--------------	----------------------

Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk relevante dialoog gehouden. Gedurende de dialoog liet de inschrijver zeer grote meerwaarde zien op de gestelde doelstelling van het subgunningscriterium.	100%
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk relevante dialoog gehouden. Gedurende de dialoog liet de inschrijver meerwaarde zien op de gestelde doelstelling van het subgunningscriterium.	60%
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een voldoende inhoudelijk relevante dialoog gehouden. Gedurende de dialoog liet de inschrijver geen meerwaarde zien op de gestelde doelstelling van het subgunningscriterium.	25%
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een onvoldoende inhoudelijk relevante dialoog gehouden en/of de dialoog leidt tot onzekerheden dan wel risico's voor aanbestedende dienst.	0% (KO)

Wanneer de score 0% is gegeven voor de dialoog wordt uw inschrijving ter zijde gelegd en komt u niet meer in aanmerking voor gunning.

4.2 Prijs

Voor prijs is een plafondbedrag gesteld te weten:

Implementatie: € 350.000, -
Jaarlijkse kosten: € 95.000, -
Uurtarief: € 127, -

Inschrijver dient bij zijn inschrijving een open begroting van zijn prijs in te dienen. Deze open begroting is ter ondersteuning dat inschrijver zijn inschrijving doet binnen de gestelde plafonds. Daarnaast wordt deze open begroting ook gebruikt bij eventueel meer- en minderwerk gedurende de samenwerking.

4.3 Prijzenblad

Inschrijver dient de gevraagde prijzen op te geven in het bijgevoegde prijzenblad in bijlage 5.

In dit prijzenblad zijn drie tabbladen opgenomen. Inschrijver dient alle drie de tabbladen in te vullen.

Bij de opgegeven prijzen zitten alle in de inschrijving genoemde leveringen en diensten. Hierbij horen ook het uitvoeren van de dienstverlening conform het gestelde in de aanbestedingsdocumenten, het voldoen en invulling geven aan het programma van eisen, de toezeggingen in de inschrijving en andere zaken voor de levering en dienstverlening van het klantportaal zoals, maar niet uitsluitend, overleggen, administratie en andere noodzakelijke kosten die nodig blijken te zijn voor een goed functioneren van geleverde producten en diensten.

Tabblad 1:

In het eerste tabblad wordt een prijs gevraagd voor de implementatie. Dit zijn eenmalige kosten voor de gehele implementatie van het klantportaal. Hierin dient inschrijver een open begroting van de implementatiekosten op te geven.

Tabblad 2:

In dit tabblad worden de jaarlijkse kosten uitgevraagd conform Programma van eisen 3.3. Vervolgens wordt voor de vergelijkingsprijs deze kosten vermenigvuldigt met 12 in het kader van de duur van de overeenkomst. De opgegeven prijs ~~per user~~ (jaarlijks geïndexeerd) wordt gehanteerd gedurende de overeenkomst voor berekening van de kosten.

Tabblad 3:

In tabblad 3 wordt inschrijver gevraagd ~~tarieven een tarief~~ te prijzen voor een ~~viertal functies project/changemanager~~ die de provincie verwacht in te zetten gedurende de looptijd van de overeenkomst ~~bij eventueel meerwerk~~. ~~Deze tarieven zijn~~ Dit tarief is bindend indien de Provincie een aanvullende opdracht willen laten uitvoeren of als er sprake is van meerwerk (conform ARBIT-2022). Het genoemde aantal fictieve uren is ter indicatie en ten behoeve van de weging van ~~de verschillende functies het tarief in de gehele opdracht~~. Aan deze fictieve uren zijn geen rechten te ontleen door inschrijvers.

4.3.1 Beoordeling subgunningscriterium 5: Prijs

De prijzen worden na beoordeling van subgunningscriterium 1 tot en met 3 geopend. De prijzen worden eerst getoetst aan de genoemde plafondbedragen in paragraaf 4.2 per tabblad. Vervolgens wordt de inschrijfprijs zoals genoemd in tabblad 4 in cel E30 afgezet tegen onderstaand beoordelingskader voor de toekenning van het aantal behaalde punten op dit subgunningscriterium.

Totaal inschrijfprijs	Aantal punten
€ 350.000,00	0
€ 340.000,00 t/m € 349.999,99	1
€ 330.000,00 t/m € 339.999,99	2
€ 320.000,00 t/m € 329.999,99	3
€ 310.000,00 t/m € 319.999,99	4
€ 300.000,00 t/m € 309.999,99	5
€ 290.000,00 t/m € 299.999,99	6
€ 280.000,00 t/m € 289.999,99	7
€ 270.000,00 t/m € 279.999,99	8
€ 260.000,00 t/m € 269.999,99	9
€ 250.000,00 t/m € 259.999,99	10

€ 240.000,00 t/m € 249.999,99	11
€ 230.000,00 t/m € 239.999,99	12
€ 220.000,00 t/m € 229.999,99	13
€ 210.000,00 t/m € 219.999,99	14
€ 200.000,00 t/m € 209.999,99	15

Totaal inschrijfprijs	Aantal punten
<u>€ 1.643.500,00 – € 1.672.800,00</u>	<u>0</u>
<u>€ 1.598.500,00 – € 1.643.499,99</u>	<u>1</u>
<u>€ 1.553.500,00 – € 1.598.499,99</u>	<u>2</u>
<u>€ 1.508.500,00 – € 1.553.499,99</u>	<u>3</u>
<u>€ 1.463.500,00 – € 1.508.499,99</u>	<u>4</u>
<u>€ 1.418.500,00 – € 1.463.499,99</u>	<u>5</u>
<u>€ 1.373.500,00 – € 1.418.499,99</u>	<u>6</u>
<u>€ 1.328.500,00 – € 1.373.499,99</u>	<u>7</u>
<u>€ 1.283.500,00 – € 1.328.499,99</u>	<u>8</u>
<u>€ 1.238.500,00 – € 1.283.499,99</u>	<u>9</u>
<u>€ 1.193.500,00 – € 1.238.499,99</u>	<u>10</u>
<u>€ 1.148.500,00 – € 1.193.499,99</u>	<u>11</u>
<u>€ 1.103.500,00 – € 1.148.499,99</u>	<u>12</u>
<u>€ 1.058.500,00 – € 1.103.499,99</u>	<u>13</u>
<u>€ 1.013.500,00 – € 1.058.499,99</u>	<u>14</u>
<u>T/m € 1.013.499,99</u>	<u>15</u>

4.4 Rangschikking

De scores voor de subgunningscriteria worden bij elkaar opgeteld wat resulteert in de totaalscore per inschrijver. Alle scores voor subgunningscriteria worden afgerond op twee decimalen. De inschrijver met de hoogste totaalscore komt in aanmerking voor gunning van de opdracht.

4.5 Verificatie

De provincie behoudt zich het vanzelfsprekende recht voor de inschrijving op elk moment gedurende de aanbestedingsperiode (vanaf het moment van inschrijven tot en met definitieve gunning) te verifiëren. Dit kan op elk onderdeel van de inschrijving zijn (niet uitsluitend: uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, (programma van) eisen, gunningscriteria).

5 De opdracht

In dit hoofdstuk wordt de opdracht beschreven.

Aanleiding

Door maatschappelijke en technologische ontwikkelingen is de behoefte aan digitale dienstverlening (E-dienstverlening) de afgelopen jaren gegroeid. Digitale dienstverlening betreft de wijze waarop het voor belanghebbenden van de provincie, in deze opdracht subsidieaanvragers, digitaal mogelijk is om digitaal zaken met ons te doen.

Veranderende behoeften, nieuwe technologie en het blijven voldoen aan wet- en regelgeving hebben tot gevolg dat de E-dienstverlening van de provincie Noord-Brabant continu aan verandering onderhevig is. Deze ontwikkelingen en een veranderend speelveld zorgen voor urgentie bij de provincie om de E-dienstverlening verder te ontwikkelen. Dit is geen vrijblijvendheid, het verder ontwikkelen van de E-dienstverlening heeft impact op de hele organisatie en vraagt om scherpe keuzes en acties.

De provincie heeft een aantal belangrijke acties op het oog om onze ambities op het gebied van E-dienstverlening te realiseren. Een van die acties is de aankoop en implementatie van een generiek klantportaal, waarbij het klantportaal allereerst ten behoeve van het hele subsidieproces wordt ingericht.

Doel

Het leveren van een organisatiebreed klantportaal ten behoeve van afnemers van producten en diensten van de Provincie middels een self service portal, inclusief de integratie met back-end systemen zoals genoemd in deze aanbesteding (zie bijlage G en bijlage I). Subsidies is de eerste dienst dat in het klantportaal gerealiseerd wordt. Daarna volgen andere producten en/of diensten van de provincie, bijvoorbeeld een klantportaal ten behoeve van vergunningen.

Relatie tussen subsidieportaal in deze uitvraag en generieke provinciale behoefte

Deze uitvraag richt zich primair op de ontwikkeling van een subsidieportaal, maar moet worden gezien in het licht van de bredere, nog niet geconcretiseerde generieke behoefte van de provincie aan een klantportaal voor meer producten en diensten. De generieke behoefte van de provincie vertaalt zich in deze uitvraag met name in requirements in het Programma van Eisen rond de e-formulierenoplossing, aansluiting bij wet- en regelgeving en bepaalde architectuurkeuzes.

Het is belangrijk dat het portaal, ondanks de huidige focus op subsidies, schaalbaar is naar andere producten en diensten. Per product/dienst wordt komende jaren bepaald of én wanneer deze wordt aangesloten op het klantportaal. Hoewel de generieke behoefte zoveel mogelijk is vertaald in deze uitvraag, is de provincie zich ervan bewust dat er nog veel concreet gemaakt moet worden.

Zoals aangegeven in 1.2.2 kan binnen de overeenkomst gebruik gemaakt worden van de realisatie van overige producten en diensten in het klantportaal. De hieraan verbonden extra werkzaamheden vallen echter buiten de gestelde plafondbedragen en het jaarlijkse budget voor beheer en onderhoud.

Het klantportaal voldoet aan alle relevante wetgeving omtrent de producten en diensten in het klantportaal. Hierbij is conformering aan de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) een belangrijk uitgangspunt. Daarnaast staat gebruiksvriendelijkheid, met name voor de afnemers, centraal. Het klantportaal dient via een Enterprise Service Bus (ESB) aan te sluiten op de huidige systemen (SAP en Corsa) van de Provincie. In de toekomst is aansluiting met andere backoffice systemen mogelijk.

Corsa functioneert als DMS en zaakstelsel, SAP verzorgt de inhoudelijke afhandeling van subsidieaanvragen. Het huidige proces met ondersteunende systemen wordt aangesloten op het klantportaal. De oplossing bevat ook een e-formulierenoplossing met grafische interface voor het dynamisch opbouwen van aanvraagformulieren. Het klantportaal van de leverancier levert niet het zaakstelsel of workflow systeem.

De opdracht krijgt de vorm van een overeenkomst voor de verwerving van een klantenportaal met bijbehorende dienstverlening. De overeenkomst heeft een looptijd van drie jaar, en gaat in op 6 november 2025. De Provincie heeft de mogelijkheid om de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden driemaal voor de duur van drie jaar verlengen. De overeenkomst eindigt bij gebruikmaking van alle mogelijke verlengingen op 5 november 2037.

Scope

De scope van deze aanbesteding omvat alleen de implementatie van het gehele front-end (lees: de presentatielaag) van het subsidieproces in het klantportaal en e-formulierenoplossing, inclusief de integratie met back-end systemen zoals genoemd in deze aanbesteding. Extra kosten voor het aansluiten van aanvullende processen en diensten van de provincie, zoals klantportaal ten behoeve van vergunningen, zijn uitgesloten van de opgegeven eenmalige en jaarlijkse kosten en worden separaat gefactureerd.

Zelfbeheer

De provincie Noord-Brabant hecht grote waarde aan zelfredzaamheid in het beheer van het klantportaal. Wij streven naar maximale autonomie bij het doorvoeren van wijzigingen en aanpassingen, zonder onnodige afhankelijkheid van de leverancier. Uiteraard begrijpen we ook dat bepaalde aanpassingen specialistische kennis vereisen, en laten we juist die graag aan de leverancier over.

Implementatie

De provincie Noord-Brabant hecht grote waarde aan een zorgvuldige en succesvolle implementatie van het nieuwe klantportaal. In dit hoofdstuk worden de uitgangspunten, randvoorwaarden en verwachtingen ten aanzien van het implementatietraject uiteengezet.

Tijdslijn en mijlpalen

De provincie hanteert idealiter een strakke planning voor de implementatie van het klantportaal:

- **Contractingang:** Startdatum van de samenwerking.
- **1 december 2025:** Uiterlijke opleveringsdatum van de e-formulierenoplossing .
- **1 april 2026:** Beoogde livegang klantportaal met alle must-haves en de inschrijving toegezegde should- en couldhaves.

De provincie streeft naar deze tijdslijn, maar erkent dat de implementatie van alle must-have en de inschrijving toegezegde should- en couldhaves functionaliteiten per 1 april 2026 ambitieus is. Deze planning kan in goed overleg worden aangepast indien een alternatieve aanpak beter uitvoerbaar of wenselijk blijkt. Direct na contractingang willen we daarom in partnerschap met de opdrachtnemer de planning en scope evalueren om samen tot een realistische en haalbare aanpak te komen.

Projectorganisatie en capaciteit

De provincie stelt een projectteam beschikbaar dat nauw zal samenwerken met de leverancier tijdens de implementatie van het klantportaal. Dit team bestaat uit:

- Algemeen projectleider
- Projectleider IT
- Functioneel beheerder
- Diverse medewerkers team subsidies
- Processpecialisten
- SAP-specialist
- Corsa specialist
- IT-architect

Van de leverancier wordt verwacht dat zij een complementair team samenstellen met de juiste expertise. De provincie vindt duidelijkheid en inzicht in de organisatie en uitvoering van het implementatietraject belangrijk. Transparantie over teamsamenstelling, inzet van provincied medewerkers per fase, governancestructuur, escalatieprocedures en communicatielijnen is daarbij passend.

De provincie hecht waarde aan de betrokkenheid van het uitvoeringsteam van de afdeling subsidies bij de daadwerkelijke inrichting van het portaal. Hoewel dit team momenteel geen onderdeel uitmaakt van het huidige projectteam, vinden wij het belangrijk dat zij in een later stadium worden meegenomen in het implementatietraject. Het gaat om subsidiebehandelaren, intakers en overige medewerkers. Deze groep moet actief worden betrokken bij de configuratie en gebruikerservaring van het portaal om te waarborgen dat het systeem aansluit op de praktische werkprocessen van het team.

Samenwerking

De provincie Noord-Brabant zoekt een proactieve partner die aansluit bij de cultuurwaarden van de provincie: vertrouwen, verbinding en verantwoordelijkheid. De provincie hecht waarde aan een goede samenwerkingsrelatie tijdens en na de implementatie. We zien graag dat deze samenwerking wordt gekenmerkt door transparante communicatie, proactieve advisering, gezamenlijke probleemoplossing, kennisdeling en -overdracht, en aansluiting bij onze organisatiestructuur en -cultuur.

Aangezien het klantportaal koppelingen vereist met diverse interne systemen, heeft de provincie de voorkeur voor een duidelijke visie op de wijze waarop de samenwerking met andere leveranciers wordt vormgegeven.

Voor een succesvolle overdracht en implementatie van de e-formulierenoplossing (een formulierengenerator met grafische user interface) is nauwe samenwerking tussen de leverancier en de formulierenbouwers cruciaal. Bij de bepaling en inrichting van standaard bouwblokken moet de leverancier de formulierenbouwers betrekken, zodat zij maximale invloed kunnen uitoefenen op de configuratie. Hoewel de leverancier de technische werking van de e-formulierenoplossing beheerst, beschikken de formulierenbouwers over de diepgaande kennis van de specifieke wensen en context van de provincie. Deze combinatie van technische expertise en domeinkennis is essentieel voor een implementatie die optimaal aansluit op de praktijk van de organisatie.

Opleidingen en kennisoverdracht

De provincie hecht belang aan kennisoverdracht en gebruikersondersteuning tijdens de implementatie. Wij vinden het

belangrijk dat formulierenbouwers snel zelfstandig kunnen starten met de migratie van bestaande formulieren, dat functioneel beheerders over de juiste instructies beschikken, en dat er toegankelijke documentatie en kennisdocumenten beschikbaar zijn voor verschillende gebruikersgroepen.

Flexibiliteit en verandermanagement

Flexibiliteit en verandermanagement zijn voor de provincie Noord-Brabant essentiële aspecten van de implementatie. Wij opereren in een dynamische omgeving waarin veranderingen in wetgeving, beleid en organisatie regelmatig voorkomen. Daarom vinden wij het van belang dat er adequaat wordt omgegaan met veranderende eisen tijdens het implementatietraject, dat er een goede balans wordt gevonden tussen flexibiliteit en projectscope, en dat wij proactief geadviseerd worden over best practices en optimalisatiemogelijkheden.

Kwaliteitsborging

Kwaliteitsborging is voor de provincie een essentieel onderdeel van het implementatietraject. Bij uitvoering van de opdracht hecht de provincie waarde aan inzicht in de gehanteerde testmethodieken en resultaten.

Risicobeheersing

Risicobeheersing is voor de provincie een belangrijk onderdeel van de implementatie van het klantportaal. Wij zijn ons bewust van de risico's die hiermee gepaard gaan en vinden het belangrijk dat de belangrijkste implementatierisico's specifiek voor de provincie Noord-Brabant voldoende in beeld zijn.

6 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Met haar inkoopvolume van 300 miljoen per jaar kan en wil de provincie Brabant écht een waardevolle bijdrage leveren aan innovatie, werkgelegenheid en duurzaamheid, door bij elke inkoop van diensten en goederen (inclusief werken) in alle fasen van het inkoopproces rekening te houden met de sociale, ecologische en economische dimensies van duurzaamheid. We willen dat wát we inkopen, een neutraal of zelfs een positief effect heeft op het klimaat, mogelijkheden schept om te participeren in de maatschappij voor mensen die daarvoor hulp nodig hebben en maatschappelijke en technologische innovatie stimuleert.

De provincie Noord-Brabant heeft drie hoofddoelstellingen die ze –ook– door haar inkoop wil realiseren:

- In 2030 is er tenminste 50% duurzame energie en tenminste 50% reductie van broeikasgassen t.o.v. de uitstoot in 1990. In 2050 zijn we energieneutraal.
- In 2030 is het primair grondstoffengebruik gehalveerd. In 2050 is het realiseren van circulaire economie gerealiseerd, waarbij we grondstoffen duurzaam winnen, efficiënt inzetten en hergebruiken en aantasting van het leefmilieu voorkomen. Afvalstoffen bestaan niet meer en de wegwerpeconomie is verleden tijd.
- We willen de arbeidsparticipatie vergroten. Door het slim verbinden van sociale voorwaarden aan inkooptrajecten, benutten we onze inkoopkracht om Brabanders met een afstand tot de arbeidsmarkt aan een baan te helpen.

6.1 Social Return

Social return betekent dat de provincie bij het verlenen van een opdracht aan een opdrachtnemer, een tegenprestatie vraagt in de vorm van het bieden van werkgelegenheid voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Op deze manier krijgen ook deze personen de kans om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. De provincie Noord-Brabant sluit zich aan bij de social return beleids- en uitvoeringsregels van de Arbeidsmarktregio Noord-Oost Brabant, zodat er in deze arbeidsmarktregio eenduidig social return beleid wordt uitgevoerd.

In deze opdracht geven we social return vorm door het stellen van een uitvoeringsvoorwaarde, dat de opdrachtnemer zich verplicht om voor een waarde van 2% van de opdrachtsom de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Invulling van social return -opdrachten wordt gerealiseerd binnen de periode van de opdracht.

De opdrachtnemer neemt binnen 2 weken na gunning contact op met het Adviespunt social return (info@adviespuntsocialreturn.nl.) Deze adviseert

en faciliteert de opdrachtnemer bij het zo effectief mogelijk invullen van haar social return verplichting. Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op hoe hij zijn social return verplichting gaat invullen. Opdrachtnemer legt dit plan vóórafgaand of binnen uiterlijk 3 weken na start van de opdracht voor ter beoordeling voor aan het adviespunt. Het plan bestaat uit:

- De opdrachtsom en de hoogte van de social return verplichting;
- Welke functies uit welke doelgroepen worden ingezet of welke opleidingstrajecten worden geboden;
- De wijze en timing van tussen- en eindevaluatie(s), inclusief bewijsstukken.

Opdrachtnemer levert het door het Adviespunt social return goedgekeurde plan van aanpak in bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de daadwerkelijke uitvoering van het geaccepteerde plan van aanpak social return en rapporteert dit in het monitorsysteem 'WIZZR'.

De provincie Noord-Brabant meent dat door het maatwerk en de brede invulling van social return, social return realiseerbaar is. De provincie Noord-Brabant houdt zich het recht voor om bij het niet of gedeeltelijk voldoen aan de social return verplichting, een boete in rekening te brengen met een waarde van 150% van de niet ingezette social return verplichting. Die boete zal worden ingezet voor initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen social return bevorderen.

Voor alle geldende uitvoeringsregels verwijzen wij naar de bijlage D 'Uitvoeringsregels Social Return'.

7 Juridische Voorwaarden

7.1 ARBIT 2022

De toepasselijkheid van de dienstverlenings-, betalings- en algemene leveringsvoorwaarden van de gegadigden wijst de provincie nadrukkelijk van de hand. Op de uit de aanbesteding voortvloeiende opdracht/overeenkomst zijn de ARBIT-2022 van toepassing, toegevoegd als bijlage A. Dit beschrijvend document, de ARBIT-2022 en de inschrijving van de gegadigde aan wie de opdracht wordt gegund, maken deel uit van de af te sluiten overeenkomst. Door middel van een rechtsgeldige ondertekening van bijlage 2 gaat u akkoord met de ARBIT-2022.

7.2 Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Alle personen die door de opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst worden ingezet bij de dienstverlening t.b.v. de opdrachtgever dienen over een verklaring omtrent het gedrag (VOG) te beschikken. Dit is een verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

Voor de betreffende opdracht wordt een VOG proportioneel geacht. Beoogd wordt om vertrouwelijke informatie te beschermen. Een VOG uitvraag staat in verhouding tot het privacy recht van de dienstverlener, daar de belangen van de provincie zwaarder wegen vanwege vertrouwelijkheid en/of gevoeligheid van de informatie waar de dienstverlener mee te maken kan krijgen. Om deze reden acht de provincie een VOG noodzakelijk. Daarnaast is er geen minder voldoende doeltreffend, ingrijpend middel om de belangen te beschermen. De belangen van opdrachtgever en opdrachtnemer zijn vooraf zorgvuldig afgewogen.

Voor aanvang van de werkzaamheden die onderdeel uit maken van de dienstverlening dient de Opdrachtnemer de VOG's van de in te zetten personen te overleggen bij de contractmanager. Dit geldt ook als er tussentijds een wisseling van in te zetten personen plaats vindt. Of de contractmanager zal hier gedurende de looptijd van de overeenkomst op controleren.

7.3 E-Facturering

Vanaf 1 januari 2020 is het gebruik van een e-factuur verplicht. Facturen per post en per mail worden dan niet meer geaccepteerd. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.brabant.nl/efactureren.

Uw factuur dient op grond van artikel 12 van de Algemene Inkoopvoorwaarden provincies te voldoen aan de factuurvoorschriften van de provincie Noord-Brabant. Deze vindt u op www.brabant.nl/factuurvoorschriften.

8 Bijlagen

Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie TenderNed	Bijlage 1
Akkoordverklaring aanbestedingsdocumentatie	Bijlage 2
Referentieverklaring	Bijlage 3
Verklaring akkoord geen Russische betrokkenheid	Bijlage 4
Prijzenblad	Bijlage 5
ARBIT 2022	Bijlage A
Concept dienstverleningsovereenkomst	Bijlage B
Informatieonderzoek Wet Bibob	Bijlage C
Uitvoeringsregels Social return PNB	Bijlage D
Stappenplan digitaal inschrijven TenderNed	Bijlage E
Model verwerkersovereenkomst	Bijlage F
Programma van eisen en wensen	Bijlage G
Verklaring BIO-compliant	Bijlage H
Koppelingen	Bijlage I