

Beschrijvend document
CRM-applicatie 2.0
Gemeente 's-Hertogenbosch
Europees openbare aanbesteding



Kenmerk	: TN565773/P-1348
Datum	: 14 januari 2026

Het overnemen en vermenigvuldigen van (delen van) dit document ten behoeve van derden is slechts geoorloofd na schriftelijke toestemming van gemeente 's-Hertogenbosch.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Algemeen.....	4
1.2	Opdrachtgever	4
1.3	Marktconsultatie	4
1.4	Hebt u vragen?	5
1.5	Heraanbesteding	5
1.6	Wijzigingen documenten	5
2.	Opdrachtbeschrijving	7
2.1	Aanleiding	7
2.2	Omschrijving van de Opdracht	7
2.3	Clustering van de opdracht.....	7
2.4	Scope en omvang van de opdracht.....	7
2.5	Proof of Concept.....	8
2.6	Programma van eisen	10
2.7	Te sluiten overeenkomst	10
2.8	Algemene voorwaarden.....	10
2.9	Conceptovereenkomst.....	10
2.10	Wachtkamerovereenkomst	10
2.11	Verwerkersovereenkomst	11
2.12	Social Return.....	11
3.	Aanbestedingsprocedure.....	12
3.1	Stappen aanbestedingsprocedure	12
3.2	Planning van de aanbesteding	12
3.3	Waar moet uw inschrijving aan voldoen?	13
3.3.1	Taal	13
3.3.2	Wat dient uw inschrijving te bevatten?	13
3.3.3	Wie moet uw inschrijving ondertekenen?	13
3.3.4	Hoe dient u uw inschrijving in?	14
3.3.5	Voorwaarden inschrijving.....	14
4.	Eisen aan de ondernemer	15
4.1	Uitsluitingsgronden	15
4.2	Verklaring geen sprake van Russische betrokkenheid	16
4.3	Overige uitsluitingsgronden	16
4.4	Geschiktheidseisen	16
4.4.1	Economische en financiële draagkracht - Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	16
4.4.2	Technische bekwaamheid - Referentie	17
4.5	Wijze van inschrijven	17
4.6	Combinatievorming.....	17
4.7	Inzet onderaannemers.....	17
4.7.1	Beroep draagkracht en/of bekwaamheid van derde	17
4.7.2	Zonder beroep draagkracht en/of bekwaamheid van derde	18
4.8	Inschrijving vanuit een holding	18
5.	Gunningsmethode	19
5.1	Gunningscriterium: Prijs	19
5.2	Programma van wensen.....	20
5.3	Gunningscriterium: Implementatieplan	20
5.4	Gunningscriterium: Demo's	21
5.5	Beoordeling Kwalitatieve Gunningscriteria.....	21
5.5.1	Beoordeling Programma van wensen.....	21
5.5.2	Beoordeling Implementatieplan	21

5.5.3	Beoordeling Demo Usecases	23
5.6	Beoordeling	24
5.7	Gelijke stand	24
6.	Juridische kaders	25
6.1	Klachten over aanbesteding	25
6.2	Manipulatieve inschrijving	25
6.3	Rechtsbescherming	25
6.4	Bezwaartermijn	25
6.5	Bevoegde rechter	26
6.6	Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst	26

Bijlagen

1. Uniform Europees aanbestedingsdocument
2. GIBIT 2023
3. Verslag marktconsultatie
4. Programma van Eisen
5. Technische Architectuur
6. Gebruik van TLS en HTTP response headers
7. Concern Informatie Architectuur
8. Beleid Informatieveiligheid
9. Conceptovereenkomst
10. Wachtkamerovereenkomst
11. Verwerkersovereenkomst
12. Verklaring geen sprake van Russische betrokkenheid
13. Referentieverklaring
14. Prijzenblad
15. Programma van Wensen
16. Usecases
17. Checklist in te dienen documenten
18. Plan van aanpak Proof of Concept CRM

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt het beschrijvend document van de aanbesteding CRM-applicatie 2.0 van de gemeente 's-Hertogenbosch (hierna de gemeente). In dit document staat, naast de omschrijving van de uit te voeren opdracht, ook de procedure beschreven aan de hand waarvan de aanbesteding wordt uitgevoerd en aan welke voorwaarden de inschrijvers en inschrijvingen moeten voldoen.

Wij hebben ervoor gekozen een Europees openbare aanbestedingsprocedure te doorlopen, gebaseerd op de Aanbestedingswet 2012 (hierna de Aw2012).

Dit beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk twee wordt de opdracht uitgebreid beschreven;
- In hoofdstuk drie beschrijven wij de procedurestappen die wij doorlopen tijdens deze aanbesteding. Daarnaast staat in dit hoofdstuk beschreven hoe en wanneer u mee kunt doen met deze aanbesteding;
- In hoofdstuk vier beschrijven wij de eisen die wij stellen aan de ondernemer;
- In hoofdstuk vijf beschrijven wij de gunningsmethode;
- In hoofdstuk zes komen juridische spelregels aan bod.

Als onderdeel van dit document worden er ook diverse bijlagen ter beschikking gesteld.

1.2 Opdrachtgever

's-Hertogenbosch is een levendige gemeente met 160.000 inwoners. Onze organisatie heeft ongeveer 1.850 medewerkers die op meerdere locaties binnen de gemeente zijn gevestigd. De gemeentelijke organisatie is in beweging en hard bezig op eigen wijze invulling te geven aan actuele onderwerpen als leefbaarheid, duurzaamheid en veiligheid. In eerste instantie is het gebruik van de beoogde oplossing voorzien voor de volgende afdelingen:

Mens & Werk (M&W Weener XL)

Mens & Werk valt onder Weener XL, het werk- en ontwikkelbedrijf van de gemeente. De afdeling ondersteunt inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt bij werk, inkomen en participatie. Activiteiten omvatten re-integratie, bijstandsverlening, inburgering en social return.

Economie & Energie (E&E)

E&E maakt deel uit van de sector Stadsontwikkeling en richt zich op economische groei, innovatie en duurzaamheid. De afdeling stimuleert ondernemerschap, ondersteunt bedrijven en ontwikkelt beleid rond circulaire economie en energietransitie.

1.3 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding is een openbare marktconsultatie gehouden. Hierbij is door verschillende marktpartijen een vragenlijst ingevuld.

De uitkomsten van de marktconsultatie zijn daar waar relevant en zinvol deels verwerkt in de aanbestedingsdocumenten. Het verslag van de marktconsultatie is te vinden in bijlage 3.

1.4 Hebt u vragen?

Dit document is met zorg opgesteld. Mocht u onvolkomenheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden in dit document tegenkomen of vragen hebben naar aanleiding van dit document, dan kunt u dit melden via de vragenmodule van TenderNed. U kunt hiervan gebruik maken tot de datum aangegeven in de planning, opgenomen in paragraaf 3.2.

Uw vragen worden geanonimiseerd beantwoord in de nota van inlichtingen, die wordt gepubliceerd op TenderNed. Wij verzoeken u om uw vragen en/of opmerkingen niet op te sparen tot het laatste moment voor sluiting van de vragentermijn. Wij publiceren zo nodig meerdere nota's om dubbele vragen te voorkomen en relevante informatie zo snel mogelijk te verstrekken.

Uw vragen worden beantwoord in nota's van inlichtingen. U kunt geen rechten ontlenen aan mondelinge uitspraken.

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt via TenderNed. Het benaderen van medewerkers van de gemeente over deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan.

1.5 Heraanbesteding

In het najaar van 2025 heeft de gemeente de aanbesteding voor een nieuwe opdracht voor een CRM-applicatie reeds gepubliceerd op TenderNed. Deze eerste aanbesteding heeft echter niet tot een gunning geleid omdat er geen geldige inschrijvingen ontvangen zijn. Onderhavige aanbesteding CRM-applicatie 2.0 is grotendeels ongewijzigd ten opzichte van de eerste aanbesteding en enkel op een aantal punten verduidelijkt. Daarnaast zijn de antwoorden op de Nota's van Inlichtingen verwerkt in de documenten. Bovendien is naast de opsomming van de op te leveren stukken in paragraaf 3.3.2 een checklist als bijlage 17 toegevoegd als hulpmiddel bij het samenstellen van uw inschrijving.

1.6 Wijzigingen documenten

In de aanbesteding CRM-applicatie 2.0 zijn ten opzichte van de eerdere aanbesteding onder andere de volgende wijzigingen/aanvullingen, maar niet gelimiteerd tot onderstaande lijst, aangebracht:

Beschrijvend document

Paragraaf	Wijziging
1.5	Aanleiding heraanbesteding
1.6	Overzicht wijzigingen t.o.v. aanbesteding CRM-applicatie 1.0
2.2	Aangevuld met werkzaamheden waarbij CRM-applicatie dient te ondersteunen
2.4	Aangevuld met onderdelen die buiten scope van de opdracht zijn
3.2	Planning aangepast
4.4.2	Referentie-eis aangepast
5.2	In lijn gebracht met PvE

Bijlagen

Nummer	Wijziging
5	Nieuwe versie
9	Aanpassingen in artikel 3.1 Dataportabiliteit, 5.2 Implementatie, artikel 7 PoC, 13.1 Vergoeding PoC toegevoegd
11	Nieuwe versie
13	Aangepast n.a.v. paragraaf 4.4.2
14	Extra instructies ter verduidelijking
15	Aangepast in lijn met betreffende eisen in PvE
17	Nieuwe bijlage als mogelijk hulpmiddel bij samenstellen inschrijving
18	Nieuwe bijlage met toelichting PoC

2. Opdrachtbeschrijving

In onderstaande paragrafen wordt een omschrijving gegeven van de opdracht en alle bijbehorende doelstellingen, overige voorwaarden en uitgangspunten. Door een inschrijving te doen op deze aanbesteding conformeert de inschrijver zich aan deze opdrachtbeschrijving.

2.1 Aanleiding

De gemeente 's-Hertogenbosch werkt met diverse lijsten en systemen voor relatiebeheer, wat leidt tot versnipperde gegevens en inefficiënte communicatie. In het kader van haar ambitie tot verbetering van dienstverlening en interne processen, wil de gemeente komen tot een centrale, toekomstbestendige CRM-oplossing.

2.2 Omschrijving van de Opdracht

De gemeente beoogt de implementatie van een gebruiksvriendelijk, schaalbaar en efficiënt **Customer Relationship Management (CRM)**-systeem. Dit systeem moet ondersteuning bieden aan het centraal beheren van relaties, het verbeteren van dienstverlening richting externe partners, en het efficiënter inrichten van communicatie- en werkprocessen.

De CRM-oplossing ondersteunt de werkzaamheden van de betrokken afdelingen bij het centraal beheren van relatiegegevens en het faciliteren van processen zoals contactregistratie, communicatie, documentgeneratie, dossiervorming en analyse van relatie-informatie. Hierbij gaat het onder meer om het registreren, actualiseren en raadplegen van gegevens van externe relaties en contactpersonen, het ondersteunen van accountmanagement en het kunnen uitvoeren van selecties en rapportages ten behoeve van interne sturing.

Gewenste resultaten

De beoogde CRM-oplossing moet aantoonbaar bijdragen aan:

- **Centraal relatiebeheer:** Eén centrale omgeving waarin alle relevante relatiegegevens worden beheerd. Integratie of migratie vanaf bestaande Excel- of Outlook-bestanden is essentieel.
- **Verbeterde dienstverlening:** Directe toegang tot actuele gegevens van bedrijven en samenwerkingspartners om snelle en adequate opvolging mogelijk te maken.
- **Efficiëntie en tijdsbesparing:** Functionaliteiten voor doelgroepselecties, rapportages, segmentaties en geautomatiseerde communicatie, zoals eventuitnodigingen en nieuwsbrieven.
- **Gebruiksvriendelijkheid:** Intuïtieve interface, aanpasbare workflows, snelle zoekfunctionaliteit en integratie met e-mailmarketingtools (mits in lijn met gemeentelijke kaders voor databeveiliging en privacy).

2.3 Clustering van de opdracht

Er is geen sprake van onnodige samenvoeging van de werkzaamheden. De werkzaamheden zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en daarom is er niet voor gekozen om de opdracht in percelen te splitsen. De opdracht is toegankelijk voor het MKB.

2.4 Scope en omvang van de opdracht

De omvang van de opdracht is:

- Leveren, implementeren en onderhouden van de gevraagde CRM-oplossing conform gestelde in de aanbestedingsdocumenten
- Inclusief gevraagde koppelingen
- Inclusief gevraagde conversie

Buiten scope

De volgende onderdelen vallen nadrukkelijk buiten de scope van deze aanbesteding en maken geen deel uit van de opdracht:

- Voice over IP (VoIP) en overige telefoniefuncties
- Callcenter- of telefooncentraleprocessen
- Integraties met telefonie-infrastructuur
- Sociale media-integraties
- Projectmanagement- of resourceplanningfunctionaliteiten
- HR-processen
- Financieel beheer (anders dan de raadpleegfunctie op ErpX)
- Uitgebreide BI- of dataplatformfunctionaliteit buiten de in het PvE gestelde eisen
- Massacommunicatiefuncties die niet binnen de CRM-doelstelling (zie artikel 2.2) vallen

Uitbreidingsmogelijkheden overeenkomst (artikel 2.163c AW2012)

Conform artikel 2.163c van de Aanbestedingswet 2012 is het toegestaan om de overeenkomst gedurende de looptijd uit te breiden of aan te passen, mits deze aanpassing voldoet aan de voorwaarden van het reeds gesloten contract en geen wezenlijke wijziging van de opdracht vormt. Binnen deze wettelijke kaders gelden de volgende uitbreidingsopties:

1. Uitbreiding gebruik CRM - applicatie binnen de organisatie

- De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst de CRM-oplossing uit te rollen naar meerdere (aanvullende) afdelingen van de organisatie;
- Deze uitbreiding kan leiden tot een verhoging van het aantal gebruikerslicenties, tot een maximum van 400 licenties in totaal (waarbij de verdeling tussen volledige gebruikerslicenties en kijklicenties door de gemeente wordt bepaald en geheel afhankelijk is van de interne behoefte);
- Deze wijziging betreft geen wijziging van de algemene aard van de opdracht, maar enkel een schaalvergroting binnen de overeengekomen functionaliteit.

2. Toevoeging, uitbreiding en wijziging van koppelingen

- De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst de koppelingen van de CRM-applicatie toe te voegen, uit te breiden of te wijzigen (waaronder de koppeling met het systeem voor vacaturematching en relatiebeheer), mits dit plaatsvindt binnen de context van de CRM-functie en aansluit bij de doelstelling van de opdracht.

2.5 Proof of Concept

De uitvoering van een Proof of Concept (PoC) maakt onderdeel uit van het aanbestedingstraject, maar is optioneel. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op basis van de ingediende inschrijving en de context van de opdracht te besluiten of een PoC daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Deze beslissing wordt uiterlijk vóór gunning genomen en geldt voor alle inschrijvers gelijk.

Om transparantie en gelijke behandeling te waarborgen, wordt inschrijvers verzocht de kosten voor een PoC afzonderlijk op te nemen in hun inschrijfformulier, bijvoorbeeld als stelpost of aparte prijsregel. Deze kosten worden uitsluitend vergoed indien de PoC daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Indien de Opdrachtgever besluit af te zien van de PoC, worden deze kosten niet vergoed.

De gemeente beslist vóór gunning of een Proof of Concept (PoC) wordt uitgevoerd, op basis van de ingediende inschrijving en de context van de opdracht. Daarbij beoordeelt zij enerzijds de inhoud van de inschrijving, zoals het implementatieplan, aangeboden functionaliteiten en de mate van aansluiting op de uitvraag. Anderzijds wordt gekeken naar de bredere context, waaronder complexiteit, risico's en in hoeverre de oplossing zich al bewezen heeft.

Indien de gemeente besluit een PoC uit te voeren, geldt dat de PoC uitsluitend wordt uitgevoerd na definitieve gunning en ondertekening van de overeenkomst en vormt de PoC de eerste uitvoeringsfase van de overeenkomst. De PoC wordt uitgevoerd in een testomgeving. De PoC is bedoeld om vast te stellen of de aangeboden oplossing in de praktijk aantoonbaar voldoet aan de hieronder beschreven succescriteria, in samenhang met het Programma van Eisen, de Technische Architectuur, het Beleid Informatieveiligheid, de GIBIT 2023 en de overige aanbestedingsstukken. De PoC betreft geen volledige implementatie of ingebruikname van de CRM-oplossing.

De hieronder genoemde succescriteria zijn richtinggevend en niet limitatief. De beoordeling van de PoC vindt plaats in samenhang met het volledige Programma van Eisen en de overige aanbestedingsdocumenten. Indien tijdens de PoC blijkt dat niet wordt voldaan aan één of meer essentiële eisen uit het Programma van Eisen of andere toepasselijke aanbestedingsstukken, kan dit leiden tot het oordeel dat de PoC niet succesvol is.

Succescriteria: (worden nog verder gespecificeerd bij start PoC)

- Aantoonbare werking van kernfunctionaliteiten; De oplossing moet de gevraagde functionaliteiten uit de usecases (bijlage 16) kunnen demonstreren in een testomgeving.
- Gebruiksvriendelijkheid en performance; De interface moet intuïtief zijn en voldoen aan de performance-eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
- Relevante koppelingen; de oplossing moet aantoonbaar technisch in staat zijn om te koppelen met systemen zoals KvK, Unit4 (ERPx), GroenVision, GFacility en Azure AD. Tijdens de PoC volstaat het aantoonbaar maken van de technische realiseerbaarheid van deze koppelingen, bijvoorbeeld door middel van test-, demo- of mock-omgevingen, simulaties of andere geschikte testvoorzieningen. Het realiseren van volledig operationele, productieklare koppelingen of het uitwisselen van live gegevens maakt geen onderdeel uit van de PoC.
- Beveiliging en compliance; De oplossing moet voldoen aan de eisen uit het Beleid Informatieveiligheid, de Technische Architectuur en de GIBIT.
- Realistische implementatiebasis; De PoC moet laten zien dat de oplossing geschikt is voor gefaseerde uitrol en schaalbaarheid binnen de gemeentelijke context.

De nadere specificatie van de succescriteria wordt vóór aanvang van de PoC schriftelijk vastgelegd. Deze nadere specificatie betreft een verduidelijking en operationalisering van de reeds benoemde succescriteria en houdt geen wezenlijke wijziging van de uitvraag of de opdracht in. Indien de PoC niet succesvol is op basis van de (nader gespecificeerde) succescriteria, beoordeeld in samenhang met het volledige Programma van Eisen en de overige aanbestedingsstukken, behoudt de gemeente zich het recht voor de overeenkomst te beëindigen conform de bepalingen in de overeenkomst en de GIBIT 2023.

De uitvoering, afbakening, werkwijze, fasering, rollen, checklist en besluitvorming van de Proof of Concept zijn nader uitgewerkt in de bijlage 18 Plan van aanpak Proof of Concept CRM. Deze bijlage vormt een nadere toelichting op dit artikel en maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

De Inschrijver dient in zijn planning en voorbereiding rekening te houden met de mogelijke uitvoering van een PoC.

2.6 Programma van eisen

Het programma van eisen is opgenomen in bijlage 4.

Bij dit programma van eisen horen de volgende bijlagen:

- Technische Architectuur (TA) (bijlage 5);
- Gebruik van TLS en HTTP response headers (bijlage 6);
- Concern Informatie architectuur (CIA) (bijlage 7);
- Beleid Informatieveiligheid (BI) (bijlage 8).

Het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Mocht de inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient de inschrijver dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de gemeente wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

2.7 Te sluiten overeenkomst

De opdracht betreft een overheidsopdracht.

De overeenkomst gaat in op 1 mei 2026 en eindigt op 30 april 2030.

Na het verstrijken van de looptijd kan de overeenkomst optioneel door de Gemeente worden verlengd met drie periodes van twee jaar. Uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de overeenkomst wordt hierover vanuit de gemeente schriftelijk uitsluitsel gegeven.

2.8 Algemene voorwaarden

Op deze opdracht zijn de GIBIT 2023 van toepassing, zie bijlage 2.

2.9 Conceptovereenkomst

In bijlage 9 vindt u de conceptovereenkomst. Hierin worden de administratieve, uitvoerings- en randvoorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst beschreven.

Indien u opmerkingen of aanvullingen heeft op de conceptovereenkomst dan kunt u dit aangeven in de nota van inlichtingen. Bij het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de bijgevoegde conceptovereenkomst.

2.10 Wachtkamerovereenkomst

De Gemeente sluit een overeenkomst met de winnende inschrijver. Ook met de als tweede geëindigde inschrijver wordt een overeenkomst gesloten. Kenmerkend voor deze tweede overeenkomst is dat hierin geen opdracht tot uitvoering is opgenomen. Deze inschrijver komt uitsluitend voor de opdracht in aanmerking wanneer de winnende inschrijver, om wat voor reden dan ook, niet in staat is om de verplichtingen in zijn overeenkomst na te komen. Dit zou ook als gevolg van een faillissement kunnen zijn.

Deze methode staat bekend als de “wachtkamerconstructie”. Indien de overeenkomst met de winnende inschrijver wordt beëindigd, ontbonden of niet verlengd, wordt met de als tweede geëindigde inschrijver een overeenkomst voor de uitvoering van de opdracht gesloten.

De wachtkamerovereenkomst gaat in op 1 mei 2026 en loopt tot en met 30 april 2027. Zie bijlage 10 voor de concept wachtkamerovereenkomst.

2.11 Verwerkersovereenkomst

Omdat er tijdens de uitvoering van de opdracht (mogelijk) persoonsgegevens zullen worden verwerkt, dient rekening te worden gehouden met de geldende regels omtrent privacy zoals voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de verwerkersovereenkomst (bijlage 11) zijn de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Door indiening van de inschrijving gaat de inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de verwerkersovereenkomst.

2.12 Social Return

De Gemeente vindt het belangrijk dat mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie participeren in de maatschappij. Daarom zijn op deze opdracht de 'Beleids- en uitvoeringsregels social return gemeente 's-Hertogenbosch 2025' van toepassing.

Dit betekent dat de opdrachtnemer minimaal 2% van de opdrachtwaarde (excl. btw) besteedt aan de invulling van de social return verplichting.

De laatste versie van de beleids- en uitvoeringsregels kunt u raadplegen op de website www.s-hertogenbosch.nl. Gebruik de zoekterm 'social return'.

3. Aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk beschrijven wij de procedurestappen die wij doorlopen tijdens deze aanbesteding, inclusief bijbehorende planning. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven aan welke voorwaarden uw inschrijving moet voldoen.

3.1 Stappen aanbestedingsprocedure

In de aanbestedingsprocedure zullen achtereenvolgens de volgende stappen worden gezet:

1. Wij publiceren het beschrijvend document op www.TenderNed.nl.
2. Gemaakte inschrijvingen worden bij ons op TenderNed ingediend.
3. Wij beoordelen alle ingediende inschrijvingen op basis van de vormvereisten en (verklaringen ten aanzien van de) uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die in dit beschrijvend document staan beschreven. Voldoet uw inschrijving niet aan deze eisen? Dan sluiten we u uit van verdere deelname.
4. Vervolgens beoordelen wij de overgebleven inschrijvingen op basis van de gunningscriteria, tevens vermeld in dit beschrijvend document.
5. Na het versturen van de voorlopige gunningsbeslissing (met een bezwaartermijn van minimaal 20 kalenderdagen) kunnen wij de voorlopig gegunde inschrijver vragen bewijsstukken in te dienen om aan te tonen dat hij daadwerkelijk voldoet aan de gestelde uitsluitingsgronden.
6. Zodra de overeenkomst door beide partijen is ondertekend, is er sprake van definitieve gunning.

De Gemeente behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei kosten en schadevergoeding te zijn gehouden tot aan het moment van ondertekening van de overeenkomst in ieder geval het recht voor tot:

- opschorten of afbreken van de procedure om voor ons belangrijke redenen;
- wijzigen van de tijdsplanning, met uitzondering van het inkorten van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen;
- intrekken of herzien van de gunningsbeslissing;
- niet gunnen van de opdracht/overeenkomst.

U kunt in deze gevallen geen schadevergoeding eisen.

3.2 Planning van de aanbesteding

De aanbestedingsprocedure verloopt volgens onderstaande planning. Mocht de Gemeente deze planning moeten wijzigen, dan wordt u via TenderNed op de hoogte gehouden. Op TenderNed staat altijd de actuele planning.

Activiteit	Datum
Verzending uitnodiging/aankondiging	14 januari 2026
Deadline indienen vragen voor de nota van inlichtingen	29 januari 2026; 11.00u
Versturen nota van inlichtingen	12 februari 2026
Deadline indienen inschrijving	26 februari 2026; 11.00u
Demo's usecases	17 maart of 24 maart 2026
Bekendmaking voorlopige gunning	1 april 2026
Verificatiegesprek	N.t.b.
Ingangsdatum overeenkomst	1 mei 2026

3.3 Waar moet uw inschrijving aan voldoen?

Uw inschrijving moet voldoen aan de vormvereisten die staan beschreven in deze paragraaf. Voldoet uw inschrijving daar niet aan? Dan leggen we die terzijde en sluiten we u uit van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3.3.1 Taal

Alle communicatie in relatie tot deze aanbesteding is in het Nederlands. Dat geldt ook voor de communicatie tijdens het uitvoeren van de opdracht.

3.3.2 Wat dient uw inschrijving te bevatten?

De inschrijving voldoet aan hetgeen door de opdrachtgever wordt gevraagd. Bij inschrijving worden de vragen ten aanzien van de uitsluitingsgronden en, indien van toepassing geschiktheidseisen, beantwoord en zijn de volgende documenten ingediend:

Omschrijving
De ingevulde en ondertekende UEA (bijlage 1)
Uittreksel van het Nationale Beroeps- of Handelsregister (Kamer van Koophandel)
Ingevulde en ondertekende Verklaring geen sprake van Russische betrokkenheid (bijlage 12)
Ingevulde Referentieverklaring (bijlage 13)
Ingevuld Programma van Wensen (bijlage 15)
Uitwerking Gunningscriterium Implementatieplan
Ingevuld Prijzenblad (bijlage 14)

Indien een inschrijver één van de bovengenoemde documenten niet, of niet volledig, heeft ingevuld of ondertekend dan kan de inschrijving ongeldig worden verklaard. Als extra hulpmiddel is in bijlage 17 een checklist met de gevraagde documenten toegevoegd voor het samenstellen van uw inschrijving.

3.3.3 Wie moet uw inschrijving ondertekenen?

Uw inschrijving moet op de aangegeven plekken rechtsgeldig ondertekend zijn door één of meer personen. U moet de rechtsgeldigheid kunnen aantonen met een kopie van een uittreksel van het nationale Beroeps- of Handelsregister (Kamer van Koophandel) niet ouder dan 6 maanden (teruggerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening inschrijving).

Het uittreksel(s) van het nationale Beroeps- of Handelsregister dient u bij inschrijving aan te leveren. Uit het uittreksel moet ook de tekenbevoegdheid te herleiden zijn.

Schrijft u in als een samenwerkingsverband van ondernemingen of een combinatie? Dan moeten alle deelnemers de inschrijving rechtsgeldig ondertekenen. Tevens dient ieder lid een recent bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale Beroeps- of Handelsregister in bij inschrijving.

Indien de inschrijver ervoor kiest zich bij de aanbestedingsprocedure te laten vertegenwoordigen door gevolmachtigde personen, dient dit te worden aangegeven in de UEA deel IIB.

Daarnaast dient u de machtingsverklaring waaruit de volmacht blijkt in te dienen bij de inschrijving.

3.3.4 Hoe dient u uw inschrijving in?

Deze aanbestedingsprocedure verloopt geheel via TenderNed. Dit houdt in dat het versturen en ontvangen van documenten en alle communicatie via TenderNed plaats vindt.

Inschrijvingen worden via TenderNed ingediend. Een andere wijze van indienen dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Na de sluitingsdatum voor het indienen van inschrijvingen sluit de kluis. Het is daarna niet meer mogelijk bestanden aan te leveren en/of te wijzigen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de inschrijver, tenzij deze aantoonbaar toe te wijzen zijn aan TenderNed.

3.3.5 Voorwaarden inschrijving

Aan de inschrijving worden de volgende overige voorwaarden gesteld:

- alle gevraagde informatie wordt in de inschrijving opgenomen;
- de inschrijving dient naar waarheid te zijn ingevuld;
- door inschrijving conformeert de inschrijver zich aan alles wat gesteld is in dit beschrijvend document (incl. bijlagen) en eventuele nota('s) van inlichting(en). Dat betekent dat inschrijver door middel van het doen van een inschrijving te kennen geeft geen bezwaren te hebben tegen de aanbestedingsprocedure en de inhoud van de aanbestedingsstukken.
- inschrijvingen onder voorwaarden of met voorbehouden zijn ongeldig;
- varianten, anders dan beschreven in dit beschrijvend document, zijn niet toegestaan;
- de inschrijving heeft een gestandsdoeningstermijn van 3 maanden na de uiterste inschrijvingsdatum. In het geval dat een kortgedingprocedure aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestandsdoeningstermijn van de inschrijving automatisch verlengd tot veertien (14) kalenderdagen na uitspraak van de rechter;
- indien de inschrijving onduidelijkheden bevat kunnen wij schriftelijk aanvullende informatie opvragen bij de inschrijver. De aanvullende informatie dient schriftelijk te worden verstrekt en maakt dan onderdeel uit van de inschrijving en mag geen wezenlijke wijziging van de inschrijving inhouden.

4. Eisen aan de ondernemer

Wij toetsen uw inschrijving op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals geformuleerd in de onderstaande paragrafen. Tevens stellen wij voorschriften, eisen en voorwaarden ten aanzien van combinatievorming, onderaannemers, beroep op draagkracht en/of bekwaamheden derden en inschrijven vanuit een holding. De basis hiervoor vormt de Aw2012.

Wij vragen u hiervoor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (bijlage 1) in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen. Voegt u het UEA niet toe aan uw inschrijving dan wordt u uitgesloten van verdere deelname.

4.1 Uitsluitingsgronden

In artikel 2.86 Aw2012 staat beschreven in welke gevallen wij een inschrijver uit kunnen sluiten van deelname. Deze verplichte uitsluitingsgronden zijn op deze aanbesteding van toepassing.

Naast de verplichte uitsluitingsgronden zijn facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing op deze aanbesteding, zie hiervoor deel IIIC van het UEA.

Door rechtsgeldige ondertekening van het UEA geeft inschrijver te kennen dat aangekruiste verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden niet op inschrijver van toepassing zijn. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor of zal voorafgaand aan een definitieve gunning, het verklaarde op juistheid te toetsen. Inschrijver dient op verzoek van de Gemeente de in artikel 2.89 Aw2012 genoemde bewijsstukken te overleggen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met hetgeen in deze verklaring wordt gesteld, dan wordt inschrijver uitgesloten van de procedure.

Indien op inschrijver één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt de inschrijving in zijn algemeenheid ter zijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure zoals omschreven in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw2012.

Nadat wij het voorlopige gunningsbesluit hebben kenbaar gemaakt kunnen wij de betreffende inschrijver vragen om bewijsstukken zoals vermeld in artikel 2.89 Aw2012 binnen een termijn van 10 kalenderdagen in te dienen.

U kunt met een Gedragsverklaring aanbesteden aantonen dat de dwingende uitsluitingsgronden die betrekking hebben op onherroepelijke veroordelingen of beschikkingen wegens overtreding van de mededingingsregels, niet op u van toepassing zijn. Verstrekt het land waarin u bent gevestigd de vermelde bewijsstukken niet? Dan volstaat een verklaring onder ede of een plechtige verklaring die door betrokkene ten overstaand van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

Levert u de gewenste bewijsstukken niet binnen de gestelde termijn aan? Dan sluiten wij u alsnog direct uit van deelname aan deze procedure. Wij zullen het voorlopige gunningsbesluit dan herzien.

Bewijsstukken uitsluitingsgronden UEA	Op te vragen bij:
Uittreksel Handelsregister , die op het tijdstip van het indienen van uw inschrijving niet ouder is dan zes maanden	KvK
GVA (Gedragsverklaring Aanbesteden) die op het tijdstip van het indienen van uw inschrijving niet ouder is dan twee jaar	https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/
Verklaring belastingdienst inzake nakoming fiscale verplichtingen , die op het tijdstip van het indienen van uw inschrijving, niet ouder is dan zes maanden	http://www.belastingdienst.nl/

Vraag bewijsmiddelen tijdig bij de betreffende instanties aan in verband met lange levertijd.

4.2 Verklaring geen sprake van Russische betrokkenheid

Op basis van artikel 5 duodecies van de EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 sluiten wij een inschrijver uit van verdere deelname indien er sprake is van Russische betrokkenheid. U dient te bewijzen dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid door middel van het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van bijlage 12.

4.3 Overige uitsluitingsgronden

Door rechtsgeldige ondertekening van het UEA geeft inschrijver te kennen dat aangekruiste uitsluitingsgronden niet op inschrijver van toepassing zijn.

Nadat de Gemeente het voorlopige gunningsbesluit kenbaar heeft gemaakt wordt de voorlopig gegunde inschrijver gevraagd om de bewijsstukken binnen een termijn van 10 kalenderdagen in te dienen.

4.4 Geschiktheidseisen

Wanneer u kunt verklaren dat er geen uitsluitingsgronden op uw onderneming van toepassing zijn, wordt door middel van de geschiktheidseisen onderzocht of uw onderneming geschikt is om de overeenkomst uit te voeren.

U dient aan de volgende geschiktheidseisen te voldoen:

- Financiële en economische draagkracht
 - o Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
- Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid
 - o Referentie

4.4.1 Economische en financiële draagkracht - Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Voor de gemeente is het van belang dat inschrijver voldoende verzekerd is tegen bedrijfs- en/of beroepsrisico's. Inschrijver dient derhalve aan te tonen op het moment van gunning op adequate wijze verzekerd te zijn of voor bedrijfsaansprakelijkheid en tegen onderstaande genoemde limiet. De in het kader van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer te vergoeden schade is per gebeurtenis beperkt tot een bedrag van driemaal de opdrachtwaarde met een maximum van € 2.500.000 en € 5.000.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden beschouwd als een (1) gebeurtenis.

4.4.2 Technische bekwaamheid - Referentie

Wanneer u kunt verklaren dat er geen uitsluitingsgronden op uw onderneming van toepassing zijn, wordt door middel van de geschiktheidseisen onderzocht of uw onderneming geschikt is om de overeenkomst uit te voeren.

Uw organisatie beschikt over voldoende kennis en kunde om de overeenkomst uit te kunnen voeren. De volgende kerncompetentie dient door de inschrijver te worden aangetoond middels een referentie:

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren en succesvol implementeren van een CRM-applicatie bij een Nederlandse gemeente of ander overheidsorgaan, waarbij de implementatie volledig is afgerond en décharge is verleend.

Deze kerncompetentie dient te worden aangetoond in de vorm van een (project)referentie die voldoet aan de volgende kenmerken:

- U maakt bij uw aanmelding gebruik van de referentieverklaring (format conform bijlage 13);
- De referentie loopt nog steeds of is beëindigd na 1 maart 2023.
- Het is niet toegestaan om meer dan één referentie per kerncompetentie in te dienen.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opdrachtgevers van de betreffende referenties om de ingediende informatie, gegevens en bescheiden (op juistheid) te controleren. Indien de inhoud van de verklaring van de referenten niet overeenkomt met wat is verklaard, kan de inschrijver uitgesloten worden van de aanbesteding.

4.5 Wijze van inschrijven

Inschrijver mag slechts bij één inschrijving op deze aanbesteding betrokken zijn, als:

- (zelfstandige) inschrijver, annex hoofdopdrachtnemer; of
- als onderaannemer, of
- als lid van een samenwerkingsverband (combinatie lid).

In overeenstemming met deze regel worden in geval van meerdere inschrijvingen, alle inschrijvingen van de overtredende inschrijver terzijde geschoven en van verdere deelname uitgesloten.

4.6 Combinatievorming

Ondernemers kunnen een combinatie aangaan voor de uitvoering van deze opdracht en gezamenlijk inschrijven. De combinatie wijst een penvoerder aan die namens de combinatie als contactpersoon tijdens de aanbesteding fungeert. De partijen van de combinatie dienen elk afzonderlijk een UEA in, waarin alle betrokkenen hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de opdracht. Het is niet toegestaan om tijdens de periode tussen het doen van de inschrijving tot en met de definitieve gunning, de samenstelling van de combinatie te wijzigen. Gebeurt dit toch? Dan sluiten wij de combinatie direct uit van verdere deelname aan deze procedure.

4.7 Inzet onderaannemers

4.7.1 Beroep draagkracht en/of bekwaamheid van derde

Wanneer er wordt ingeschreven met een onderaannemer waarbij de inschrijver een beroep doet op de financiële of technische bekwaamheid van de onderaannemer gelden de volgende bepalingen:

- Bij inschrijving wordt op de UEA (deel II C) vermeld op welke onderaannemer(s) of derde(n) een beroep wordt gedaan. De onderaannemer(s) of derde(n) dienen ook elk afzonderlijk een UEA in.
- Van onderaannemers op wie een beroep wordt gedaan om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen wordt een ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA toegevoegd aan de inschrijving.

- Wanneer de Gemeente het voornemen heeft de opdracht aan deze inschrijver te gunnen moet de inschrijver aantonen dat hij tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ook daadwerkelijk kan beschikken over de onderaannemer(s) of derden en zijn/hun middelen.

4.7.2 Zonder beroep draagkracht en/of bekwaamheid van derde

Indien u besluit een onderaannemer in te zetten, waarvoor u geen beroep op draagkracht en/of bekwaamheid hoeft te doen, vragen wij u ook dit expliciet aan te geven in de UEA. Vermeld de informatie (waar mogelijk naam en KvK) in deel II D van het UEA voor elk van de betrokken onderaannemers.

4.8 Inschrijving vanuit een holding

Van één concern mogen meerdere ondernemingen inschrijven als inschrijver (hetzij zelfstandig, als hoofd- en onderaannemer en/of als combinatie), indien zij – op verzoek van de Gemeente – onomstotelijk kunnen aantonen dat ze hun inschrijving onafhankelijk van de andere inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één of meerdere van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.

Ondernemingen behoren tot hetzelfde concern indien zij:

- a) aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 24a boek 2 Burgerlijk Wetboek;
- b) met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 24b boek 2 Burgerlijk Wetboek;
- c) aan elkaar zijn gelieerd in een aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Op verzoek van de Gemeente dient inschrijver onderstaande aan te leveren:

1. Een organogram, waaruit duidelijk naar voren komt welke concernrelaties inschrijver heeft.
2. Eén pagina A4, waarop beschreven wordt hoe de verhouding tussen de betrokken ondernemingen van dezelfde groep is/wordt geregeld, opdat en waaruit de onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid bij de opstelling van de Inschrijving is gewaarborgd, zoals hierboven vermeld.

5. Gunningsmethode

Nadat er uit de inschrijving is gebleken dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en, indien van toepassing, de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en wordt voldaan aan hetgeen is opgenomen in dit Beschrijvend document, zal de inschrijving verder beoordeeld worden. De beoordeling vindt plaats op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding.

De prijs kwaliteit verhouding van een inschrijving wordt berekend door de inschrijfsom te verminderen met het totaal van de aangeboden kwaliteit. Het resultaat is de fictieve inschrijfsom. De inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom is de winnaar. De te behalen meerwaarde is als volgt:

Gunningcriteria	Max. te behalen fictieve korting
Programma van Wensen	5 % van Inschrijfsom
Implementatieplan	35 % van Inschrijfsom
Demo's	40 % van Inschrijfsom
Totaal	80 % van Inschrijfsom

5.1 Gunningscriterium: Prijs

Voor het indienen van de prijs maakt u gebruik van het prijzenblad in bijlage 14. In dit formulier dient u de gele cellen in te vullen. Let er bij het invullen op dat er drie tabbladen gevuld moeten worden. Bovendien hanteert de gemeente een prijsplafond voor zowel de éénmalige kosten als voor de jaarlijkse kosten.

Op het prijzenblad geeft u de kosten aan voor de volgende onderdelen:

A: Eénmalige kosten:

- Implementatie kosten
- Opleidingskosten;
- Conversiekosten
- Kosten voor realisatie koppelingen

Let op: Het plafondbedrag voor onderdeel A de éénmalige kosten bedraagt € 150.000,-

B: Jaarlijkse kosten:

- Gebruikskosten applicatie voor volledige gebruikerslicentie (onderhoud, licenties e.d.)

Let op: voor dit onderdeel geldt een plafondbedrag van € 1000,- per volledige gebruikerslicentie per jaar

- Gebruikskosten applicatie voor kijklicentie (onderhoud, licenties e.d.)

Let op: voor dit onderdeel geldt een plafondbedrag van € 300,- per kijklicentie per jaar

- Jaarlijkse kosten voor koppelingen (onderhoud)

De jaarlijkse kosten worden vervolgens vermenigvuldigt met 10 voor de maximale contractduur van 10 jaar.

C: Optioneel af te nemen en variabele kosten:

- Kosten voor PoC
- Consultancy uren
- Kosten opvraging KvK met twee mogelijke opties; in abonnementsvorm of met een staffel met kosten per opvraging waarbij de kosten per opvraging niet hoger mogen zijn dan de kosten die door de KvK worden gepubliceerd.

Let op: voor het onderdeel KvK dient voor minimaal één van beide opties een prijs te worden ingevuld. Het is niet toegestaan om beide opties leeg te laten of bij beide € 0,- in te vullen.

In de kosten opgenomen bij onderdeel A, B en C zijn alle bijkomende kosten verrekend. Het is niet toegestaan om na gunning extra kosten te rekenen voor de uitgevraagde opdracht. Alle hierboven genoemde bedragen worden opgeteld en vormen samen de inschrijfprijs. Deze prijs is de basis voor het berekenen van de fictieve inschrijfprijs.

In de gunningsbrieven zal de totale inschrijfprijs van de winnende inschrijver worden vermeld, om zo voldoende inzicht te geven in de behaalde scores. Er wordt geen inzage gegeven in de op de diverse onderdelen ingediende prijzen vermeld op het prijzenblad.

Inschrijvingen boven één of beide plafondbedragen worden als ongeldig aangemerkt en worden niet meegenomen in de verdere beoordeling.

5.2 Programma van wensen

De gemeente heeft de volgende wensen:

Wens	Gerelateerd aan Eis	Omschrijving
W1	Eis FU10	De ICT-oplossing voorziet in een relatieprestatie-overzicht met prestaties van externe relaties, inclusief KPI's zoals responstijd, kwaliteit van dienstverlening, naleving van deadlines en klanttevredenheid.
W2	Eis FU10	De ICT-oplossing voorziet in een evaluatie- en feedbackrapport van externe relaties, inclusief trends en verbeterpunten.

Per wens is 2,5% fictieve korting op de inschrijfsom te behalen. De maximaal te behalen korting voor het programma van wensen is daarmee 5%. In bijlage 15 vult u de gele cellen. Hiermee geeft u aan of voldaan wordt aan betreffende wens. Op het moment dat een wens met ja wordt beantwoord maakt deze onderdeel uit van uw totale inschrijfsom.

5.3 Gunningscriterium: Implementatieplan

De leverancier levert een gedetailleerd en realistisch concept implementatieplan. Het uitgangspunt hierbij is dat de applicatie vanaf 1 juli 2026 in productie gebruikt wordt door de eerste afdeling waarna vervolgens in Q3 en Q4 opeenvolgend bij twee andere afdelingen in productie wordt genomen.

In het concept implementatieplan worden minimaal de onderstaande onderdelen behandeld:

- Projectorganisatie
 - Taakverdeling en tijdsbelasting opdrachtgever en inschrijver
 - Inzet van resources
 - Inschrijver en borging beschikbaarheid van deze resources gedurende implementatie en looptijd overeenkomst
- Planning met doorlooptijden
 - Fasering van de implementatie waarbij de fasering van de gebruikersopbouw opgenomen en rekening wordt gehouden met de gefaseerde livegang per afdeling.
 - Overzicht van de activiteiten, mijlpalen en go/no-go momenten per fase
- Inrichting techniek en koppelingen (inclusief architectuurplaat)
- Testen
 - De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige uitvoering van het testplan en de ketentesten, waaronder de voorbereiding, uitvoering, documentatie en het oplossen van geconstateerde issues. De gemeente levert uitsluitend procesinhoudelijke input en toetst de resultaten.
- Opleidingen en materialen

- Communicatie
- Conversie/Migratie (proces)
 - Voor datamigratie geldt dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de technische migratie, tooling en conversierapportages. De gemeente is verantwoordelijk voor inhoudelijke keuzes, dataminimalisatie en datakwaliteitsbeslissingen. De opzet en resultaten van de conversie worden ter goedkeuring aan de gemeente voorgelegd.
- Nazorg
- Risico's en risicobeheersing

Door middel van het concept implementatieplan geeft inschrijver duidelijk aan dat tijdig het beoogde resultaat wordt behaald. Het concept implementatieplan bestaat uit maximaal 5 pagina's A4 exclusief planning. Na gunning zal het implementatieplan in overleg met de opdrachtgever afgestemd en definitief worden gemaakt. De kosten voor implementatie maken onderdeel uit van uw inschrijfprijs opgenomen in het prijzenblad (bijlage 14) van uw inschrijving.

5.4 Gunningscriterium: Demo's

U wordt verzocht een demo te verzorgen voor het beoordelingsteam. In deze demo doorloopt u de genoemde stappen en toont u de gevraagde onderdelen uit de use cases (bijlage 16).

Voor de demo wordt per inschrijver 1,5 uur ingepland. De demo's zijn gepland op 17 en 24 maart en vinden fysiek plaats op een locatie van de gemeente. Wij verzoeken u alvast rekening te houden met deze dagen. U ontvangt kort na inschrijving een uitnodiging met de exacte datum en tijd. U mag met maximaal 3 personen aanwezig zijn bij de demo's. Dit dienen de personen te zijn die zich bezig gaan houden met de uitvoering van de opdracht (bijv. als product owner of ontwikkelaar), waaronder in ieder geval de projectleider.

De demo wordt door de gemeente opgenomen en maakt vervolgens onderdeel uit van uw inschrijving.

5.5 Beoordeling Kwalitatieve Gunningscriteria

5.5.1 Beoordeling Programma van wensen

Per wens is 2,5% fictieve korting op de inschrijfsom te behalen. De maximaal te behalen korting voor het programma van wensen is daarmee 5%. In bijlage 15 vult u de gele cellen. Hierin geeft u aan of voldaan wordt aan betreffende wens. Op het moment dat een wens met ja wordt beantwoord maakt deze onderdeel uit van uw totale inschrijfsom.

5.5.2 Beoordeling Implementatieplan

De beoordeling van het implementatieplan zal beoordeeld worden volgens onderstaande beoordelingstabel. In de beoordeling van de kwalitatieve criteria worden de onderstaande puntentoekenning gebruikt om scores per inschrijving, naar het oordeel van de beoordelingscommissie, tot uiting te laten komen.

Beoordelingskader Implementatieplan	Te behalen fictieve korting
Uitstekend , dat wil zeggen dat de inschrijver: - alle gevraagde onderdelen op goede en zeer overtuigende wijze heeft beschreven (solide onderbouwing); - op een of meerdere onderdelen een positief verrassende aanpak geeft, wat de werkwijze van inschrijver onderscheidend maakt (toegevoegde waarde); - het volle vertrouwen tot maximale samenwerking en uitvoering van de opdracht geeft.	35%
Goed , dat wil zeggen dat: - alle gevraagde onderdelen op goede wijze zijn beschreven en als passend zijn beoordeeld; - de inschrijver voldoende vertrouwen tot goede samenwerking en uitvoering van de opdracht geeft.	24,5%
Voldoende , dat wil zeggen dat: <i>alle</i> gevraagde onderdelen zijn beschreven doch een of enkele onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als redelijk passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); - de inschrijver redelijk vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de opdracht.	10,5%
Onvoldoende , dat wil zeggen dat: <i>niet alle</i> gevraagde onderdelen heeft beschreven of meerdere onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als niet passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); - de inschrijver geen vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de opdracht.	0%

Uw antwoord wordt beoordeeld op volledigheid, haalbaarheid, samenhang en de impact op de dienstverlening. Tevens wordt beoordeeld in welke mate uw beschrijving is toegespitst op en passend is voor de gemeente 's-Hertogenbosch.

De te behalen meerwaarde wordt ten opzichte van de uitvraag beoordeeld aan de hand van:

- de mate waarin gevraagde thema's concreet en/of realistisch en/of meetbaar worden beschreven;
- en/of de mate waarin gevraagde thema's project specifiek zijn gemaakt;
- en/of de mate van onderscheidend vermogen en/of toegevoegde waarde van de inschrijver

Er zullen geen tussenliggende scores worden gegeven dan de percentages die hierboven in de beoordelingskader wordt vermeld. Eventuele beweringen of referentieprojecten die worden genoemd mogen door de gemeente worden geverifieerd bij de desbetreffende referent.

5.5.3 Beoordeling Demo Usecases

De beoordeling van de Demo Usecases zal beoordeeld worden volgens onderstaande beoordelingstabel. In de beoordeling van de kwalitatieve criteria worden de onderstaande puntentoeckenning gebruikt om scores per inschrijving, naar het oordeel van de beoordelingscommissie, tot uiting te laten komen.

Beoordelingskader Demo Usecases	Te behalen fictieve korting
Uitstekend , dat wil zeggen dat de inschrijver: • alle gevraagde onderdelen op goede en zeer overtuigende wijze heeft getoond en toegelicht (solide onderbouwing); • op een of meerdere onderdelen een positief verrassende aanpak geeft, wat de werkwijze van inschrijver onderscheidend maakt (toegevoegde waarde); • het volle vertrouwen tot maximale samenwerking en uitvoering van de opdracht geeft.	40%
Goed , dat wil zeggen dat: • alle gevraagde onderdelen op goede wijze zijn getoond en toegelicht en als passend zijn beoordeeld; • de inschrijver voldoende vertrouwen tot goede samenwerking en uitvoering van de opdracht geeft.	28%
Voldoende , dat wil zeggen dat: • <i>alle</i> gevraagde onderdelen zijn getoond en toegelicht doch een of enkele onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als redelijk passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); • de inschrijver redelijk vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de opdracht.	14%
Onvoldoende , dat wil zeggen dat: • <i>niet alle</i> gevraagde onderdelen zijn getoond en toegelicht of meerdere onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als niet passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); • de inschrijver geen vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de opdracht.	0%

Naast dat wordt gekeken in hoeverre alle gevraagde onderdelen van de usecase's zijn getoond worden deze beoordeeld op de volgende onderdelen:

- Overzichtelijkheid: hoe duidelijk en gestructureerd is de interface;
- Functionaliteit: voldoet de oplossing aan de gevraagde eisen en wensen;
- Gebruiksvriendelijkheid voor de medewerker: hoe intuïtief is de oplossing;
- Flexibiliteit: hoe aanpasbaar is de inrichting aan veranderende omstandigheden;
- Prestaties: hoe snel en efficiënt is de oplossing;
- Ondersteuning en documentatie: Hoe gaat het systeem om met menselijke en systeemfouten en op welke wijze wordt in het systeem de gebruiker ondersteund;
- Werkproces: in hoeverre wordt het werkproces logisch, efficiënt en mogelijk geautomatiseerd ondersteund door de oplossing.

Er zullen geen tussenliggende scores worden gegeven dan de percentages die hierboven in de beoordelingskader wordt vermeld. Eventuele beweringen of referentieprojecten die worden genoemd mogen door de gemeente worden geverifieerd bij de desbetreffende referent.

5.6 Beoordeling

De beoordeling geschiedt door het beoordelingsteam. Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt iedere inschrijving eerst individueel. Vervolgens vindt er een plenaire sessie plaats met alle leden van de beoordelingscommissie, waarin de scoreresultaten worden geëvalueerd. De uiteindelijke score per criterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij het beoordelingsteam met één stem spreekt en dus per criterium tot één gezamenlijk oordeel komt. Pas na de consensusbeoordeling van de kwaliteitscriteria worden de prijzen vrijgegeven aan het beoordelingsteam.

5.7 Gelijke stand

Wanneer er twee of meer inschrijvers gelijk eindigen in rangorde is de hoogste totaal score op de Demo's Usecases doorslaggevend om de gunning van de overeenkomst te bepalen. Is dit ook hetzelfde dan is de hoogste totaal score op het Implementatieplan doorslaggevend om de gunning van te bepalen. Is dit ook gelijk dan zal het lot bepalen aan wie van hen de opdracht wordt gegund. De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een niet openbare loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken.

6. Juridische kaders

In onderstaande paragrafen lichten wij een aantal juridische kaders toe. De inschrijver wordt geacht deze kaders goed door te nemen voordat een inschrijving wordt ingediend. Bij het indienen van zijn inschrijving gaat de inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met deze voorwaarden en bepalingen.

6.1 Klachten over aanbesteding

Indien u een klacht heeft aangaande deze aanbesteding kunt u gebruik maken van het digitale klachtenformulier op onze site. Ga naar <https://www.s-hertogenbosch.nl/stad-en-bestuur/bestuur/verordeningen-en-beleid/aanbestedingen.html>

Een tijdig ingediende klacht wordt voor het moment van inschrijving afgehandeld. Lukt dat niet? Dan schuift het moment van inschrijving op.

6.2 Manipulatieve inschrijving

Het is, op straffe van ongeldig verklaren van de inschrijving, niet toegestaan manipulatieve Inschrijving te doen, zulks naar oordeel van de gemeente. Bij een manipulatieve Inschrijving kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer de door de gemeente bedoelde beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het met die systematiek beoogde doel wordt verstoord.

6.3 Rechtsbescherming

M.b.t. de Offerteaanvraag en de Nota van Inlichtingen

- a. Indien de inschrijver constateert dat de offerteaanvraag dan wel de nota van inlichtingen in strijd is met de **grondbeginselen** van de aanbestedingsregelgeving, dan heeft de inschrijver hier vragen en opmerkingen over gemaakt tijdens de informatiefase voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen.
- b. Indien de inschrijver constateert dat er over de vraagstelling en antwoordmogelijkheden **interpretatieverschillen** kunnen ontstaan wordt hij geacht dit tijdens de informatiefase kenbaar te maken, zodat in de nota van inlichtingen duidelijkheid kan worden verschaft. Indien de inschrijver **fouten** ziet in de offerteaanvraag of op enigerlei wijze belemmering ziet dan wel juist mogelijkheden tot verbetering ten aanzien van het gevraagde, dan heeft de inschrijver hier vragen en opmerkingen over gemaakt tijdens de informatiefase voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen. Door het niet inwinnen van schriftelijke inlichtingen acht de inschrijver deze offerteaanvraag voldoende uitvoerig en toereikend.

Dit op verval van recht na voorlopige gunning¹.

M.b.t. de inschrijving

- a. Indien de inschrijving onduidelijkheden bevat kunnen wij, de aanbestedende dienst, schriftelijke aanvullende informatie opvragen bij de inschrijver. De aanvullende informatie dient schriftelijk te worden verstrekt en maakt dan onderdeel uit van de inschrijving en mag geen wezenlijke wijziging van de inschrijving inhouden.

6.4 Bezwaartermijn

Wij geven gedurende (minimaal) 20 kalenderdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing geen uitvoering aan die beslissing en gaan niet tot ondertekening van de overeenkomst over. Dit om inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de voorlopige gunningsbeslissing. Hiervoor dient inschrijver een dagvaarding te laten betekenen op het adres van de Gemeente. De aangegeven termijn van (minimaal) 20 dagen is een vervaltermijn. Indien de Gemeente ervoor kiest om de aanbesteding in te

¹ Grossmann-arrest C-230/02

trekken, wordt tevens een bezwaartermijn van (minimaal) 20 kalenderdagen gehanteerd. Deze geldt als vervaltermijn.

Een inschrijver kan ook een bodemgeschil aanhangig maken. Wenst u een bodemgeschil aanhangig te maken? Dan moet u dat binnen negentig dagen na de datum van de gunningsbeslissing doen op straffe van niet ontvankelijkheid. Tenzij het geschil voortvloeit uit omstandigheden na verloop van deze termijn. In dit laatste geval gaat de termijn van negentig dagen in op de dag van de betreffende omstandigheid.

6.5 Bevoegde rechter

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde (Voorzieningen)rechter van de Rechtbank Oost-Brabant in 's-Hertogenbosch.

6.6 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst

Indien inschrijvers voor het verstrijken van de bezwaartermijn van (minimaal) 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig hebben gemaakt zal de Gemeente in beginsel de uitkomst van deze procedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de gunningsbeslissing en tot ondertekening van de overeenkomst over te gaan, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld de gunning gebiedt.