



ZAAKSYSTEEM MET GEÏNTEGREERDE KCS FUNCTIONALITEIT

**AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE
OPENBARE AANBESTEDING**

NAMENS GEMEENTE BEVERWIJK

Datum : 18 december 2025

Ons kenmerk : BW 202410 - 2300262

INHOUD

1.	INLEIDING	5
1.1	BEGRIPSDUIDING	5
1.2	AANBESTEDENDE DIENST	5
1.3	RIJK	5
1.4	OPDRACHT	5
1.5	HUIDIGE EN GEWENSTE SITUATIE	7
1.6	SAMENVOEGEN EN SPLITSEN	7
1.7	PERCELENVERDELING	9
1.8	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST	9
1.9	INDEXERING	10
1.10	HERZIENINGSCLAUSULE	10
1.11	KOSTENVERGOEDING	11
1.12	GESTANDDOENING	11
1.13	VARIANTEN	12
1.14	TAAL	12
1.15	VERTROUWELIJKHEID	12
2.	DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING	13
2.1	PLANNING	13
2.2	COMMUNICATIE	13
2.3	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN	14
2.4	INLICHTINGEN	14
2.5	INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN	14
2.5.1	INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN	14
2.5.2	ONDERTEKENING DOCUMENTEN	15
2.5.3	DIGITAAL INSCHRIJVEN	15
2.5.4	INTREKKING	16
2.5.5	OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN	16
2.6	AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING	16
2.7	ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN	16
2.8	VOORBEHOUD GUNNING	17
2.9	BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING	17
2.10	DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	18
2.11	ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING (AVG)	18
2.12	CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT	18
2.13	WACHTKAMERREGELING	18
2.14	INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')	18
2.15	INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER	19
2.16	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN	20
2.17	INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE	20
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	21
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN	21
3.2	GESCHIKTHEIDSEISEN	21
3.2.1	HANDELSREGISTER	21
3.2.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	21
3.2.3	TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID	22
3.3	OVERIGE EISEN	23

3.3.1	ICT-KWALITEITSNORMEN.....	23
3.3.2	COMMON GROUND	23
3.3.3	KWALITEITSNORMEISEN.....	23
3.4	BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN	24
4.	EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT	26
4.1	PROGRAMMA VAN EISEN	26
4.2	CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN.....	26
5.	BEOORDELING EN GUNNING	26
5.1	GUNNINGSCRITERIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK	27
5.1.1	GUNNINGSCRITERIUM PRIJS	27
5.1.2	GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT	28
5.1.3	DEMONSTRATIE EN NADERE TOELICHTING	32
5.1.4	PROOF OF CONCEPT	34
5.1.5	BEOORDELINGSMETHODIEK.....	34
5.2	VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN.....	37
6.	KLACHTENREGELING	37
7.	BIJLAGEN:	38
7.1	BEGRIPPENLIJST	38
7.2	BIJLAGEN	39

LEESWIJZER

Inleiding, hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie ten aanzien van de aanbestedende dienst en de opdracht.

De procedurele aspecten van de aanbesteding, hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals de planning, de nota van inlichtingen, de wijze van indeling van de offerte, de offerteopening, de voorbehouden en gunningsbeslissing.

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hoofdstuk 3

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

Eisen ten aanzien van de opdracht, hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk worden de inhoudelijke eisen ten aanzien van de opdracht beschreven.

Gunningscriteria, hoofdstuk 5

In dit hoofdstuk staan de wensen geformuleerd en wordt ingegaan op de beoordeling van de ingediende offertes.

Klachtenregeling, hoofdstuk 6

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn een aantal bijlagen opgenomen, waaronder de door de inschrijver in te vullen verklaringen en tarievenbladen.

1. INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding Geïntegreerd Zaaksysteem met KCS-functionaliteit begeleid door RIJK namens de gemeente Beverwijk conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016 (A-wet 2012).

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige aanbestedingsdocument en de bijlagen. Dit aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de (inhoud van dit) aanbestedingsdocument en de (inhoud van de) daarbij behorende bijlagen.

1.1 BEGRIPSDUIDING

In de aanbestedingsstukken worden verschillende begrippen gebruikt in relatie tot klantcontactfunctionaliteit.

Het Programma van Eisen maakt daarbij gebruik van de termen *Klant Contact Centrum (KCC)*, *Klant Contact Systeem (KCS)* en *klantcontact*. Deze termen worden in het PvE niet afzonderlijk gedefinieerd maar beschrijven gezamenlijk de functionele ondersteuning van het klantcontactproces.

Voor de interpretatie van deze aanbesteding geldt het volgende:

- Met Klant Contact Centrum (KCC) wordt de organisatorische eenheid bedoeld waarin medewerkers klantcontact afhandelen.
- Met Klant Contact Systeem (KCS) wordt de applicatie of applicatiecomponent bedoeld die ondersteuning biedt aan het KCC bij het registreren, afhandelen en raadplegen van klantcontacten.
- Waar in het PvE of andere aanbestedingsstukken wordt gesproken over *klantcontact*, wordt hiermee de hiervoor beschreven KCC en KCS functionaliteit bedoeld in samenhang met de Oplossing.

Inschrijvers dienen hun inschrijving op dit punt eenduidig te baseren op deze begripsduiding. Het gebruik van verschillende termen in het PvE doet geen afbreuk aan de functionele scope zoals bedoeld in deze aanbesteding.

1.2 AANBESTEDENDE DIENST

Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding is de gemeente: Beverwijk, hierna te noemen gemeente.

Voor meer informatie zie www.beverwijk.nl.

1.3 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. De gemeente Beverwijk is hierbij aangesloten. RIJK begeleidt deze aanbesteding.

Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

1.4 OPDRACHT

De gemeente Beverwijk wil een overeenkomst afsluiten met één leverancier voor de implementatie en het beschikbaar stellen van een Zaaksysteem met geïntegreerde KCS functionaliteit, aangeboden als Software-as-a-Service (SaaS). De directe aanleiding voor

deze aanbesteding is het aflopen van de overeenkomst met Decos voor het gebruik van JOIN Zaak & Document. Deze overeenkomst eindigt op 31-12-2026.

De gemeente streeft naar een toekomstbestendige, naadloos geïntegreerde oplossing waarin alle kernfunctionaliteiten voor zaakgericht werken en klantcontact samenkomen. De oplossing moet medewerkers ondersteunen bij een efficiënte en uniforme afhandeling van zaken, documenten en klantvragen, en inwoners en bedrijven voorzien van gebruiksvriendelijke digitale dienstverlening.

Het gaat hierbij om onder meer:

- zaaktypeconfiguratie, zaakregistratie, werkvoorraad en zaakbehandeling
- documentmanagement en recordmanagement
- documentcreatie
- objectenregister en geografische ontsluiting
- zoeken en vinden
- KCS functionaliteit (inclusief kennisbank, terugbelnotities, contacthistorie en integraties met telefooncentrale, BRP, zaaksysteem en Microsoft 365)
- formulierengenerator voor het zelfstandig ontwerpen, beheren en publiceren van webformulieren die direct koppelen aan zaaktypen en klantcontactprocessen
- webformulieren en een persoonlijke internetpagina (PIP) voor inwoners en bedrijven
- rapportages en managementinformatie
- ondersteuning van bestuurlijke besluitvorming
- migratie lopende zaken uit Decos JOIN

De oplossing moet bij oplevering direct beschikbaar zijn en voldoen aan de eisen zoals gespecificeerd in bijlage C Programma van Eisen en Wensen. De gemeente verlangt dat inschrijvers uitgaan van een 'commercial off the shelf'-applicatie die zonder maatwerk voorziet in de gevraagde functionaliteit.

Buiten de scope van deze opdracht vallen:

- migratie van afgesloten zaken uit de huidige systemen;
- het functioneel beheer van de oplossing.

Migratie

De migratie van lopende zaken uit het huidige zaaksysteem behoort tot de scope van de opdracht. De migratie van afgesloten zaken is bewust niet in de scope opgenomen en is daarom als optionele uitbreiding beschreven in de herzieningsclausule (zie herzieningsclausule, onderdeel 1: "Migratie van data uit JOIN"). Een prijsopgave hiervoor wordt niet gevraagd en maakt geen onderdeel uit van de beoordeling van de inschrijving.

Voor wat betreft de migratie van lopende zaken geldt het volgende:

- De definitie van "lopende zaken" wordt bij aanvang van het implementatietraject gezamenlijk met de winnende leverancier vastgesteld.
- Gedurende de implementatie zullen lopende zaken worden afgerond, waardoor het aantal op dit moment niet betrouwbaar is vast te stellen.
- Om die reden wordt in deze aanbesteding geen inschatting of planvorming gevraagd en vormt het geen onderdeel van het prijscriterium.

- De migratie van lopende zaken wordt tijdens de implementatie in goed overleg uitgewerkt, waarbij proportionaliteit en samenwerking sleutelbegrippen zijn.

Varianten

Het indienen van varianten of alternatieve oplossingen is niet toegestaan (voorschrift 3.7).

Aan de aantallen genoemd in de opdrachtschrijving kunnen geen rechten worden ontleend.

1.5 HUIDIGE EN GEWENSTE SITUATIE

De gemeente Beverwijk maakt sinds 2012 gebruik van het zaakstelsel JOIN Zaak & Document, geleverd door Decos. Het contract is afgesloten als On-Premise-overeenkomst

Daarnaast maakt de gemeente gebruik van een door de websiteleverancier ontwikkelde kennisbank voor het Klant Contact Centrum (KCC). Deze oplossing is maatwerk en biedt beperkte functionaliteit (o.a. terugbelnotities en eenvoudige aantekeningen). Dit stelsel is niet toekomstbestendig en daarom heeft de gemeente besloten het klantcontactstelsel los van de website aan te besteden.

Het beoogde product is een SaaS-gebaseerd zaakstelsel met geïntegreerde KCS functionaliteit, dat voldoet aan actuele eisen op het gebied van beveiliging, privacy en archivering. Het stelsel vervangt de huidige Decos JOIN-omgeving en moet aansluiten op de strategische ICT-koers van de gemeente Beverwijk.

De oplossing moet:

- bewezen geschikt zijn voor gebruik binnen middelgrote gemeenten;
- integreren met onder andere Microsoft 365, iBabs, e-depot en formulierenmodules;
- voldoen aan de Archiefwet, Woo, AVG en BIO;
- aansluiten bij de principes van Common Ground en de ZGW-API's;
- eenvoudig te configureren zijn, zodat zaaktypen, processen en formulieren zelfstandig door functioneel beheer kunnen worden aangepast;
- mogelijkheden bieden voor rapportage, monitoring en managementinformatie;
- voorzien zijn van adequate training en adoptiebegeleiding voor eindgebruikers.

De gemeente Beverwijk stelt de aanbesteding nadrukkelijk open voor samenwerkingen tussen leveranciers die gezamenlijk een geïntegreerde oplossing aanbieden. Dit betekent dat ook combinaties van partijen kunnen inschrijven die via een bewezen en stabiele koppeling de functionaliteiten van zaakgericht werken en klantcontactbeheer combineren, mits dit resulteert in één herkenbare gebruikerservaring en één aanspreekpunt voor beheer en ondersteuning.

1.6 SAMENVOEGEN EN SPLITSEN

De gemeente Beverwijk kiest ervoor om het zaakstelsel, het klantcontactstelsel (KCS) en de formulieren generator als één geïntegreerde opdracht in de markt te zetten. De aanbesteding omvat de volledige levering en implementatie van een SaaS-gebaseerde oplossing, inclusief:

- Levering van het zaakstelsel inclusief KCS functionaliteit en integratie met formulieren
- Implementatie, configuratie en adoptiebegeleiding
- Beheer, onderhoud en doorontwikkeling

- Levering van documentatie, SLA's en informatiebeveiligingsmaatregelen
Deze onderdelen zijn functioneel en technisch nauw met elkaar verweven. Het splitsen ervan zou de integraliteit van het systeem ondermijnen en risico's veroorzaken voor beheer, gebruikerservaring en continuïteit. Bovendien wil de gemeente Beverwijk gedurende de looptijd van de overeenkomst één duidelijk aanspreekpunt voor zowel technische als functionele vraagstukken. Indien de onderdelen afzonderlijk zouden worden aanbesteed, ontstaan de volgende risico's:
- Verhoogde coördinatielast door de noodzaak meerdere partijen af te stemmen
- Onduidelijkheid over verantwoordelijkheden, met kans op vertraging bij incidenten of wijzigingsverzoeken
- Complexere problemdiagnose bij storingen of koppelingsproblemen
- Hogere transactiekosten door meerdere contracten en juridische aansprakelijkheden
- Verlies van integratievoordelen, waardoor suboptimale koppelvlakken ontstaan tussen KCS, zaakstelsel en formulieren

a. Markttoegang en kansen voor het MKB

De samenvoeging belemmert de markttoegang voor MKB-bedrijven niet. Onderzoek via TenderNed laat zien dat meerdere leveranciers in staat zijn een zaakstelsel met geïntegreerde KCS functionaliteit te leveren. Daarnaast zijn er marktpartijen die op basis van samenwerking of combinaties een compleet aanbod kunnen neerzetten, inclusief integratie met telefonie en klantcontactfunctionaliteit. Leveranciers kunnen inschrijven als:

- Hoofdaannemer met onderaannemers voor specifieke expertises (zoals migratie of adoptie)
- Combinatie of samenwerkingsverband van marktpartijen die gezamenlijk een inschrijving doen

b. Organisatorische gevolgen en risicobeheersing

De integrale aanpak versterkt regie en beheersbaarheid:

- Eén opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het hele traject, van inrichting tot doorontwikkeling
- Heldere verantwoordelijkheidsverdeling voorkomt afstemmingsproblemen
- Faalkosten en vertragingen worden beperkt door uniforme werkwijze en heldere communicatiekanalen

De projectgroep heeft uitgesproken dat het risico op suboptimale werking – zeker in relatie tot het KCC – kleiner is bij één geïntegreerde opdracht dan bij versnippering over meerdere leveranciers.

c. Samenhang tussen onderdelen

Het zaakstelsel moet op natuurlijke wijze integreren met onder meer Microsoft 365, BRP, RIS, Fixi en andere kernapplicaties. Deze koppelingen vereisen een technisch samenhangende aanpak waarbij software, configuratie, beheer en ondersteuning op elkaar zijn afgestemd. Een opdeling in percelen zou hier afbreuk aan doen en risico's introduceren op:

- Incompatibele oplossingen
- Verlies van end-to-end gebruikerservaring
- Afwenteling van fouten tussen leveranciers

Conclusie

De samenvoeging van de opdracht is gerechtvaardigd en noodzakelijk voor het behalen van de projectdoelstellingen. De keuze voor één geïntegreerde opdracht:

- Versterkt de beheersbaarheid en kwaliteit van het project
- Beperkt organisatorische en technische risico's
- Houdt de markt toegankelijk voor combinaties en samenwerkingsverbanden
- Vergroot de kans op een toekomstbestendige oplossing met goede integratie

1.7 PERCELENVERDELING

De opdracht wordt niet opgedeeld in percelen. Het opdelen van de opdracht zou leiden tot:

- Verlies aan regie en afbakening van verantwoordelijkheden
- Verhoogde kans op mismatches in koppelvlakken
- Hogere doorlooptijd, meer contractbeheer en kosten
- Belemmering van een geïntegreerde gebruikerservaring voor eindgebruikers (zoals het KCC)

Een integrale aanbesteding past bij de visie van de gemeente Beverwijk op samenhangende, gebruiksvriendelijke en toekomstgerichte dienstverlening. Het is een randvoorwaarde voor het realiseren van een goed functionerend zaaksysteem en klantcontactstelsel binnen de bestaande en toekomstige informatiearchitectuur.

1.8 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

De gemeente Beverwijk sluit een overeenkomst van opdracht voor de levering van een SaaS-gebaseerd zaaksysteem met KCS functionaliteit, inclusief implementatie, onderhoud, support en doorontwikkeling. Er wordt een één-op-één overeenkomst gesloten met één opdrachtnemer, die integraal verantwoordelijk is voor de levering en instandhouding van de oplossing gedurende de gehele looptijd.

De overeenkomst treedt in werking op 1 april 2026, wanneer wordt gestart met de implementatie van het nieuwe systeem. De implementatie wordt naar verwachting afgerond op 31 december 2026, of zoveel eerder als de oplossing door de gemeente Beverwijk is geaccepteerd. De feitelijke start- en einddatum van de implementatiefase worden vastgelegd bij ondertekening van de overeenkomst.

De overeenkomst heeft een maximale looptijd van twaalf (12) jaar, opgebouwd uit een vaste initiële looptijd van vier (4) jaar en vier (4) verlengingsopties van telkens twee (2) jaar. Verlenging vindt uitsluitend actief plaats en is afhankelijk van een positieve evaluatie van de samenwerking, de prestaties van de leverancier en het functionele gebruik van de oplossing. De gemeente besluit uiterlijk zes maanden voor afloop van de lopende termijn of verlenging wordt toegepast.

De opdrachtnemer levert en onderhoudt een Service Level Agreement (SLA) waarin minimaal de volgende onderwerpen zijn vastgelegd:

- Beschikbaarheid en uptime van de SaaS-dienst
- Reactie- en oplostijden bij incidenten
- Onderhoudsvensters, updates en releases
- Supportprocedures en escalatieniveaus
- Gegevensbescherming, back-ups en continuïteitsvoorzieningen

De SaaS-licentie omvat ten minste het gebruik van de software, hosting, beveiliging, databasebeheer en functioneel beheercomponenten. De leverancier is verantwoordelijk voor het beschikbaar en actueel houden van de dienst gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Op de overeenkomst zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij ICT-opdrachten (GIBIT 2023), versie december 2023
- Verwerkersovereenkomst conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), te verstrekken door de gemeente Beverwijk

De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer wordt contractueel gelimiteerd tot een niveau dat in redelijke verhouding staat tot de omvang en risico's van de opdracht. De exacte hoogte wordt vastgesteld tijdens de contractfase.

1.9 INDEXERING

De prijzen zijn gedurende de eerste twee (2) jaar van de initiële looptijd vast. Vanaf de ingangsdatum van de eerste verlengingsoptie mogen prijzen jaarlijks worden geïndexeerd conform artikel 11.8 van de GIBIT 2023.

1.10 HERZIENINGSCLAUSULE

Reikwijdte

Deze herzieningsclausule biedt de gemeente Beverwijk de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst bepaalde uitbreidingen van de geleverde ICT-oplossing af te nemen, zonder dat hiervoor een nieuwe aanbestedingsprocedure hoeft te worden doorlopen.

De uitbreidingen vallen binnen de scope van de opdracht en zijn bedoeld om flexibiliteit te behouden bij toekomstige ontwikkelingen, technologische innovaties en wettelijke verplichtingen. De opgenomen uitbreidingen maken geen onderdeel uit van de beoordeling van de inschrijving en hiervoor wordt bij inschrijving geen prijsopgave gevraagd.

Opties tot uitbreiding

De gemeente Beverwijk behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst de oplossing uit te breiden met één of meer van de onderstaande onderdelen:

1. Migratie van data uit JOIN

Migratie van lopende zaken uit het huidige zaaksysteem JOIN. De definitie van 'lopende zaken' wordt voorafgaand aan implementatie vastgesteld, mede omdat tijdens de implementatieperiode zaken kunnen worden afgerond of nieuw gestart.

Migratie van afgesloten zaken uit JOIN, voor zover dit binnen de scope van de aanbesteding valt.

2. Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

Uitbreiding van de oplossing met functionaliteit ter ondersteuning van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv), waaronder geautomatiseerde ontvangst, afhandeling en archivering van digitaal bestuurlijk verkeer en integraties met landelijke voorzieningen zoals de Berichtenbox van MijnOverheid.

3. AI-ondersteunde functies voor dossierclassificatie, kwaliteitscontrole en adviesvorming

Uitbreiding van de oplossing met AI-ondersteunde functies gericht op automatische classificatie van documenten en dossiers, kwaliteitscontrole op volledigheid en metadata, en ondersteuning bij adviesvorming en besluitdocumenten.

Termijn

De in deze clausule genoemde uitbreidingen kunnen door de gemeente Beverwijk op ieder moment gedurende de looptijd van de overeenkomst worden afgenomen.

Voorwaarden

- De opdrachtnemer voert eventuele uitbreidingen uit onder dezelfde algemene voorwaarden, serviceniveaus en beveiligingseisen als de basisoplossing.
- Voorafgaand aan uitvoering kan de opdrachtnemer, in overleg met de gemeente Beverwijk, een technische of functionele analyse uitvoeren ter voorbereiding op de uitbreiding.
- De planning van de uitvoering wordt in onderling overleg vastgesteld, waarbij de gemeente het moment van afname bepaalt.

Prijzen

Voor de in deze herzieningsclausule opgenomen uitbreidingen wordt geen prijsopgave gevraagd bij inschrijving.

Indien de gemeente Beverwijk besluit één of meer uitbreidingen af te nemen, worden de tarieven op transparante wijze vastgesteld conform de bepalingen van de overeenkomst, waarbij proportionaliteit en marktconformiteit uitgangspunten zijn.

Beperking van de clausule

De toepassing van deze herzieningsclausule leidt niet tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst in de zin van artikel 2.163b van de Aanbestedingswet 2012, aangezien aard, omvang en voorwaarden van de uitbreidingen vooraf duidelijk zijn omschreven. De keuze om gebruik te maken van een of meer van de genoemde uitbreidingen berust volledig bij de gemeente Beverwijk en verplicht haar niet tot afname.

Toelichting

De opgenomen uitbreidingsopties zorgen ervoor dat de gemeente Beverwijk tijdens de looptijd van de overeenkomst kan inspelen op nieuwe technologische mogelijkheden en veranderende behoeften van inwoners en medewerkers. Door flexibiliteit te waarborgen binnen de bestaande contractuele kaders blijft de oplossing toekomstbestendig en kan innovatie plaatsvinden zonder onnodige vertraging of extra aanbestedingsprocedures.

1.11 KOSTENVERGOEDING

Bij het laattijdig afbreken van de aanbestedingsprocedure zal in het specifieke geval worden beoordeeld of eventueel sprake is van een vergoeding van (een deel) van de inschrijfkosten.

1.12 GESTANDDOENING

De inschrijver doet de inschrijving gestand voor een periode van 6 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de inschrijving maakt de inschrijving ongeldig.

De gemeente kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de inschrijver wordt geweigerd, dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

1.13 VARIANTEN

De inschrijver mag geen variant(en) indienen.

1.14 TAAL

Alle communicatie over de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, gaat in het Nederlands.

1.15 VERTROUWELIJKHEID

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK en de gemeente. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK en de gemeente mag niets uit het aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure).

RIJK en de gemeente zullen alle haar in het kader van de aanbesteding door inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen inschrijver geen inzage verstrekken (in delen van) de inschrijving van andere inschrijvers, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een inschrijver instemt met openbaarmaking van door inschrijver verstrekte gegevens.

2.DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

2.1 PLANNING

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. In TenderNed is de actuele planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Deze planning is leidend. De gemeente is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Planning	Datum
Datum van publicatie aankondiging opdracht	19 december 2025
Uiterste datum voor 1 ^e ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	21 januari 2026 om 10:00 uur
Eerste Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	02 februari 2026
Mogelijkheid voor het stellen van 2 ^e vragen ronde	09 februari 2026 om 12:00 uur
Uiterste datum verzenden tweede en laatste Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers (10 dagen voor inschrijving)	16 februari 2026
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	27 februari 2026 om 10:00 uur
Beoordeling van inschrijvingen door de gemeente	periode van 2-3 weken
Presentaties & Demo's inschrijvers	24 maart 2026
Optioneel verificatiegesprek	26 maart 2026
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	31 maart 2026
Uiterlijke datum aanleveren bewijsmiddelen beoogde winnaar	7 dagen na bekendmaking gunningsbeslissing
Standstill-termijn	20 kalenderdagen
Bericht einde standstill-termijn	21 april 2026
Implementatie & migratie	Mei – december 2026
Einde implementatie	21 december 2026

2.2 COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Louis van den Dungen van RIJK.
De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed.

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van de gemeente of externe adviseurs - die betrokken zijn namens de gemeente bij deze aanbesteding- contact op te nemen, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.3 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als inschrijver gebreken in het aanbestedingsdocument of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 constateert, dan moet inschrijver de contactpersoon van RIJK via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u de gemeente de mogelijkheid nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van de inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien het aanbestedingsdocument en nota(s) van inlichtingen, zijn ontvangen, dan wordt de inschrijver door het indienen van de inschrijving geacht te hebben ingestemd met de inhoud van deze documenten. Indien inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze de gemeente heeft geattendeerd op gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 is inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van het aanbestedingsdocument en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

2.4 INLICHTINGEN

Vragen met betrekking tot het aanbestedingsdocument en bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum.

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

RIJK zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan de gemeente een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal RIJK uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen zorg dragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota ('s) van Inlichtingen maakt / maken integraal deel uit van dit aanbestedingsdocument en prevaleren boven de eerder gepubliceerde aanbestedingsdocumenten met bijlagen. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

2.5 INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN FORMVEREISTEN

De inschrijving kan tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum ('sluitingstermijn') digitaal worden ingediend via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze dan TenderNed zijn ingediend, worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig. Inschrijvingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.

2.5.1 INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN

In beginsel is het bij ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren slechts toegestaan door één vennootschap onderneming van dat concern een inschrijving in te dienen. Indien ondernemingen die tot één 'concern' behoren en/of anderszins verbonden

ondernemers zijn, een inschrijving willen doen, dienen zij dit tijdig, vóór de eerste Nota van Inlichtingen, aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. Inschrijven is toegestaan, vermits zij op verzoek van de aanbesteder (kunnen) aantonen, dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de (vereiste) vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen (Assitur-Arrest). De betrokken ondernemingen dienen aan te tonen dat hun onderlinge relatie het gedrag bij de aanbesteding niet heeft beïnvloed (geen nadelige mededingingsaspecten, geen manipulatieve inschrijvingen e.d.). Ondernemingen kunnen immers een vergaande zelfstandigheid bezitten en van elkaar gescheiden zijn (zgn 'Chinese Walls').

Indien dit niet afdoende kan worden aangetoond door een van de ondernemingen leidt dit tot uitsluiting bij deze aanbesteding van alle tot de betreffende groep en/of concern behorende en/of van alle anderszins verbonden ondernemingen.

(N.B. deze bepaling is niet van toepassing indien het een combinatie/samenwerkingsverband van ondernemingen of een hoofd-onderaannemersrelatie betreft).

2.5.2 ONDERTEKENING DOCUMENTEN

De documenten die bij inschrijving door inschrijver moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage B (Algemene Verklaring) worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage B, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

2.5.3 DIGITAAL INSCHRIJVEN

Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de inschrijving digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

Storing TenderNed

Een inschrijver kan (technische) problemen ondervinden bij het indienen van de inschrijving op TenderNed. Het is primair de verantwoordelijkheid van de inschrijver de inschrijving tijdig te doen, opdat de inschrijver bij een eventuele storing van TenderNed niet geconfronteerd wordt met de (tijdelijke) storing/ onmogelijkheid van indienen van de inschrijving.

Wanneer een inschrijver het probleem tijdig, vóór sluiting van de termijn waarop de digitale kluis sluit, meldt via bovengenoemde contactpersoon van RIJK is het aan de gemeente om te beslissen of en hoe er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen.

Uitsluitend in dit geval mag de contactpersoon worden benaderd via email louis.vandendungen@stichtingrijk.nl.

Indien er gegronde reden bestaat voor de gemeente om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zal de gemeente tijdig een rectificatie van "uitgestelde termijn van inschrijving" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop inschrijvers kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

2.5.4 INTREKKING

Een inschrijver kan - wanneer de inschrijving al eerder is ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn de inschrijving intrekken.

Na de in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn is de inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn zie paragraaf 1.11.

2.5.5 OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld in paragraaf Planning genoemde datum ('sluitingstermijn').

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

Er wordt een proces-verbaal van de opening van de kluis, waarin de namen van de inschrijvers die een inschrijving hebben ingediend zijn opgenomen, door TenderNed verzonden aan de inschrijvers.

2.6 AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING

Een inschrijver kan inschrijving na sluiting van de inschrijftermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de gemeente daartoe een verzoek heeft gedaan. De gemeente gaat bij de beoordeling van de inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de inschrijvers zijn verstrekt.

Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om hetgeen in het aanbestedingsdocument wordt gevraagd zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kan de gemeente een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige verduidelijking behoeft, het gebrek eenvoudig te herstellen is. De gemeente kan in dat geval verlangen dat de inschrijver de inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de gemeente een duidelijker beeld krijgt van hetgeen is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking/ herstel van een kennelijke fout dient de inschrijver uiterlijk binnen 2 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de inschrijving.

2.7 ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN

Een inschrijving die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in het aanbestedingsdocument en bijlagen is ongeldig. Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden. De gemeente behoudt zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de overeenkomst jegens een inschrijver ten gunste waarvan een gunningsbeslissing is genomen alsnog op het standpunt te stellen dat diens inschrijving (bij nadere verificatie) ongeldig is gebleken, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens inschrijver leidt.

2.8 VOORBEHOUD GUNNING

De gemeente behoudt zich het recht voor zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- de opdracht niet te gunnen.

2.9 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING

RIJK zal alle inschrijvers gelijktijdig (digitaal) informeren over de gunningsbeslissing en de gronden hiervoor.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van inschrijver, maar dient te worden beschouwd als een voornemen tot gunning. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend. De gemeente kan derhalve terugkomen op de gunningsbeslissing, zonder dat de inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

De gemeente zal gedurende de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde standstill-termijn (ingående de dag na verzending van het voornemen tot gunning) geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de overeenkomst en/of tot opdrachtverlening voor de opdracht overgaan, teneinde inschrijvers gedurende die 'standstill-termijn' gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen het voornemen tot gunning.

Een kort geding dient op straffe van verval van rechten binnen de standstill-termijn daadwerkelijk aanhangig te worden gemaakt, hetgeen ondermeer betekent dat de betreffende dagvaarding binnen de standstill-termijn aan de gemeente daadwerkelijk betekend dient te worden/zijn.

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van RIJK.

De opdracht/overeenkomst komt tot stand na ondertekening hiervan, maar niet eerder dan na het verstrijken van de standstill-termijn. Ondertekening van de overeenkomst vindt slechts plaats indien inschrijver op dat moment nog steeds voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen.

Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de gemeente gevestigd is.

2.10 DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptovereenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden, dan dient de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor te stellen zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

Indien de Nota van Inlichtingen leidt tot wijzigingen in de overeenkomst, zullen deze wijzigingen na sluiting van de inschrijvingstermijn worden verwerkt.

Op deze aanbesteding en overeenkomst zijn de GIBIT 2023 (versie december 2023) van toepassing. Leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

2.11 ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING (AVG)

Er wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten in verband met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In deze overeenkomst wordt de verhouding tussen de verantwoordelijke en de verwerker geregeld ten aanzien van verwerking van privacygevoelige informatie. Deze overeenkomst maakt onderdeel uit van het aanbestedingsdocument. De verwerkersovereenkomst dient tezamen met de overeenkomst ondertekend te worden.

2.12 CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT

Na voorafgaand verkregen toestemming van de gemeente is opdrachtnemer ingeval van faillissement tijdens de looptijd van de overeenkomst, dan wel de curator in diens faillissement, gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, mits die derde voldoet aan de oorspronkelijk, in dit document gestelde geschiktheidseisen en andere eisen.

Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van de gemeente om de overeenkomst te ontbinden, op grond van het bepaalde in de GIBIT 2023.

2.13 WACHTKAMERREGELING

In geval de in de Aanbestedingsprocedure gegunde opdrachtnemer onverhoopt niet in staat blijkt de thans aanbestede overheidsopdracht (overeenkomst) na te komen en de overheidsopdracht dientengevolge beëindigd moet worden, kan de Aanbestedende dienst de opdracht geven aan de 'nummer 2' in ranking (bijlage 04a Overeenkomst volgens de wachtkamerregeling). Wil 'nummer 2' dit niet, dan kan de Aanbestedende dienst de 'nummer 3' in ranking de opdracht geven. Enzovoort in ranking.

2.14 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')

Inschrijven als combinatie is toegestaan. Bij combinatievorming dient iedere combinant:

- het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) volledig in te vullen waarbij hij/zij aangeeft dat er als combinatie wordt aangemeld en waarbij hij/zij in deel II sub A vermeldt voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming; én
- de Algemene Verklaring (bijlage B) volledig in te vullen en te ondertekenen.

Bij inschrijving als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen. De combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij de gemeente daarmee instemt.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.

2.15 INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))

Indien de hoofdaannemer zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer moet dit te worden aangegeven in het UEA bij deel II C dat bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. Op deze onderaannemer zijn de uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in deel III, eveneens van toepassing. Ten aanzien van de geschiktheidseisen van de onderaannemer waarop de hoofdaannemer een beroep doet, alsmede de gestelde uitsluitingsgronden, dient de hoofdaannemer bij inschrijving een door de onderaannemer ingevuld en ondertekend UEA in. Op het voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.4 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan, alsmede het van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

Als inschrijver als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) inschrijft, moet door inschrijver (voor zover bekend) in het UEA (deel IID) aangegeven worden voor welk(e) gedeelte(n) van de opdracht de inschrijver onderaannemers bij de uitvoering in wil schakelen, en welke onderaannemers het betreft.

De uitsluitingsgronden zoals opgenomen in het UEA (deel III) zijn ook van toepassing op de onderaannemer(s) waar hoofdaannemer zich niet wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer. De hoofdaannemer overlegt de bewijsstukken om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden niet op de onderaannemer van toepassing zijn conform het bepaalde in paragraaf 3.4.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en de gemeente de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de gemeente en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht. Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

2.16 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan de gemeente om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

2.17 INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Door het uitbrengen van de inschrijving is inschrijver akkoord met de eisen/voorwaarden en wordt door het doen van een inschrijving geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit aanbestedingsdocument en alle andere aanbestedingsstukken en de hierin genoemde voorwaarden en eisen.

Inschrijver dient bij inschrijving een ondertekende bijlage B 'Algemene Verklaring in.

Door het uitbrengen van de inschrijving met een ondertekende bijlage B 'Algemene Verklaring' verklaart inschrijver onvoorwaardelijk ingestemd te hebben met de inhoud van de aanbestedingsstukken, alle vragen naar waarheid beantwoord te hebben en bij het indienen van de bewijzen en verklaringen, geen valse gegevens te hebben verstrekt.

De ondertekening van de algemene verklaring geldt tevens als ondertekening van alle door inschrijver ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De gemeente zal een inschrijving waarop de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheids- en overige eisen en de gunningcriteria, tenzij de gemeente dit niet proportioneel acht. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument nader te noemen UEA.

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe u kunt aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten. Een combinatie mag gezamenlijk aan een geschiktheidseis voldoen, tenzij anders vermeld in de betreffende paragraaf.

Een inschrijver (of een combinatie) die een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een geschiktheidseis te voldoen en verklaart dat deze derde bij de uitvoering van de opdracht zal worden ingezet, beschikbaar is en deze uitvoering ook daadwerkelijk zelf zonder inschakeling van onderaannemers zal uitvoeren, moet dit in Deel II C (niet D) van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangeven. Daarnaast moet de inschrijver ervoor zorgen dat de betreffende derde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult. De inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende derde naast het door inschrijver zelf ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen.

Het UEA dient via de online tool van TenderNed ingevuld te worden (dus niet de PDF versie.) Zie ook de instructie op TenderNed <https://www.tenderned.nl/cms/node/791> Let erop dat deel II van de online UEA volledig wordt ingevuld. (De pdf versie kan gebruikt worden door organisaties waarmee gezamenlijk een inschrijving wordt gedaan.)

3.2.1 HANDELSREGISTER

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar de inschrijver is gevestigd.

Indien inschrijver niet is ingeschreven in het handelsregister van het land waar inschrijver is gevestigd, verzoeken wij inschrijver dit nader toe te lichten.

3.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al de verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.

De inschrijver beschikt over de volgende verzekeringen, conform de eisen uit artikel 13.2 van de GIBIT 2023:

1. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
 - Minimaal verzekerd bedrag per gebeurtenis conform GIBIT 2023.
 - De verzekering voorziet in minimaal tweemaal uitkering per jaar.
2. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
 - Minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis.
 - De verzekering voorziet in minimaal tweemaal uitkering per jaar.

3.2.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht moet de inschrijver aantoonbare ervaring hebben met het leveren en implementeren van een zaakstelsel met geïntegreerde of gekoppelde KCC-functionaliteit, aangeboden in de vorm van Software as a Service (SaaS), conform de definitie zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

De inschrijver toont deze ervaring aan door het overleggen van ten minste één (1) referentieopdracht die in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum van de inschrijving is uitgevoerd.

De referentieopdracht moet betrekking hebben op de implementatie en het gebruiksklaar opleveren van een zaakstelsel bij een gemeente, een samenwerking van gemeenten of een gemeenschappelijke regeling. De opdracht moet aantoonbaar zijn afgerond binnen de genoemde periode. Wanneer een referentie nog niet volledig is afgerond, mogen uitsluitend de feitelijk behaalde resultaten worden opgegeven; prognoses of geplande resultaten worden niet geaccepteerd.

Het doel van deze referentie-eis is vast te stellen dat de inschrijver beschikt over de noodzakelijke deskundigheid, ervaring en uitvoeringsbekwaamheid om de onderhavige opdracht succesvol te kunnen uitvoeren.

De referentieopdracht heeft hierbij de volgende kenmerken:

- Het als Software-as-a-Service (SaaS) beschikbaar stellen van een zaakstelsel aan een gemeente, een samenwerking van gemeenten of een gemeenschappelijke regeling.
- De realisatie en het onderhoud van koppelingen en integraties tussen het zaakstelsel en relevante applicaties en voorzieningen. Dit betreft in ieder geval:
 - Klantcontactfunctionaliteit (KCC), zoals registratie en afhandeling van meldingen en contactmomenten;
 - Integraties met Microsoft 365 (Outlook, Teams, SharePoint) voor samenwerking, communicatie en documentbewerking;
 - Gebruik van een formulierengenerator of webformulierenmodule die direct samenwerkt met het zaakstelsel.
- Alle koppelingen dienen te zijn gerealiseerd met gebruik van open standaarden, bij voorkeur de Zaakgericht Werken API's (ZGW) en andere Common Ground-principes.
- Het uitvoeren van operationeel beheer, het leveren van updates en upgrades, en het faciliteren van doorontwikkeling gedurende de exploitatieperiode.
- Het treffen van preventieve en correctieve maatregelen om technische gebreken, storingen of andere verstoringen in de dienstverlening te voorkomen of te verhelpen, al dan niet door het ter beschikking stellen van updates.

De referentieverklaring, die als bijlage bij het aanbestedingsdocument wordt toegevoegd, moet volledig ingevuld bij inschrijving worden ingediend. Bij toetsing kan de gemeente Beverwijk de referentieverklaringen controleren en verifiëren.

3.3 OVERIGE EISEN

3.3.1 ICT-KWALITEITSNORMEN

Gemeenten en uitvoeringsorganisaties zijn verplicht om bij aanschaf van ICT-producten of ICT-diensten van € 50.000,- of meer, te kiezen voor de relevante standaarden die op de 'Pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie staan. Deze zijn te vinden op de website www.forumstandaardisatie.nl

Zie hiervoor ook de handreiking open standaarden bij aanschaf ICT en de beslisboom die bij de keuze van relevante standaarden kan helpen.

Pas toe

'Pas toe' betekent dat op het moment dat de gemeente ICT-producten/diensten aanschaf, de gemeente de 'Pas toe of leg uit'-lijst moet raadplegen. Wanneer de aanschaf valt onder een toepassingsgebied dat voorkomt op deze lijst, moet de gemeente die standaard toepassen. Een ICT-dienst of ICT-product valt vaak onder verscheidene toepassingsgebieden. Hierdoor zijn meestal meerdere standaarden relevant voor de uitvraag.

Leg uit

Afwijken van het gebruik van de voorgeschreven standaarden mag alleen als een dergelijke dienst of product in onvoldoende mate wordt aangeboden, onvoldoende veilig of zeker functioneert of om een andere reden die van bijzonder gewicht is. De afwijking en de reden daarvan moeten beschreven worden in de bedrijfsvoeringparagraaf van het jaarverslag. Dit is de betekenis van 'leg uit'.

Toepassing van Openstandaarden bij deze opdracht

Bij deze aanbesteding zijn de relevante standaarden specifiek genoemd en in het Programma van Eisen van toepassing verklaard.

3.3.2 COMMON GROUND

Inschrijver heeft het Groeipact Common Ground ondertekend hetgeen zichtbaar is op de website van CommonGround.nl bij 'Overzicht Deelnemers Groeipact Common Ground': [Overzicht deelnemers Groeipact · Common Ground](#)

3.3.3 KWALITEITSNORMEISEN

Inschrijver beschikt over een voor de uitvoering van de opdracht relevant informatiebeveiligingssysteem en is in verband hiermee in het bezit van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO/IEC 27001. De certificering moet geldig zijn op het moment van de aanmelding en tijdens de uitvoering van de opdracht. De certificering is voorzien van een VVT (verklaring van toepasselijkheid).

Inschrijver voegt een kopie van het voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldige certificaat NEN-ISO /IEC 27001 en de betreffende verklaring van toepasselijkheid toe aan de aanmelding.

In geval van een combinatie dienen alle combinanten in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO/IEC 27001.

In geval door gegadigde een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde in het kader van de technische en beroepsbekwaamheid (paragraaf 3.2.1), dan dient die derde (ook) in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO/IEC 27001.

Voor wat betreft het (bezit van het) certificaat NEN-ISO/IEC 27001 kan geen beroep worden gedaan op een derde.

3.4 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN

De inschrijver aan wie de gemeente voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van de gemeente de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden (zoals vermeld in het UEA) en de geschiktheidseisen binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek,. Daarbij aanvaardt de gemeente voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

1. Gedragsverklaring Aanbesteden:

Gelet op de in artikelen 2.86 en 2.87, onderdelen c en d van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van de UEA), een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar, te verkrijgen bij de Minister van Veiligheid en Justitie.

U kunt een GVA op twee manieren aanvragen: digitaal of per post. Zie hiervoor: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

Let op: Vraag de gedragsverklaring tijdig aan, de termijn kan 8 weken bedragen

2. Verklaring Belastingdienst:

Gelet op de in artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 sub j van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III van de UEA) een verklaring van de Belastingdienst (die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden).

3. Bewijs van een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering:

Gelet op artikel 2.91 lid 1 sub a van de A-wet 2012, financieel-economische draagkracht aantonen door kopieën van recente polis bladen en/of recente bewijzen van betaling van een verzekering tegen beroepsrisico's en een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waaruit blijkt dat de verzekeringen gedurende de gehele uitvoering van de opdracht van kracht zijn. Indien op het moment van de gunningsbeslissing nog geen verzekeringen zijn afgesloten, gelden verklaringen waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat op het moment van contractondertekening, bewijzen van bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering aan de gemeente worden overhandigd, als bewijsstukken.

4. Inschrijving beroeps- of handelsregister:

Inschrijver moet een kopie van een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister overleggen (Uittreksel KvK) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de overeenkomst te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander persoon dan vermeld in het uittreksel KVK dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd.

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de bewijsstukken binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

4.EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT

In dit hoofdstuk vindt u de uitvoeringseisen die aan de inschrijving worden gesteld. De uitvoeringseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding (en de te sluiten overeenkomst) zijn opgenomen in het Programma van eisen (Bijlage A).

4.1 PROGRAMMA VAN EISEN

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

4.2 CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN

Inschrijver verplicht zich om bij gunning minimaal 5% van de totale waarde van de Opdracht in te zetten ten behoeve van het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Dat kan op vele manieren, onder andere: door het bieden van werkplek, door het bieden van een werkervarings- en/of opleidingsplek of het inhuren van/opdracht geven aan SW-bedrijven of sociale firma's. Het proces en de regels van de uitvoering van SROI staan beschreven in het document 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond'.

5.BEOORDELING EN GUNNING

De beoordeling van de tijdig ontvangen inschrijvingen verloopt in hoofdlijnen als volgt:

- Valt inschrijver niet onder de door de gemeente gestelde uitsluitingsgronden.
- Voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de door de gemeente gestelde geschiktheidseisen.
- Voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde eisen en normen.
- Hoe voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde gunningscriteria.

De opdracht zal gegund worden op basis van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Het gunningscriterium is de beste-prijs kwaliteitsverhouding.

De beoordelingsmethodiek in deze aanbesteding is de 'Gewogen factor methode'. Deze methode werkt als volgt:

- Er zijn gunningscriteria opgesteld en deze zijn voorzien van een gewicht door middel van maximaal te behalen punten.
- Voor de eindscore worden de behaalde scores van elk subgunningscriterium bij elkaar opgeteld en de inschrijver met de hoogste som van de scores heeft de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding ingediend en is de winnende inschrijver.

De kwalitatieve criteria en de prijscriteria worden verschillend gewaardeerd. Met de kwalitatieve criteria zijn in totaal 80 punten te verdienen en met de prijscriteria zijn in totaal 20 punten. Daarmee wegen de kwalitatieve criteria gezamenlijk voor 80% mee in de beoordeling en de prijscriteria voor 20%.

5.1 GUNNINGSCRITERIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK

GUNNINGSCRITERIA	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
Prijs	20
Kwaliteit	80
Totaal	100

SUBGUNNINGSCRITERIUM	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
SGC 1 Implementatieplan, incl. adoptiestrategie	30
SGC 2 Ondersteuning van digitale dienstverlening	20
SGC 3 Integraliteit	30
Totaal	80

5.1.1 GUNNINGSCRITERIUM PRIJS

De inschrijver dient het Tarievenblad volledig in te vullen. Voor de prijsbeoordeling wordt de relatieve methode gebruikt.

De prijs wordt pas beoordeeld nadat de beoordeling van het gunningscriterium Kwaliteit volledig is afgerond; tot dat moment heeft het beoordelingsteam geen inzicht in de prijzen.

Voor de prijsbeoordeling wordt de relatieve methode toegepast:

Score prijs = (laagste inschrijfprijs / inschrijfprijs) × maximaal aantal punten voor prijs.

De laagste inschrijfprijs ontvangt het maximum; overige inschrijvingen scoren naar rato. Scores worden afgerond op 2 decimalen.

Indien de laagste inschrijving terzijde wordt gelegd (bijv. uitsluiting of ongeldigheid), volgt herberekening zonder die inschrijving; de rangorde kan hierdoor wijzigen.

5.1.2 GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT

Subgunningcriterium 1 – Implementatieplan

Doel: Beoordelen in welke mate de inschrijver een realistische, beheersbare en ontzorgende aanpak presenteert voor de implementatie van het nieuwe zaakstelsel inclusief KCC functionaliteit. De aanpak moet aansluiten op de capaciteit van Beverwijk, de aanwezigheid van een interne projectleider en de ambitie om uiterlijk voor kerst 2026 volledig live te zijn.

De inschrijver beschrijft minimaal:

1. Fasering en implementatiestrategie

- De inschrijver presenteert een onderbouwd advies voor de optimale fasering van de implementatie, inclusief:
- een logische volgorde en gekozen implementatiestrategie met argumentatie
- de gevolgen van deze strategie voor doorlooptijd, adoptie en risico's
- realistische planning waarin het totale traject uiterlijk voor kerst 2026 aantoonbaar is afgerond
- kritieke paden en afhankelijkheden
- inzet van eigen capaciteit en rolverdeling met de interne projectleider en projectorganisatie van Beverwijk
- manier van besluitvorming en escalatie tijdens de implementatie

2. Adoptiestrategie

- Een uitgewerkte aanpak die laat zien hoe de inschrijver de organisatie meeneemt, voorbereidt en ondersteunt, waaronder:
- concrete adoptieaanpak passend bij een organisatie met beperkte capaciteit
- aandacht voor weerstand, draagvlak, communicatie en veranderbereidheid
- inzet van key users, ambassadeurs of super users
- doorlopende begeleiding vóór, tijdens en na livegang
- borging van kennis en continuïteit binnen de organisatie

3. Opleiding en training

- Een gedifferentieerd en doelgroepgericht trainingsprogramma waarin staat:
- welke doelgroepen welke training krijgen
- de didactische vorm (klassikaal, digitaal, e learning, praktijktraining, blended)
- het tempo en niveau van de trainingen
- hulpmiddelen zoals handleidingen, video's, checklists, stappenplannen
- hoe nieuwe medewerkers na livegang worden opgeleid
- hoe functioneel beheer wordt getraind om het stelsel duurzaam te kunnen beheren

4. Kwaliteitsborging en samenwerking in de projectorganisatie

- Een uitgewerkte aanpak voor:
- samenwerking met de interne projectleider en projectgroep

- methodiek van kwaliteitsbewaking, testmomenten en acceptatie
- overlegstructuren, rapportages, dashboards en issuebeheer
- interne communicatie en voorbereiding van gebruikers op wijzigingen
- ondersteuning tijdens en na livegang (bijvoorbeeld floorwalkers of intensieve nazorgperiode)

5. Risicobeheersing en garanties

- Een realistische risicoanalyse waarin wordt beschreven:
 - risico's op vertraging, met nadruk op planning richting kerst 2026
 - risico's rond adoptie, training en beperkte capaciteit
 - risico's op afhankelijkheden tussen organisatieonderdelen, afdelingen of leveranciers
- concrete beheersmaatregelen per risico
- restimpact na mitigatie
- eventuele voorwaarden die nodig zijn vanuit Beverwijk
- garanties of commitments van de inschrijver om tijdige afronding en kwaliteit te waarborgen

Beoordeling

Een hoge score wordt toegekend aan implementatieplannen die:

- een onderbouwd en logisch advies geven over de fasering van de implementatie
- aantoonbaar uitvoerbaar zijn binnen de context en capaciteit van Beverwijk
- een stevig adoptie en trainingsprogramma bevatten dat gebruikers daadwerkelijk meeneemt
- overtuigend onderbouwen hoe het volledige systeem vóór kerst 2026 live en stabiel is
- een volwassen projectaanpak tonen met duidelijke afspraken, rapportages en kwaliteitscontroles
- laten zien dat de leverancier Beverwijk maximaal ontzorgt
- realistische, concrete en controleerbare maatregelen bevat voor risicobeheersing en borging

Vereisten voor de schriftelijke beantwoording

- De beantwoording van dit subgunningscriterium dient schriftelijk te worden ingediend.
- Voor dit subgunningscriterium geldt een maximale omvang van 8 pagina's A4 en 1 pagina A3 voor de planning. Tekst die deze omvang overschrijdt, wordt niet betrokken bij de beoordeling.
- Er gelden geen specifieke opmaakvereisten.
- Bijlagen met afbeeldingen of schema's, zijn toegestaan.
- Bij het gebruik van termen als 'kan', 'mogelijk' of vergelijkbare formuleringen gaat het beoordelingsteam ervan uit dat deze functionaliteit daadwerkelijk onderdeel uitmaakt van het aangeboden product en volledig is inbegrepen in de aangeboden prijs.
- Folders, brochures, webpagina's, hyperlinks of overige marketinginformatie worden niet betrokken bij de beoordeling.

Subgunningcriterium 2 – Ondersteuning van digitale dienstverlening

Doel: beoordelen in welke mate de inschrijver aantoont dat de oplossing en de implementatie bijdragen aan de gemeentelijke visie op dienstverlening: persoonlijk, betrouwbaar, duidelijk en lerend.

De inschrijver beschrijft:

- hoe de oplossing de ambities van de gemeente Beverwijk op het gebied van digitale dienstverlening ondersteunt;
- hoe de oplossing bijdraagt aan een eenduidige en proactieve dienstverlening richting inwoners en ondernemers;
- hoe klantinteracties (balie, telefoon, digitaal loket) worden geïntegreerd in één klantbeeld;
- hoe medewerkers worden ondersteund bij het leveren van dienstverlening volgens de gemeentelijke klantprincipes;
- de mogelijkheden voor monitoring en rapportage van dienstverlening (KPI's, doorlooptijden, klanttevredenheid).

Beoordeling

Een hoge score wordt toegekend aan inschrijvingen die:

- aantoonbaar laten zien hoe de oplossing de klantprincipes faciliteert;
- concrete voorbeelden geven van gemeenten waar deze visie al succesvol is toegepast;
- de vertaalslag maken tussen techniek en dienstverlening;
- laten zien hoe de oplossing lerend en aanpasbaar is op basis van feedback.

Vereisten voor de schriftelijke beantwoording

- De beantwoording van dit subgunningscriterium dient schriftelijk te worden ingediend.
- Voor dit subgunningscriterium geldt een maximale omvang van 6 pagina's. Tekst die deze omvang overschrijdt, wordt niet betrokken bij de beoordeling.
- Er gelden geen specifieke opmaakvereisten.
- Bijlagen met afbeeldingen of schema's, zijn toegestaan.
- Bij het gebruik van termen als 'kan', 'mogelijk' of vergelijkbare formuleringen gaat het beoordelingsteam ervan uit dat deze functionaliteit daadwerkelijk onderdeel uitmaakt van het aangeboden product en volledig is inbegrepen in de aangeboden prijs.
- Folders, brochures, webpagina's, hyperlinks of overige marketinginformatie worden niet betrokken bij de beoordeling.

Subgunningcriterium 3 – Integraliteit

Doel: Beoordelen in welke mate de aangeboden oplossing bestaat uit één geïntegreerd geheel of een aantoonbaar stabiele combinatie van componenten die als één platform functioneert, met minimale beheerlast, consistente gebruikerservaring en robuuste gegevensuitwisseling.

De inschrijver beschrijft minimaal:

1. Architectuur en integratie tussen hoofdcomponenten

De inschrijver legt concreet uit:

- hoe het zaakstelsel, de KCS functionaliteit en het document of informatiebeheer deel uitmaken van één platform
- of de oplossing all-in-one is of bestaat uit meerdere modules of componenten

- hoe deze componenten onderling integreren, inclusief architectuurdiagrammen, protocollen en gebruikte standaarden
- welke gegevensobjecten worden uitgewisseld en hoe consistentie en performance worden geborgd

2. Platformkarakter en stabiliteit van koppelingen

Wanneer de oplossing bestaat uit meerdere componenten beschrijft de inschrijver:

- welke koppelingen worden gebruikt (bijv. ZGW API's, CMIS, REST API)
- de volwassenheid en stabiliteit van deze koppelingen (uptime, foutafhandeling, versiemangement)
- hoe afhankelijkheden worden beperkt en hoe vendor lock-in wordt voorkomen
- hoe updates of releases van één component geen versturende impact hebben op andere modules

3. Centraal gebruikers en gegevensbeheer

De inschrijver licht toe:

- hoe gebruikersauthenticatie is vormgegeven (bijv. Azure AD, SSO)
- hoe autorisaties worden ingericht en beheerd (bijv. centrale rollen, groepen, profielen)
- hoe logging, auditing en monitoring uniform zijn ingericht
- hoe gegevens één keer worden opgeslagen, gepresenteerd en geraadpleegd
- hoe dubbele invoer, schaduwregistraties of inconsistenties worden voorkomen

4. Eén beheerlaag en eenvoud van functioneel beheer

De inschrijver beschrijft:

- of functioneel beheer vanuit één beheerschil of console kan worden uitgevoerd
- hoe workflows, sjablonen, zaaktypen, klantbeelden en instellingen centraal worden beheerd
- of er één configuratieomgeving is of meerdere
- hoe updates, releases en nieuwe functionaliteit worden uitgerold (bijv. automatisch, pilotgroepen, regressietesten)
- hoe incidentenbeheer en support worden ingericht over verschillende componenten heen

5. Eén klantbeeld en één zaakbeeld

De inschrijver maakt inzichtelijk:

- hoe KCC medewerkers één geïntegreerd klantbeeld krijgen (contacthistorie, lopende zaken, interacties, meldingen)
- hoe interne gebruikers één overzichtelijk zaakbeeld krijgen, ongeacht onderliggende modules
- hoe navigatie, UX en interface uniform zijn zonder contextwisselingen of meerdere tabs
- hoe data uit verschillende componenten real-time en consistent beschikbaar is voor medewerkers

6. Minimalisatie van afhankelijkheden en toekomstvastheid

De inschrijver legt uit:

- hoe afhankelijkheden tussen componenten worden geminimaliseerd
- hoe de oplossing aansluit op architectuurprincipes zoals Common Ground
- hoe ZGW API's worden toegepast (volwassenheid, implementatiekeuzes, compliancenniveau)
- hoe overstapbaarheid en exit mogelijkheden zijn ingericht
- hoe de oplossing toekomstvast blijft binnen het snel veranderende zaaksystemenlandschap

Beoordeling

Een hoge score wordt toegekend aan oplossingen die:

- aantoonbaar één geïntegreerd platform vormen met zo min mogelijk losse koppelingen
- de gebruiker een uniforme en consistente gebruikservaring bieden
- één centraal klantbeeld en één centraal zaakbeeld leveren zonder contextwisselingen
- functioneel beheer aanzienlijk vereenvoudigen, inclusief één dashboard of beheeromgeving
- voldoen aan open standaarden (Common Ground, ZGW API's, CMIS) op een volwassen en aantoonbare manier
- beperkte afhankelijkheden hebben, schaalbaar zijn en risico op verstoringen minimaliseren
- duidelijk maken hoe releases, updates en integraties stabiel blijven over componenten heen
- concreet onderbouwen hoe hun oplossing vendor lock-in voorkomt én exitstrategie ondersteunt

Vereisten voor de schriftelijke beantwoording

- De beantwoording van dit subgunningscriterium dient schriftelijk te worden ingediend.
- Voor dit subgunningscriterium geldt een maximale omvang van 8 pagina's A4, exclusief één (1) architectuurplaat. Tekst die deze omvang overschrijdt, wordt niet betrokken bij de beoordeling.
- Er gelden geen specifieke opmaakvereisten.
- Bijlagen met afbeeldingen, zoals architectuurdiagrammen of schema's, zijn toegestaan.
- Bij het gebruik van termen als 'kan', 'mogelijk' of vergelijkbare formuleringen gaat het beoordelingsteam ervan uit dat deze functionaliteit daadwerkelijk onderdeel uitmaakt van het aangeboden product en volledig is inbegrepen in de aangeboden prijs.
- Folders, brochures, webpagina's, hyperlinks of overige marketinginformatie worden niet betrokken bij de beoordeling.

5.1.3 DEMONSTRATIE EN NADERE TOELICHTING

De demonstratie van de aangeboden oplossing maakt geen afzonderlijk gunningscriterium uit.

Alle inschrijvers die een rechtsgeldige, niet-uitgesloten en geschikt bevonden inschrijving hebben ingediend, worden uitgenodigd voor een demonstratie op basis van één of meerdere gebruikersscripts.

Deze scripts worden opgesteld door de projectgroep van de gemeente Beverwijk en als bijlage bij de aanbestedingsstukken gevoegd, zodat inschrijvers ruim de tijd hebben om de demo voor te bereiden.

De scripts sluiten inhoudelijk aan op de kwalitatieve subgunningscriteria (Wensen, Implementatieplan, Integraliteit) en dienen tijdens de demo stapsgewijs te worden gevolgd.

De demonstratie heeft tot doel de inschrijving beter te begrijpen en de in de schriftelijke beantwoording beschreven functionaliteiten in de praktijk te toetsen.

Doelstellingen van de demonstratie en toelichting

- Het demonstreren van de door inschrijver beschreven functionaliteiten op basis van de verstrekte gebruikersscripts.
- Het geven van een toelichting, desgevraagd op basis van vragen van het beoordelingsteam, op de schriftelijke beantwoording van de kwalitatieve subgunningscriteria.

De demonstratie ondersteunt daarmee de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria, maar krijgt geen zelfstandige score. De bevindingen kunnen wel invloed hebben op het eindoordeel over de schriftelijke inschrijving, indien de demo overtuigend bevestigt of juist afwijkt van de beschreven functionaliteit.

Opname en voorwaarden

De demonstratie kan door de gemeente Beverwijk worden opgenomen ten behoeve van de interne vastlegging van het aanbestedingsproces.

Door deelname aan de aanbesteding geeft de inschrijver hiervoor toestemming.

Tijdens de demonstratie mogen geen wijzigingen worden aangebracht in de oorspronkelijke inschrijving, inclusief de beantwoording van de subgunningscriteria.

Algemene bedrijfs- of marketingpresentaties zijn niet gewenst.

De beoordeling is uitsluitend gericht op de inhoudelijke aspecten van de getoonde oplossing.

Presentatievaardigheden of persoonlijke indrukken van de presentatoren worden niet meegewogen.

Praktische uitvoering

- De totale duur van de sessie bedraagt maximaal 120 minuten, inclusief:
 - 10 minuten voorbereiding en voorstelronde
 - 90 minuten demonstratie van de oplossing
 - 20 minuten voor vragen en toelichting door het beoordelingsteam
- De gemeente stelt op locatie WiFi en een scherm met HDMI-aansluiting beschikbaar.
- De demonstratie vindt bij voorkeur plaats op locatie bij de gemeente Beverwijk.
- Inschrijvers reserveren de in de Aanbestedingsleidraad genoemde dagen/dagdelen en stemmen de definitieve planning af na het openen van de inschrijvingen.
- Er is ruimte om de volgorde of tijdsindeling van onderdelen aan te passen, mits alle onderdelen worden behandeld en de structuur vooraf duidelijk is toegelicht.

Gebruikersscripts

De gebruikersscripts bevatten praktische scenario's die de samenhang tussen de verschillende onderdelen van de oplossing zichtbaar maken, zoals:

- Het registreren en afhandelen van een zaak met bijbehorende documenten;

- Het tonen van klantinformatie en contacthistorie via de KCS functionaliteit ten behoeve van het KCC;
- Het raadplegen en doorzoeken van lopende zaken, inclusief filters en dashboards;
- Het uitvoeren van een migratievoorbeeld of demonstratie van integraties met bestaande systemen.

De scripts worden gelijktijdig met de Nota van Inlichtingen I gepubliceerd.

In de tweede vragenronde mogen toelichtende vragen worden gesteld, die worden beantwoord in Nota van Inlichtingen II.

Toetsing tijdens de demonstratie

Tijdens de demonstratie dient het aangeboden zaaksysteem met KCC-functionaliteit aantoonbaar te voldoen aan de gestelde eisen en beschreven wensen.

Koppelingen met externe systemen mogen gesimuleerd of uitgelegd worden, mits deze functioneel en technisch aannemelijk zijn.

Indien uit de demonstratie blijkt dat aan essentiële eisen niet wordt voldaan, kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Aanwezigen

Tijdens de demonstratie zijn leden van de projectgroep, informatiespecialisten en vertegenwoordigers van de gebruikersorganisatie aanwezig.

Zij nemen deel om de praktische toepasbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van het aangeboden systeem mede te beoordelen.

Hun observaties worden vastgelegd en besproken in het beoordelingsoverleg, maar zij hebben geen formele stem in de eindbeoordeling.

5.1.4 PROOF OF CONCEPT

Om te waarborgen dat de aangeboden oplossing daadwerkelijk voldoet aan de beschreven eisen en wensen, wordt geen afzonderlijke Proof of Concept-fase ingericht. De gemeente Beverwijk borgt deze verificatie binnen de aanbestedingsprocedure door middel van een praktische demonstratie (demo).

Tijdens de demo tonen inschrijvers, aan de hand van door de projectgroep opgestelde gebruikersscripts, de werking van hun oplossing in een realistische omgeving. Deze demonstratie vervult de functie van een praktische bewijsfase, vergelijkbaar met een Proof of Concept, waarbij de inschrijver aantoont dat de beschreven functionaliteiten, gebruiksvriendelijkheid en integraliteit in de praktijk realiseerbaar zijn.

De bevindingen uit de demo worden gebruikt ter onderbouwing van de beoordeling van de kwalitatieve subgunningscriteria. Hiermee wordt het risico beperkt dat een theoretisch goed beoordeelde inschrijving in de praktijk niet blijkt te voldoen aan de verwachtingen.

5.1.5 BEOORDELINGSMETHODIEK

De beoordeling van inschrijvingen vindt uitsluitend plaats op basis van de informatie die door inschrijvers expliciet is verstrekt in de gevraagde documenten en formats, conform dit aanbestedingsdocument.

De gemeente beoordeelt uitsluitend datgene wat expliciet is gevraagd en beschreven. Zij is niet gehouden aannames te doen, informatie te interpreteren of gegevens uit verschillende onderdelen van de inschrijving te combineren om tot een beoordeling te komen.

Informatie die niet expliciet is gevraagd, of die uitsluitend wordt verstrekt via bijlagen, verwijzingen, hyperlinks of demonstraties, wordt niet betrokken bij de beoordeling. Indien tijdens de demonstratie blijkt dat de getoonde functionaliteit afwijkt van de schriftelijke inschrijving, prevaleert de schriftelijke inschrijving bij de beoordeling.

Stap 1: Controle inschrijvingen

Stichting RIJK beoordeelt de tijdig ontvangen inschrijvingen in hoofdlijnen als volgt:

- Valt inschrijver niet onder de door de opdrachtgever gestelde uitsluitingsgronden.
- Voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de gestelde geschiktheidseisen.
- Voldoet de inschrijving aan de gestelde eisen en normen.

Stap 2: Beoordeling schriftelijke subgunningscriteria

Beoordeling van de schriftelijke subgunningscriteria geschiedt aan de hand van onderstaande tabel waarbij onder andere rekening wordt gehouden met:

- **Compleetheid:** de beantwoording is volledig en laat geen aspecten van de uitvraag onbeantwoord.
- **Relevantie/specifiek:** de beantwoording heeft betrekking op de uitvraag. Waar de beantwoording verder gaat dan de uitvraag is deze van toegevoegde waarde.
- **Concreetheid:** de beantwoording is onderbouwd en berust op betrouwbare aannames. Wollig taalgebruik is vermeden en de beoordelaar hoeft geen moeite te doen het antwoord te doorgronden. Waar nodig is deze toetsbaar.
- **Realistisch:** de plannen en visies die in de beantwoording worden weergegeven zijn haalbaar. Zowel technisch als in de tijd.

De leden van het beoordelingsteam bepalen eerst individueel de score per inschrijver. Bij de gezamenlijke beoordeling worden per gunningcriterium de individuele scores en motiveringen doorgenomen. Hierna kunnen alle leden van het beoordelingsteam hun score nog éénmaal aanpassen. Deze scores worden daarna gemiddeld om tot een consensusscore te komen.

Stap 3: Beoordeling prijs

De beoordeling van de prijs vindt plaats nadat de beoordeling van de kwaliteit volledig is afgerond. De leden van het beoordelingsteam hebben tot dat moment geen inzicht in de ingediende prijzen.

Na afronding van de kwaliteitsbeoordeling worden de prijsgegevens gedeeld. De prijs wordt beoordeeld op basis van de laagste inschrijfprijs, waarbij deze de maximale score ontvangt. De overige inschrijvingen krijgen een score naar rato van hun prijs ten opzichte van de laagste inschrijving.

De totaalscore per inschrijver wordt bepaald door de score op het gunningscriterium Kwaliteit op te tellen bij de score op het gunningscriterium Prijs. Op basis hiervan wordt de rangorde van de inschrijvers vastgesteld.

Beoordelingsproces

Het beoordelingsteam bestaat uit ter zake kundige beoordelaars.

In eerste instantie zullen de leden van het beoordelingsteam de inschrijvingen individueel beoordelen op het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit. Bij de gezamenlijke beoordeling worden per gunningcriterium de individuele scores en motiveringen doorgenomen. Hierna kunnen alle leden van het beoordelingsteam hun

score nog éénmaal aanpassen. Deze scores worden daarna gemiddeld om tot een consensusscore te komen.

De individuele beoordelingen zullen nooit worden verstrekt aan de inschrijver of eventuele andere belanghebbenden. Deze beoordelingen zijn louter voor intern gebruik en bedoeld als voorbereiding op het consensusoverleg.

De leden van het beoordelingsteam beoordelen het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit zonder kennis te hebben van de aangeboden prijzen. De procesbegeleiders van RIJK, hebben wél inzicht in de aangeboden prijzen om deze tijdig te kunnen toetsen aan de gestelde randvoorwaarden.

De inschrijver die het hoogste aantal punten heeft behaald voor alle gunningcriteria gezamenlijk is de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. Aan deze inschrijver is gemeente voornemens de opdracht te gunnen. Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium SGC 3 Integraliteit de doorslag. In geval er dan nog sprake is van een gelijke score vindt loting plaats.

Inschrijvers die niet de economisch meest voordelige inschrijving hebben ingediend, ontvangen een gemotiveerde afwijzing.

Tarieven worden niet bekend gemaakt behalve het aantal toegekende punten op het onderdeel prijs van de winnende inschrijver.

Scoretabel subgunningscriteria K-1 tot en met K-3

Waardering	Score	Beoordeling
Uitstekend	100% van het maximale aantal punten op betreffend subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een uitstekend antwoord gegeven, met een concrete, relevante en realistische beschrijving. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk uitstekend beantwoord en bieden veel onderscheid en/of meerwaarde.
Goed	75% van het maximale aantal punten op betreffend subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een goed antwoord gegeven dat in grote mate concreet, relevant en realistisch is beschreven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk goed beantwoord en bieden meerwaarde en/of onderscheid.
Voldoende	55% van het maximale aantal punten op betreffend subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver voldoende antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk voldoende beantwoord maar bieden geen meerwaarde en/of onderscheid. Er zijn mogelijk vraagtekens bij hoe concreet, relevant en/of realistisch het antwoord is.

Waardering	Score	Beoordeling
Onvoldoende	0% van het maximale aantal punten op betreffend subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver slechts ten dele of helemaal geen antwoord gegeven. Slechts enkele of geen van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk beantwoord. Waar ze zijn beantwoord is dit niet of onvoldoende concreet, relevant, realistisch en bieden geen meerwaarde en/of zijn niet onderscheidend.

5.2 VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN

De aangeboden prijzen zijn reëel en transparant.

Dit houdt in:

- Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.
- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.

6. KLACHTENREGELING

RIJK biedt de mogelijkheid een klacht over deze aanbesteding digitaal in te dienen via mailadres: klachten@stichtingrijk.nl

In deze mail geeft u duidelijk aan dat het over een klacht gaat, wat uw klacht is en hoe volgens u het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, kenmerk en omschrijving van de aanbesteding en uw volledige contactgegevens.

De klachtafhandeling gebeurt onafhankelijk en objectief: dit betekent dat de personen die de klacht behandelen niet inhoudelijk betrokken zijn bij de betreffende aanbesteding.

7. BIJLAGEN:

7.1 BEGRIPPENLIJST

aanbestedende dienst	De gemeente of gemeenschappelijke regeling.
aanbestedingsstukken	Dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals nota's van inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
combinatie	Ondernemers (combinanten) die een gezamenlijke inschrijving doen. Ook te noemen samenwerkingsverband.
derde	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
inschrijving	Een ondertekende aanbieding van een inschrijver.
onderaannemer	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onderaanneming zal geven.
opdracht	De opdracht zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen.
opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
percelen	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
RIJK	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland

7.2 BIJLAGEN

Nr.	Document	Te vinden	Retour in offerte	Eigen check
Bijlagen bij het aanbestedingsdocument				
A	Programma van Eisen	TenderNed	Nee	
B	Algemene verklaring	TenderNed	Ja	
C	Referentie verklaring	TenderNed	Ja	
D	Tarievenblad	TenderNed	Ja	
E	Concept overeenkomst	TenderNed	Nee	
F	Concept wachtkamerovereenkomst	TenderNed	Nee	
G	Concept verwerkersovereenkomst	TenderNed	Nee	
H	GIBIT inkoopvoorwaarden	Tenderned	Nee	
I	Protocol uitvoeringsvoorwaarden SRoI	TenderNed	Nee	
J	Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen	TenderNed	Nee	
K	Format voor vragenronde	TenderNed	Nee	
L	Format aanbiedingsbrief	TenderNed	Ja	
M	Format subgunningscriteria	TenderNed	Ja	
O	Demoscript 1	NvI 1	Nee	
Inschrijving				
	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	TenderNed	Ja	
	Algemene verklaring	Bijlage A	Ja	
	Referentieverklaring	Bijlage B	Ja	
	Tarievenblad	Bijlage D	Ja	
	Aanbiedingsbrief	Bijlage L	Ja	
	Uitwerking SgC 1 - 3	Bijlage M	Ja	
	Kopie certificaat NEN-ISO /IEC 27001		Ja	