

Europese aanbesteding Sociaal Domein Applicatie

Zaaknummer: 5014298

Begripsbepaling.....	1
1 Omschrijving opdracht	2
1.1 Algemeen	2
1.2 Opdrachtgever	2
1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding.....	2
1.4 Huidige situatie	3
1.5 Gewenste situatie	3
1.6 Marktconsultatie.....	4
1.7 Doelstellingen	4
1.8 Opdrachtscope.....	5
1.9 Perceelindeling.....	6
1.10 Overeenkomst en duur	6
1.11 Verwerkersovereenkomst.....	7
1.12 Varianten.....	7
1.13 Herziening	7
1.14 Social return on investment.....	7
2 Communicatie, planning en inlichtingen	9
2.1 Communicatie	9
2.2 Voorgenomen planning	9
2.3 Nota van Inlichtingen	9
2.4 Individuele inlichtingen	10
2.5 Klachten	10
3 Voorschriften Inschrijving.....	11
3.1 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving	11
3.2 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving	11
3.3 Voorwaarden	11
3.4 Akkoord Programma van Eisen en bepalingen	12
4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	13
4.1 Inleiding.....	13
4.2 Uitsluitingsgronden	14
4.3 Geschiktheidseisen	15
5 Gunning.....	19
5.1 Algemeen	19
5.2 Beoordelingsteam	19
5.3 Wijze van beoordeling	19
5.4 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten	19
5.5 Wijze van antwoorden op open vragen door Inschrijvers	20
5.6 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Gunningscriteria G1 t/m G4	20
5.7 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Gunningscriteria	21
5.8 Gunningsprocedure	31

Bijlage 1	Programma van Eisen
Bijlage 2	Aanbestedingsvoorwaarden
Bijlage 3	Verklaring omtrent Inschrijving
Bijlage 4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 5	Verklaring geen Russische betrokkenheid
Bijlage 6	Formulier referentieopdracht
Bijlage 7	Prijzenblad
Bijlage 8	Concept overeenkomst
Bijlage 9	Concept verwerkersovereenkomst
Bijlage 10	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023
Bijlage 11	Uitvoeringsregels SROI
Bijlage 12	Architectuurplaat Bedrijfsfuncties Sociaal Domein
Bijlage 13	Demoscripts
Bijlage 14	Use Cases
Bijlage 15	Aansluitprincipes, standaarden en uitgangspunten
Bijlage 16	Kader Service Level Agreement
Bijlage 17	Verslag marktconsultatie Sociaal Domein Applicatie.

Begripsbepalingen

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis. Als het begrip in enkelvoud is gegeven wordt daaronder ook het meervoud begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt daaronder ook het enkelvoud begrepen.

Aanbestedende dienst	Gemeente Midden-Drenthe
Aanbesteding	De onderhavige openbare aanbesteding overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de Opdracht
Aanbestedingsplatform	Het platform waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Aanbestedende dienst en de Inschrijver plaatsvindt en dat ook als medium dient voor het indienen van een Inschrijving. In deze aanbesteding is dat TenderNed.
Aanbestedingsleidraad	Het document, inclusief Bijlagen, dat ten behoeve van de Inschrijvingsfase is opgesteld en waarin door de Aanbestedende dienst een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven en waarin de Aanbestedende dienst informatie geeft die relevant is voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsprocedure	De Europese openbare procedure (zoals) beschreven in deze Aanbestedingsleidraad.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten die door de Aanbestedende dienst gedurende de Aanbesteding worden ingebracht.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Aankondiging	De aankondiging op het Aanbestedingsplatform.
Bijlage	Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk. Een Bijlage maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken.
Derde	Een andere partij op wie de Inschrijver een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer.
Dienst(en)/Dienstverlening	De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het gebruik van de termen 'Diensten' en 'Dienstverlening' heeft mede

	betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die diensten (dienen te) worden gedaan.
Exit plan	Plan voor de overdracht van de Dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever of nieuwe dienstverlener (e.g. bij tussentijdse beëindiging dan wel beëindiging aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst).
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Inschrijver moet voldoen
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald.
Herziene documentatie	Herziene documentatie betreft aanvullingen en/of wijzigingen ten aanzien van de Aanbestedingsstukken.
Inschrijver	Een Geïnteresseerde die een Inschrijving indient bij Opdrachtgever op basis van in deze Aanbestedingsleidraad beschreven aanbesteding.
Inschrijving	Het aanbod dat de Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan de Aanbestedende dienst en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Leveringen	De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te leveren producten, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Nota van Inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van Inschrijver en/of reacties op opmerkingen van Inschrijvers bevat, evenals eventuele mededelingen van de Aanbestedende dienst en wijzigingen van de Aanbestedingsstukken. De Nota van Inlichtingen prevaleert boven de Aanbestedingsleidraad en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van Inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene documentatie prevaleert boven eerdere versies van die betreffende documenten.
Ondernemer	Een aannemer, leverancier of dienstverlener.
Onderaannemer	Een ondernemer die Opdrachtnemer zelf inzet om een gedeelte van de Opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer als hoofdaannemer. Opdrachtnemer blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht en de resultaten ervan. Deze onderaannemer is niet per se de Derde als bedoeld in de Aanbestedingsstukken.
Opdracht	De opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Opdrachtgever	Gemeente Midden-Drenthe ofwel de Aanbestedende dienst die de Overeenkomst aangaat met Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst sluit voor de Opdracht.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor het verrichten van Diensten/Dienstverlening zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken.
Programma van Eisen (PvE)	Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt.
Subgunningscriteria	Prijs en kwaliteit.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien de Inschrijver daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

1 Omschrijving opdracht

1.1 Algemeen

Deze Aanbestedingsleidraad betreft de Europese aanbesteding voor de levering van een nieuwe Sociaal Domein Applicatie (hierna: oplossing) voor de gemeente Midden-Drenthe (hierna: Aanbestedende dienst) met zaaknummer 5014298. Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 (Stb. 2016, 243) van toepassing.

De Aanbestedende dienst nodigt geïnteresseerden uit om een Inschrijving in te dienen op basis van de informatie in de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers moeten voldoen aan de voorwaarden in deze Aanbestedingsleidraad.

1.2 Opdrachtgever

Midden-Drenthe ligt centraal in de provincie Drenthe. De gemeente is ontstaan na een gemeentelijke herindeling in 1998 met Beilen als vestigingsplaats. De gemeente kent 35 plaatsen, buurtschappen en dorpen en heeft op dit moment ruim 34.000 inwoners. Het is een landelijke en overwegend agrarische gemeente met tal van mogelijkheden. Midden-Drenthe is een uitstekende gemeente om te wonen, werken en recreëren.

Met Beilen als centrum kern wordt er vormgegeven aan de Midden-Drentse samenleving. Samen met werkgevers zet de gemeente alles op alles om inwoners aan het werk te helpen, waarbij maatschappelijke verantwoordelijkheid een belangrijke rol speelt. Daarmee wordt samen verantwoordelijkheid genomen voor de samenleving, zowel voor nu als voor later. Op het gebied van wonen en bouwen speelt ook duurzaamheid een grote rol in de gemeente.

Bij de gemeente werken ongeveer 450 medewerkers verdeeld over drie verschillende afdelingen: Beleid en Buiten, Bedrijfsvoering en Dienstverlening. Deze medewerkers dragen bij om de missie en visie van de gemeente uit te voeren “Samen voor een mooi Midden-Drenthe”.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

De Opdracht bestaat uit het leveren van een bewezen (proven) SaaS-applicatie voor het ondersteunen en uitvoeren van de processen voor het Sociaal Domein zoals beschreven in het programma van eisen (Bijlage 1) van de Aanbestedende dienst.

De scope van deze Opdracht bestaat uit:

- Het ter beschikking stellen en beheren van een bewezen (proven) SaaS-oplossing, inclusief alle bijbehorende koppelingen. Hieronder valt:
 - (Technische en functionele) implementatie van de applicatie (o.a. installatie, inrichting en realiseren koppelingen). Een acceptatietest is ook onderdeel van de implementatie;
 - Converteren van alle benodigde gegevens uit de huidige applicaties;
 - Hosting van de software;
 - Technisch beheer, waaronder updates, upgrades en beheer van de koppelingen;
 - Functionele ondersteuning.
- Het ter beschikking stellen van een klantportaal.
- Het beschikbaar stellen van een archieffunctionaliteit.
- Het opleiden van functioneel beheerders voor het beheren van de oplossing en het opleiden van medewerkers voor het gebruiken van applicatie.

Het betreft dus specifiek: de levering (inclusief het gebruiksrecht), de implementatie, het technisch (applicatie) beheer en het onderhoud van een oplossing (inclusief koppelingen) voor het Sociaal Domein voor de Aanbestedende dienst. Eveneens maken de conversies van de bestaande naar de nieuwe oplossing deel uit van de opdracht. De Aanbestedende dienst beoogt een langdurig

partnership hieromtrent aan te gaan. De scope is volledig opgenomen en gedetailleerd in het Programma van Eisen (Bijlage 1).

De implementatie is uiterlijk 30-06-2027 voor de gehele scope gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooiën van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van de Aanbestedende dienst. Opdrachtnemer verzorgt de gehele initiële implementatie van de Oplossing, zoals beschreven in de opdrachtscope en de hieraan gerelateerde eisen, en neemt de operationele hoofdverantwoordelijkheid.

1.4 Huidige situatie

Bij de Aanbestedende dienst werken we in het Sociaal Domein met de volgende onderdelen: Jeugdwet, Wmo, Participatiewet, Re-integratie, Inburgering, Leerlingenvervoer en Schuldhulpverlening. Ook werken we met een toegangsteam als eerste aanspreekpunt voor inwoners, professionals en gemeentemedewerkers. Voor complexe gevallen is er een Interventieteam. Ten slotte werken we samen met diverse (externe) welzijnspartners.

Daarnaast worden er diverse regelingen zelfstandig uitgevoerd zoals aanvragen voor gehandicaptenparkeerkaarten en –plaatsen en minimaregelingen. Er werken ca 100 medewerkers met de huidige applicaties binnen het sociaal domein.

Het huidige applicatielandschap kenmerkt zich door versnippering met veel maatwerk, dubbele gegevensopslag, en handmatige invoer zorgt tot slot voor inefficiënte werkprocessen.

1.5 Gewenste situatie

De Aanbestedende dienst staat voor een aantal grote uitdagingen: de vergrijzing, de krappe arbeidsmarkt en nieuwe wetgeving zorgt ervoor dat de Aanbestedende dienst in de toekomst haar processen efficiënt en effectief moet kunnen inregelen. De Aanbestedende dienst is daarbij als gemeente niet uniek: de processen en taken wijken niet af van andere vergelijkbare gemeenten. De Aanbestedende dienst zet daarom in op het standaardiseren en digitaliseren van haar werkprocessen. De rol van de nieuwe Oplossing gaat hierin een stuwende motor zijn: de Aanbestedende dienst verwacht van Opdrachtnemer een actieve houding in advisering bij de inrichting van de Oplossing. Opdrachtnemer maakt daarbij gebruik van zijn ervaring bij andere gemeentelijke klanten, gebruikte best practices en standaard templates. Hoewel lokaal configureren (binnen de configuratie mogelijkheden van de Oplossing) van de Oplossing mogelijk moet zijn, wenst de Aanbestedende dienst te leunen op de ervaring en kennis van Opdrachtnemer.

De Oplossing dient de Aanbestedende dienst voor een langere periode zekerheid en continuïteit te bieden in een continu veranderende omgeving. De Aanbestedende dienst vindt het dan ook van belang om met Opdrachtnemer een partnerschap aan te gaan als basis voor een goede samenwerking. Deze aanbesteding is erop gericht om hier invulling aan te geven.

De Aanbestedende dienst zoekt een applicatielandschap dat goedkoper en wendbaarder is, zodat qua functionaliteiten beter kan worden aangesloten op huidige en toekomstige werkprocessen. Bovendien wil de Aanbestedende dienst haar digitale dienstverlening integraal en meer vanuit perspectief van de Inwoner organiseren en de Professional efficiënter ondersteunen bij de uitvoering van haar taken.

Een veranderende digitale samenleving en de eisen die Inwoners stellen aan de gemeentelijke dienstverlening zorgen ervoor dat de Aanbestedende dienst de informatiehuishouding in het Sociaal Domein wil vernieuwen. Dit moet ondersteuning bieden bij de opgaven die voortvloeien uit het Sociaal Domein waarbij de mens centraal staat. De Aanbestedende dienst wil toewerken naar een

duurzaam perspectief op verbetering met aandacht voor 1 gezin, 1 plan en 1 aanpak, zodat er gewerkt kan worden aan de ondersteuning die nodig is.

De Oplossing heeft een integrale toegang en kan een gezinsaanpak en regievoering faciliteren. Belangrijk onderdeel is dat de Aanbestedende dienst dossiergericht gaat werken i.p.v. werkprocesgericht. De processen worden ingericht met de behoeften van inwoners centraal. Aan de andere kant dient de Oplossing voor de inwoner toegankelijk te zijn en de zelfredzaamheid te vergroten. De Aanbestedende dienst is ervan overtuigd dat de combinatie van een krachtige oplossing voor de professional en een toegankelijk portaal voor de inwoner elkaar gaat versterken. Binnen dit portaal is het mogelijk om informatie met de inwoner te delen, maar bijvoorbeeld ook voor de inwoner om een gespreksverslag te ondertekenen.

Voor de werkzaamheden binnen het Sociaal Domein is de Aanbestedende dienst op zoek naar een 'geïntegreerde Oplossing'. Onder geïntegreerde Oplossing wordt verstaan:

De oplossing is een geïntegreerde oplossing wat betekent dat alle onderdelen binnen de oplossing als één geheel samenwerken en naadloos op elkaar aansluiten. De oplossing biedt de mogelijkheid om de inwoner sneller en eenvoudiger te helpen (inwoner/gezin centraal) en de medewerker slimmer te laten samenwerken (medewerker centraal) door:

- gegevens eenmalig te registreren en meervoudig te gebruiken;
- gegevens rond een inwoner, binnen de wettelijke mogelijkheden en op basis van autorisatie, voor de medewerker inzichtelijk te maken op één centrale plek;
- gegevens te ontsluiten bij de bron via (standaard) API's;
- wijzigingen in de gegevens van de inwoner geautomatiseerd te vertalen naar werkprocessen/afdelingen waar ze relevant zijn.
- de inwoner één (veilige) eigen digitale werkomgeving te bieden waar proces overstijgend dienstverlening binnen het sociaal domein kan worden ontvangen.

De principes van privacy by design zijn daarbij leidend.

- We vragen alleen gegevens uit die werkelijk nodig zijn (doelbinding, grondslag);
- We delen gegevens alleen als het de inwoner helpt en zomin mogelijk in detail;
- We informeren medewerkers en inwoners over de verwerking van gegevens;
- We geven inwoners zoveel mogelijk regie op het delen/verwerken van gegevens.

De kwaliteit van onze gemeentelijke dienstverlening staat voorop en blijft erop vooruitgaan. De behoefte van onze inwoners en ondernemers is daarbij leidend.

1.6 Marktconsultatie

Voorafgaand aan onderhavige aanbesteding heeft de Aanbestedende dienst een marktconsultatie gehouden. Deze marktconsultatie is gebruikt om oplossingsrichtingen en ideeën van de Aanbestedende dienst te toetsen, een goed beeld te krijgen van de mate van interesse in de opdracht en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt in relatie tot het uitvoeren van de opdracht. De Aanbestedende dienst beoogde hiermee de kwaliteiten, kennis en ervaring van marktpartijen te benutten voor de verdere uitwerking van een idee, planinitiatief of inkoop. Het verslag van deze marktconsultatie is als bijlage 17 bij de Aanbestedingsleidraad gevoegd.

1.7 Doelstellingen

De Aanbestedende dienst zet in op een langdurige samenwerking en zoekt naar een Opdrachtnemer die op basis van partnership met de Aanbestedende dienst de toekomst tegemoet gaat. Naast huidige wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer met haar Oplossing bereidwillig inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground, hierin reeds ontwikkelde oplossingen (bijv. ZGW-API's) en landelijke samenwerking- en leveranciersoverleggen. Daarnaast wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat deze actief meebeweegt met initiatieven zoals MijnServices van de VNG, en dat de aangeboden oplossing aansluit bij de doorontwikkeling en implementatie van deze landelijke voorzieningen. Dit vraagt om flexibiliteit, innovatiekracht en een

proactieve houding om samen met de Aanbestedende dienst en andere stakeholders de digitale dienstverlening verder te verbeteren.

Op applicatieniveau verwacht de Aanbestedende dienst een flinke stap te kunnen maken in het digitaliseren en automatiseren van onze processen. Handmatige processen moeten tot het minimum beperkt kunnen worden en processtappen moeten kunnen worden afgedwongen, zodat de proceskwaliteit en doorlooptijd verbeterd kunnen worden. Innovatieve oplossingen zoals het koppelen van databronnen, het gebruik van AI en andere vormen van automatisering juicht de Aanbestedende dienst uiteraard binnen wettelijke mogelijkheden daarom toe.

Door middel van deze aanbesteding streeft de Aanbestedende dienst naar:

- *Integraal werken van de teams binnen het sociale domein*, door data eenmalig vast te leggen en meervoudig te gebruiken.
- *Het bereiken van een zo hoog mogelijk kwaliteit in de dienstverlening*, door processtappen digitaal te ondersteunen, vereenvoudigen, uniformeren en standaardiseren, wordt de voortgang beter beheerst en worden fouten geminimaliseerd. Dit zorgt voor een betrouwbare en integrale dienstverlening die voldoet aan wettelijke eisen. We bouwen op de ervaring en standaard inrichting van de applicatie door de inschrijver;
- *Digitalisering van de bedrijfsvoering*: door het applicatielandschap te rationaliseren, processtappen te digitaliseren en te automatiseren, verminderen we de administratieve lasten en verbeteren we de ondersteuning van medewerkers;
- *Data gedreven werken*: We benutten data uit de applicatie voor monitoring, analyses, risicobeoordeling en besluitvorming, met kwalitatief hoogwaardige informatie als basis.

1.8 Opdrachtscope

De Aanbestedende dienst wil een Oplossing (SaaS-oplossing) ter ondersteuning en uitvoering van haar processen voor het Sociaal Domein zoals beschreven in het programma van eisen (Bijlage 1). De Aanbestedende dienst zoekt een - uitgaande van de keuze voor een geïntegreerde Oplossing - een ICT-oplossing voor minimaal de volgende hoofdfunctionaliteiten:

- Uitvoeringsondersteuning Participatiewet;
- Uitvoeringsondersteuning re-integratie;
- Uitvoeringsondersteuning IOAW;
- Uitvoeringsondersteuning IOAZ;
- Uitvoeringsondersteuning BBZ (incl. TOZO);
- Uitvoeringsondersteuning Bijzondere bijstand;
- Uitvoeringsondersteuning Minimaregelingen;
- Uitvoeringsondersteuning Regeling Opvang Ontheemden Oekraïne;
- Uitvoeringsondersteuning Regeling energietoeslagen;
- Uitvoeringsondersteuning Wet inburgering;
- Uitvoeringsondersteuning Huisvesting statushouders;
- Uitvoeringsondersteuning Kinderopvangvergoeding (SMI);
- Uitvoeringsondersteuning Regeling studietoeslagen
- Uitvoeringsondersteuning Jeugdwet;
- Uitvoeringsondersteuning Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Uitvoeringsondersteuning Gehandicaptenparkeerkaart;
- Uitvoeringsondersteuning Gehandicaptenparkeerplaats;
- Uitvoeringsondersteuning Bezwaar- en beroepsprocessen Sociaal Domein;
- Uitvoeringsondersteuning Handhaving (preventie en sociale recherche);
- Uitvoeringsondersteuning regeling-overstijgende regie- en hulpverleningsprocessen;
- (Self-service) portalen voorzien van DigiD en eHerkenning;
- Externe toegang tot inwoner- en gezinsdossiers aan inwoners en ketenpartners;
- Genereren managementinformatie (stuurinformatie en operationeel / tactisch lijstwerk).

De Oplossing omvat diverse koppelingen en berichtenuitwisselingen:

- met ketenpartners (o.a. iBerichten, DKD-uitwisseling, IB-berichten, CORV, CBS-leveringen);
- met externe partijen ten behoeve van bedrijfsvoering (o.a. XBRL, SEPA);
- met (generieke) voorzieningen in het applicatielandschap van Gemeente Midden-Drenthe (o.a. financieel Systeem, DocumentcreatieSysteem, DWH/BI, Makelaarsuite).

Een volledig overzicht en nadere toelichting is opgenomen in het Programma van Eisen (Bijlage 1).

Buiten scope van de opdracht is het Functioneel beheer dat is belegd bij de gemeente zelf. De Oplossing wordt zoveel mogelijk standaard aangeleverd door de Inschrijver, maar is zelf aan te passen of te configureren door de (functioneel) beheerders van de Aanbestedende dienst.

De ICT-oplossing maakt voor koppelingen/webservices/berichtuitwisseling gebruik van landelijke standaarden (VNG Realisatie, Logius, etc.), Koppelingen worden ingericht op basis van gemeentelijke berichten standaarden (zie Gemma online voor een overzicht berichten standaarden). Koppelingen en data-uitwisseling via API's moeten voldoen aan de laatste beveiligingsstandaarden, zoals authenticatie, autorisatie en encryptie van data die via de API's wordt verzonden.

De Aanbestedende dienst moet met de voorgestelde oplossing volledig kunnen voldoen aan de Privacy-wetgeving (AVG), de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) of ISO 27001 en Archiefwet. Dit betekent dus ook dat de voorgestelde oplossing na het verstrijken van de vernietigingstermijn of AVG-termijn ook metadata (zoals dossiers, werkprocessen, signalen, meldingen etc.) automatisch verwijdert, en niet enkel de bijbehorende documenten. Of het eenvoudig en presentabel kunnen genereren van opgeslagen persoonsgegevens om te kunnen voldoen aan een verzoek om inzage van inwoners o.b.v. de AVG en de Woo.

1.9 Perceelindeling

De Opdracht is niet verdeeld in Percelen. Door het samenvoegen van leveringen en gerelateerde dienstverlening in combinatie met de grootte van de Opdracht, maakt dat MKB organisaties hierop in kunnen schrijven. Bovendien is er sprake van een grote mate van samenhang voor één opdracht.

Verder is rekening gehouden met:

- door het contracteren van één (1) Opdrachtnemer bestaat er een heldere communicatielijn, en wordt de efficiëntie van de Opdracht vergroot;
- de Aanbestedende dienst is van mening dat het aanbesteden van deze Opdracht in één (1) perceel geen gevolgen heeft voor de toegankelijkheid voor het MKB.
- de organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de Aanbestedende dienst zijn geanalyseerd en afgewogen. Er kunnen zich geen andere/extra risico's voordoen indien de Opdracht niet was samengevoegd. Door samenvoeging van de opdrachten worden er geen (toename van) faalkosten verwacht;
- de samenvoeging betreft diensten die logisch samenhangend en onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

1.10 Overeenkomst en duur

Opdrachtgever wenst met deze aanbesteding één (1) Overeenkomst af te sluiten met één (1) Opdrachtnemer die kan voorzien in de behoefte van Opdrachtgever. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 6 jaar, met de mogelijkheid tot tweemaal een optionele verlenging van twee (2) jaar. De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 mei 2026. Deze datum is een streefdatum. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De concept Overeenkomst is opgenomen in Bijlage 8.

1.11 Verwerkersovereenkomst

Bij de uitvoering van de Opdracht is sprake van het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Indien Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst in Opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, wordt Opdrachtnemer als verwerker en Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG aangemerkt. Partijen leggen afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer in een verwerkersovereenkomst vast. De verwerkersovereenkomst die wordt gesloten met Opdrachtnemer is als Bijlage 9 bij de Aanbestedingsleidraad gevoegd.

1.12 Varianten

Een variant is een niet-besteksconforme inschrijving, dat wil zeggen: een andere oplossing voor de behoefte dan gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Het toestaan van aanbieden van varianten leidt ertoe dat in de Aanbestedingsleidraad duidelijk moet worden beschreven op welke wijze de aangeboden varianten zullen worden beoordeeld en hoe de varianten ten opzichte van de opties die voldoen aan het Programma van eisen en de Gunningscriteria worden beoordeeld. Varianten zijn niet toegestaan.

1.13 Herziening

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd. De mogelijke wijziging betreft nieuwe beschikbare technologie of uitfasering besturingssoftware, extra afname (o.a. door Ravijn-jaar), politieke, budgettaire, bestuurlijke, organisatorische ontwikkelingen en toekomstige beleidsontwikkelingen binnen de Aanbestedende dienst.

Wanneer de behoefte ontstaat aan de hierboven beschreven wijziging, dan vraagt Opdrachtgever een offerte aan bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt een offerte op, waarbij de gespecificeerde werkzaamheden uit de offerteaanvraag worden overgenomen. Opdrachtgever is niet verplicht om de gewenste Diensten af te nemen. Indien de Opdrachtgever daar om welke reden dan ook van afziet, zal dat worden toegelicht aan de Opdrachtnemer. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zullen deze aanvullingen onder de Overeenkomst vallen. Eventuele toekomstige aanvullingen worden afgesloten onder de voorwaarden en de Overeenkomst zoals overeengekomen tijdens deze aanbesteding. - Indien wettelijke verplichtingen of wetswijzigingen van invloed zijn op de scope van de Opdracht, dan vallen deze aanvullingen/wijzigingen onder de Overeenkomst. Mocht deze situatie zich voordoen dan informeren de Opdrachtnemer en Opdrachtgever elkaar tijdig van de toekomstige veranderingen. Eventuele toekomstige aanvullingen worden afgesloten onder de voorwaarden en de Overeenkomst zoals overeengekomen tijdens deze aanbesteding.

1.14 Social return on investment

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is Social return on investment (SROI) onderdeel van het inkoopbeleid en omvat deze Opdracht een SROI verplichting van minimaal 2% van de aanneemsom, exclusief btw. Dit betreft een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde.

Bij SROI gaat het erom dat een investering die de Aanbestedende dienst doet, naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) oplevert. SROI draagt bij aan de werkgelegenheid doordat er arbeidsplaatsen, leerbanen en stageplaatsen beschikbaar komen. De regeling is bedoeld voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt, zoals werkzoekenden met een bijstands-, werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering en werkzoekenden met een arbeidshandicap. De Aanbestedende dienst gebruikt voor het toepassen van SROI de bouwblokken methode, zie bijlage 11 voor de uitvoeringsregels. De kern van deze methode is dat Opdrachtnemer een keuze maakt uit een aantal 'bouwblokken' om aan de SROI-verplichting te voldoen. Het uitgangspunt is

werkzoekenden of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (regulier) in te zetten bij de invulling van de SROI-verplichting. Dit betreffen nieuwe kandidaten. Mocht dit moeilijk haalbaar zijn, dan biedt het bouwblokkenmodel ruimte voor maatwerk. Opdrachtnemer mag met alternatieven komen, te ontleen aan de menukaart. Deze bevat (MVO) activiteiten en aanvullende (project) opties die enkel na goedkeuring door de Aanbestedende dienst ingezet kunnen worden op de Opdracht. Met het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met deze verplichting voor SROI. Alleen de winnende Inschrijver wordt verzocht een plan van aanpak in te dienen.

2 Communicatie, planning en inlichtingen

2.1 Communicatie

Deze aanbesteding is gepubliceerd op TenderNed (www.tenderned.nl). Alle beschikbare documenten zijn uitsluitend via TenderNed te downloaden. Bij tegenstrijdigheden tussen de gepubliceerde aankondiging en de tekst in dit Aanbestedingsdocument prevaleert dit document.

Deze aanbesteding zal geheel digitaal plaatsvinden met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform TenderNed. Dit betekent dat:

1. de Aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
2. Ondernemers via TenderNed nadere inlichtingen kunnen inwinnen;
3. Ondernemers via TenderNed hun Inschrijving moeten indienen;
4. de correspondentie ten aanzien van de gunning van de Opdracht schriftelijk (per brief en per e-mail) en via TenderNed plaats zal vinden.

Om deel te kunnen nemen aan de digitale aanbesteding met behulp van TenderNed dient de Inschrijver een bedrijfsprofiel aan te maken. Op de site van TenderNed geeft meer informatie over e-herkenning, het bedrijfsprofiel en TenderNed. Hier vindt de Inschrijver ook stappenplannen voor het inloggen en registreren met e-herkenning. Mochten er nog vragen zijn, dan kan de Inschrijver contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800- TenderNed (0800-8363376) of via servicedesk@TenderNed.nl.

2.2 Voorgenomen planning

Opdrachtgever streeft ernaar het volgende tijdsschema aan te houden. Wijzigingen zijn De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten. Wijzigingen in de planning worden bekend gemaakt op TenderNed.

Mijlpaal	Datum
Verzenden van de aankondiging van de Opdracht	14 januari 2026
Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen vragen en opmerkingen	5 februari 2026
Publicatie eerste Nota van inlichtingen	12 februari 2026
Sluitingsdatum vragenronde 2: Indienen vragen en opmerkingen	23 februari 2026
Publicatie tweede Nota van inlichtingen	27 februari 2026
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen	3 maart 2026, voor 12:00 uur
Openen van Inschrijvingen	3 maart 2026, na 12:00 uur
Demonstratie/use cases (per Inschrijver 1 dag)	23-27 maart 2026
Bekendmaking gunningsbeslissing	10 april 2026
Deadline aanleveren bewijsstukken	24 april 2026
Einddatum opschortende termijn	30 april 2026
Ingangsdatum Overeenkomst	1 mei 2026

2.3 Nota van Inlichtingen

Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad procedurele of inhoudelijke vragen te stellen. Deze vragen kunnen uiterlijk zoals in bovenstaande planning is vermeld worden gesteld, via de Vraag & Antwoord module in TenderNed. Opdrachtgever maakt in de vorm van een algemene Nota van inlichtingen de op correcte wijze ingediende verzoeken met bijbehorende antwoorden in geanonimiseerde vorm bekend bij de Inschrijvers.

Na de uiterste datum tot het stellen van vragen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor dan nog ingediende vragen al dan niet te beantwoorden. Hiertoe is Opdrachtgever niet verplicht.

2.4 Individuele inlichtingen

Individuele inlichtingen zijn alleen toegestaan indien openbaarmaking van de beantwoording schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Inschrijver. De Inschrijver dient deze gerechtvaardigde economische belangen met zwaarwegende argumenten aan te tonen.

Als een Inschrijver verzoekt om individuele inlichtingen en Opdrachtgever is van mening dat die inlichtingen NIET individueel beantwoord kan worden, dan zal Opdrachtgever dit mededelen aan de betreffende Inschrijver. De Inschrijver heeft dan de mogelijkheid om de vraag in te trekken, dan wel de vraag te laten beantwoorden aan alle Inschrijvers gelijktijdig.

2.5 Klachten

Klachten over de aanbestedingsprocedure kunnen als volgt worden ingediend:

- a) De ondernemer stuurt zijn klacht aan het e-mailadres van het klachtenmeldpunt: inkoop@middendrenthe.nl.
- b) In deze klacht maakt de ondernemer duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding;
- c) Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de klacht;
- d) Het klachtenmeldpunt onderzoekt, eventueel aan de hand van door de ondernemer en Opdrachtgever aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt houdt bij de behandeling van de klacht rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- e) Het klachtenmeldpunt brengt advies uit aan Opdrachtgever. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het klachtenmeldpunt de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond acht. Het advies van het klachtenmeldpunt is zwaarwegend, maar niet bindend voor Opdrachtgever.
- f) Wanneer Opdrachtgever na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is, deelt zij dit zo spoedig mogelijk gemotiveerd schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld.
- g) Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of Opdrachtgever voorstellen dat de klacht voordat daarop door Opdrachtgever wordt beslist voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Het advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor Opdrachtgever.

Let op! Deze klachtenregeling dient niet verward te worden met de inlichtingenronde. Vragen en/of bezwaren met betrekking tot het doen van een Inschrijving, dienen aan de orde te worden gesteld via de Nota van inlichtingen.

3 Voorschriften Inschrijving

3.1 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving

In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke voorwaarden gelden voor het indienen van een Inschrijving. Wanneer blijkt dat de Inschrijver niet heeft voldaan aan één of meerdere van de, in de navolgende paragrafen, gestelde vereisten en voorwaarden, wordt deze uitgesloten van verdere deelname.

3.2 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving

Om ervan verzekerd te zijn dat de Inschrijvingen praktisch hanteerbaar en maximaal vergelijkbaar zijn, stelt de Aanbestedende dienst hieraan de onderstaande (vorm)vereisten en voorwaarden:

1. De Inschrijving geschiedt door het indienen van een Inschrijving die conform de vereisten van het aanbestedingsdocument is opgesteld.
2. De Inschrijving is digitaal en tijdig gedaan via www.tenderned.nl.
3. De Inschrijving is gesteld in de Nederlandse taal en bevat, daar waar gevraagd, de van toepassing zijnde tarieven voor omzetbelasting (btw).
4. De Inschrijving is volledig, onvoorwaardelijk en onherroepelijk. Dat wil zeggen dat alle door de Aanbestedende dienst gevraagde informatie is bijgevoegd en dat Inschrijver alle in de Aanbestedingsleidraad vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek, heeft beantwoord. Alle door Inschrijver in het kader van deze aanbesteding ingediende gegevens, gedane verklaringen en toezeggingen zijn door Inschrijver naar waarheid ingevuld en gedaan en inschrijver garandeert dat deze gegevens, verklaringen en toezeggingen gestand zullen worden gedaan.
5. De in de Inschrijving op te nemen documenten dienen, tenzij anders aangegeven, te worden ondertekend door degene die Inschrijver rechtsgeldig kan en mag vertegenwoordigen. De verifieerbaarheid van de rechtsgeldigheid van ondertekening moet blijken uit het uittreksel van de Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een gevolmachtigde de Inschrijving ondertekent, dient een volmacht hiertoe aan de Inschrijving te worden toegevoegd. Uit het uittreksel van het betreffende handelsregister moet blijken dat de ondertekenaar(s) van de volmacht vertegenwoordigingsbevoegde functionarissen zijn.
6. Indien inschrijver voor de uitvoering van de opdracht gebruik maakt van de draagkracht van onderaannemers, dient inschrijver op het UEA aan te geven welke ondernemer voor welk onderdeel van de opdracht als onderaannemer wordt ingeschakeld.
7. Waar voorgeschreven, dient bij de Inschrijving gebruik te worden gemaakt van de standaard formulieren zoals opgenomen in de Bijlagen bij deze Aanbestedingsleidraad. De vastgestelde tekst van de standaard formulieren mag niet worden aangepast. Indien blijkt dat hierin wijzigingen hebben plaatsgevonden, kan Inschrijver worden uitgesloten van deelname.

De Aanbestedende dienst stelt het niet op prijs als bij de Inschrijving informatie of materiaal wordt bijgesloten dat geen deel uitmaakt van de Inschrijvingsvereisten. Er wordt met nadruk op gewezen dat Inschrijver zelf verantwoordelijk is voor de juistheid en de volledigheid van zijn Inschrijving.

3.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in Bijlage 2. Door een Inschrijving in te dienen gaat de Inschrijver akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3.4 Akkoord Programma van Eisen en bepalingen

Met het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij uw Inschrijving indienen van de Verklaring omtrent Inschrijving (Bijlage 3) gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het Programma van Eisen (Bijlage 1). Daarnaast gaat u door het inschrijven op deze aanbesteding ook automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in deze Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen.

Als u niet (direct) kunt instemmen met (delen van) de contractuele bepalingen, kunt u vóór de datum en het tijdstip voor het stellen van vragen, zie planning, tekstvoorstellen indienen, of uw bezwaren toelichten. Een eventuele aangepaste versie van een van de documenten volgend uit de Nota van inlichtingen vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw Inschrijving.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen de Aanbestedende dienst hanteert en welke informatie de Inschrijver dient aan te leveren. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Inschrijver aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Eveneens is beschreven welke eisen gelden indien:

- de Inschrijver zich aanmeldt met (een) Onderaannemer(s);
- de Inschrijver zich aanmeldt als een Samenwerkingsverband;
- de Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n);
- de Inschrijver zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n).

Zie paragraaf 4.2.2 , 4.2.3 en 4.3 voor aanvullende voorschriften voor het aanmelden met Onderaannemers of als Samenwerkingsverband.

In de tabel hieronder is aangegeven welke bewijsstukken/documenten de Inschrijver moet bijvoegen bij de Inschrijving. Alleen de winnende Inschrijver dient de bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' aan te leveren. Dit dienen zij binnen veertien (14) kalenderdagen na verzoek van de Aanbestedende dienst te doen. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Inschrijver.

Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. Het verdient aanbeveling de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) de Inschrijver.

	#	Omschrijving	Bij Inschrijving	Op verzoek
Algemene verklaringen	A1	Aanbiedingsbrief	X	
	A2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
	A3	Verklaring Russische betrokkenheid	X	
Bewijsmiddelen ten behoeve van Uitsluitingsgronden	U1	Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister	X	
	U2	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	U3	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	E1	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's		X
	E2	Vereiste standaarden (certificeringen)		X
	E3	Kerncompetentie	X	

Aanbiedingsbrief (A1)

De Inschrijver dient een aanbiedingsbrief bij de Inschrijving te voegen. In de aanbiedingsbrief dienen ten minste de volgende zaken te zijn opgenomen:

- De naam van de Inschrijver waarmee hij staat ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.

- De naam van de contactpersoon, inclusief contactgegevens, die namens de Inschrijver het aanspreekpunt zal zijn tijdens de Aanbesteding.
- De namen van de Onderaannemers of Derden of leden van het Samenwerkingsverband waarmee zij staan ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Een toelichting op waarom en voor welk deel van de Opdracht op hen een beroep wordt gedaan.

4.2 Uitsluitingsgronden

4.2.1 *Verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden*

De Aanbestedende dienst verklaart naast de verplichte Uitsluitingsgronden de facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing die zijn aangevinkt in deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Aan de toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond op een onderneming wordt, conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012, gelijkgesteld de situatie dat een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

4.2.2 *Invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (A2)*

De Inschrijver vult alle benodigde gegevens in het UEA volledig en juist in en voegt deze toe aan de Inschrijving.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver zich aanmeldt met (een) Onderaannemer(s) waardoor geen beroep wordt gedaan op de draagkracht van die Onderaannemer als Derde, dan dient hij hiervan melding te maken in Deel II D van het UEA. Tevens dient elke Onderaannemer een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver zich aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De Inschrijver vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten hij een Samenwerkingsverband aangaat.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen, dan dient de Inschrijver in Deel II C van het UEA hiervan melding te maken. Tevens dient elk betreffende Derde een eigen UEA in te vullen (Deel II A en B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

4.2.2 *Invullen van de Verklaring geen Russische betrokkenheid*

De Inschrijver vult Bijlage 5 Verklaring geen Russische betrokkenheid in en voegt deze toe aan de Inschrijving.

4.2.3 *Bewijsmiddelen ten behoeve van Uitsluitingsgronden*

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van de verklaring van de Inschrijver, middels het UEA, dat op hem geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie aanvaardt de Aanbestedende dienst, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister (U1)

Een verklaring zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan zes maanden op het moment van het indienen van de Inschrijving. Uit de verklaring moet blijken dat de Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waarin de Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven dient de Inschrijver een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Gedragsverklaring aanbesteden (U2)

Een afschrift van de gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedragsverklaring aanbesteden mag op het moment van aanmelden niet ouder zijn dan twee jaar. Indien zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, is de Inschrijver verplicht dat in de Inschrijving te vermelden, op straffe van uitsluiting, indien dit niet wordt vermeldt in de Inschrijving.

De Inschrijver kan de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. In verband met de lange verwerkingstermijn adviseert de Aanbestedende dienst om de gedragsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek van de Aanbestedende dienst, tijdig aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag langer duurt, is dit voor risico van de Inschrijver. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/>.

Verklaring van de Belastingdienst (U3)

Een verklaring van de Belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012. De verklaring mag op het moment van aanmelden niet ouder zijn dan zes maanden.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver zich aanmeldt met (een) Onderaannemer(s), waardoor geen beroep wordt gedaan op de draagkracht van die Onderaannemer als Derde, dan hoeft alleen de hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver zich aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dienen zowel de Inschrijver als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.

4.3 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de hierna beschreven Geschiktheidseisen bepaalt de Aanbestedende dienst mede of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA, verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' wordt in het UEA de Geschiktheidseisen bedoeld. Indien de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

Aantonen van financiële en economische draagkracht – Afdekking aansprakelijkheidsrisico's (E1)

- De Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van uw bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- De Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om ingeval van gunning de opdrachten voortvloeiend uit de Overeenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, conform de Aanbestedingsleidraad inclusief alle bijlagen uit te voeren;
- Aan de Inschrijver zijn voor zover bekend geen financiële claims bekend die de financieel economische draagkracht van de onderneming van de Inschrijver of de continuïteit van de bedrijfsvoering van de Inschrijver in gevaar kunnen brengen;
- Er zijn bij de Inschrijver gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van uw onderneming of de continuïteit van uw bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;

De Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn (vanaf de Inschrijving) tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht. De Aanbestedende dienst acht een minimale dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000 per kalenderjaar passend. Door ondertekening van het UEA verklaart de Inschrijver dat de verzekering wordt aangegaan en gehandhaafd voor ten minste de voornoemde bedragen gedurende de contractperiode.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver zich aanmeldt als hoofdaannemer met (een) Onderaannemer(s)), waardoor geen beroep wordt gedaan op de draagkracht van die Onderaannemer als Derde, dan hoeft alleen de hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken bij de Inschrijving.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver zich aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan verstrekt minimaal één van de leden het bewijs van verzekering bij Inschrijving waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's bij Inschrijving, dan verstrekt de Inschrijver daarvan bewijs.

Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Vereiste standaarden (certificeringen) (E2)

De Inschrijver dient blijvend te voldoen aan de volgende standaarden of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen:

Norm, standaard	Toelichting
Kwaliteit	De Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem. Door de Inschrijver wordt een beschreven kwaliteitssysteem gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals bijvoorbeeld ISO 9001. Indien Inschrijver niet over een soortgelijk certificaat beschikt dan dient de Inschrijver aan te tonen dat hij een certificeringsproces gestart heeft en dat dit proces voor 1 januari 2026 zal zijn afgerond. De Aanbestedende dienst accepteert eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van de kwaliteitsbewaking. De Aanbestedende Dienst aanvaardt deze alleen indien de Inschrijver bewijst dat de voorgestelde maatregelen op het gebied van de kwaliteitsbewaking aan de kwaliteitsnormen voldoen.

Informatiebeveiliging	De Inschrijver beschikt over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem Inschrijver beschikt over een managementsysteem voor informatiebeveiliging. Door de Inschrijver wordt een beschreven managementsysteem gebruikt dat beschrijft welke maatregelen moeten worden genomen om op de juiste manier om te gaan met gegevens. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over een actueel bewijs van certificering conform ISO 27001 (of ISAE 3000). Indien Inschrijver niet over de ISO 27001 (of ISAE 3000), certificaten beschikt dan dient de Inschrijver aan te tonen dat hij een certificeringsproces gestart heeft en dat dit proces voor 1 januari 2026 zal zijn afgerond.
-----------------------	---

Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Kerncompetenties (E3)

Het doel van de Geschiktheidseisen is dat de Aanbestedende dienst inzicht krijgt in wat de Inschrijver bij aanvang concreet kan bieden, zowel in termen van producten als Diensten/Dienstverlening, aan de hand van de kerncompetenties van de Inschrijver.

De Aanbestedende dienst wenst een goed beeld te krijgen van kerncompetenties van Inschrijver. Hierbij is de Aanbestedende dienst specifiek op zoek naar soortgelijke ervaringen van Inschrijver in relatie tot de Opdracht in de vorm van referenties.

Per referentie dient in de toelichting aangegeven te worden:

- Wat de relatie van de referentie is met de kerncompetentie waarvoor de referentie wordt ingezet en
- Waarom de producten en diensten (ervaringen) uit de referentie van toegevoegde waarde zijn voor het uitvoeren van de onderhavige opdracht.
- Wat de specifieke rol is geweest van de Inschrijver en welke toegevoegde waarde voor de referent is gerealiseerd.

Per kerncompetentie mag één (1) referentie worden ingediend. De Inschrijver dient voor het indienen van de referenties gebruik te maken van Bijlage 6 Format referentieopdracht.

Kerncompetentie 1: Ervaring met het leveren van een applicatie voor het sociaal domein

De Aanbestedende dienst acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een geïntegreerde SaaS-oplossing voor het sociaal domein, zoals die is omschreven in hoofdstuk 1. Daarbij vindt Opdrachtgever de ervaring met soortgelijke oplossingen of onderdelen daarvan relevant maar ook gerealiseerde (en ontwikkelde) koppelingen, toekomstvisie en het voldoen aan relevante wet- en regelgeving.

Kerncompetentie 2: Ervaring met implementatie en migratie

De Aanbestedende dienst acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het conform plan van aanpak implementeren en migreren van applicaties voor het sociaal domein. In dat kader worden referenties gevraagd die ervaring aantonen met het implementeren en migreren van applicaties van sociaal domein.

Kerncompetentie 3: Ervaring en kennis met koppelingen derden programmatuur

De Oplossing zal met andere systemen moeten koppelen. De Aanbestedende dienst acht het van belang dat de Inschrijver in staat is om koppelingen met derden programmatuur of systemen eenvoudig en zonder verstoringen te realiseren. In hoofdstuk 1, architectuur (Bijlage 12) en het Programma van Eisen (Bijlage 1) is een opgave gegeven van de applicaties en systemen waar minimaal mee gekoppeld moet worden.

De Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA dat hij aan bovenstaande voldoet. In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver zich aanmeldt als hoofdaannemer met (een) Onderaannemer(s), waardoor geen beroep wordt gedaan op de draagkracht van die Onderaannemer als Derde, dan hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver zich aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij aan bovenstaande eisen voldoen.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan bovenstaande eisen, dan verstrekt de Inschrijver daarvan bewijs.

5 Gunning

5.1 Algemeen

De Aanbestedende dienst is voornemens de Opdracht te gunnen aan de één Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. De Aanbestedende dienst weegt zowel prijs als kwantitatieve en kwalitatieve criteria om tot een eindoordeel te komen.

5.2 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen stelt de Aanbestedende dienst een multidisciplinair beoordelingsteam samen. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal vijf leden, waaronder professionals uit het werkveld en informatieadviseurs die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijvingen inhoudelijk te beoordelen. Een aantal deskundigen zal specifieke delen beoordelen. Aan deze benoemde samenstelling kunnen geen rechten worden ontleend, immers kan de samenstelling van het beoordelingsteam wijzigen door onvoorziene omstandigheden.

5.3 Wijze van beoordeling

Het beoordelingsteam beoordeelt elk Subgunningscriterium op basis van de informatie die de Inschrijver met betrekking tot dat specifieke Subgunningscriterium heeft overgelegd. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen verdiensten. Indien een Inschrijver meent dat voor de beoordeling van een Subgunningscriterium ook een deel van een ander Subgunningscriterium uit zijn Inschrijving van belang is, dient de Inschrijver daar expliciet (met vermelding van paragraaf-/paginanummers) naar te verwijzen, inclusief een toelichting waarom de informatie waarnaar wordt verwezen van belang is voor de beoordeling van het betreffende Subgunningscriterium. Per Subgunningscriterium komt het beoordelingsteam in consensus tot één gezamenlijke score. Voor de kwalitatieve Subgunningscriteria zal dit het kenmerk hebben van een relatieve beoordeling, dat wil zeggen dat de inschrijvingen met elkaar vergeleken worden op de kwalitatieve aspecten.

5.4 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten

5.4.1 Algemeen

Verderop in dit hoofdstuk wordt per Subgunningscriterium beschreven:

- i. Welke documenten/gegevens de Inschrijver in het kader van het betreffende Subgunningscriterium moet aanleveren; en
- ii. Op welke aspecten het beoordelingsteam de beoordeling op het betreffende Subgunningscriterium uitvoert (per Subgunningscriterium is hiervoor een grijs beoordelingskader opgenomen in het vervolg van dit hoofdstuk).

Ad (i) Het beoordelingsteam zal nagaan of de Inschrijver op het betreffende Subgunningscriterium alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit tot een score 'onvoldoende' beoordeling. In gevallen, waarin de aanlevering verplicht is, zal het niet aanleveren van gevraagde documenten/gegevens leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving. Alle documenten dienen in PDF formaat te worden ingediend.

Ad (ii) Bij de beoordeling op de Subgunningscriteria houdt het beoordelingsteam, naast de in de beoordelingskaders benoemde beoordelingsaspecten, ook rekening met de wijze waarop de Inschrijver de door hem gemaakte keuzes heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

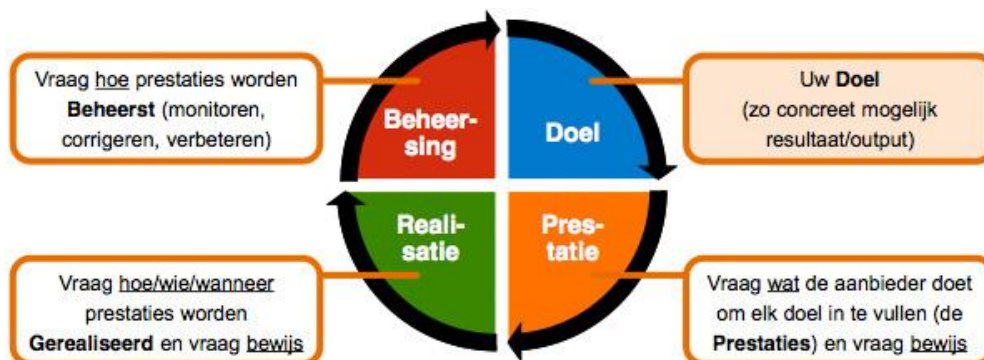
- Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in de afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?
- Toont de Inschrijver zich bewust van eventuele nadelen van de keuzes en licht hij toe waarom de voordelen van de keuzes opwegen tegen die nadelen?
- Kan de Inschrijver voldoende aspecten meenemen in zijn motivatie

Kortom: Het is aan de Inschrijver om de beoordelaars uit te leggen welke keuzes zijn gemaakt, en te overtuigen dat die keuzes juist zijn.

Let op: de Inschrijver wordt gevraagd in de Inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat hij aanbiedt (dus niet: 'we kunnen...' of 'we doen mogelijk...', maar: 'we zullen...' of 'we doen...'). Onduidelijkheden in de Inschrijving leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

5.5 Wijze van antwoorden op open vragen door Inschrijvers

De Aanbestedende dienst heeft een voorkeur voor de wijze waarop de open vragen beantwoord worden. Hiervoor verwijst ze naar de RADAR methodiek. RADAR is onderdeel van het EFQM-kwaliteitsmodel (in Nederland bekend als INK). Het staat voor Results (doel), Approach (prestatie), Deployment (realisatie) en Assess and Refine (beheersing). De open vragen zijn hierbij het doel voor de Aanbestedende dienst. Wat wil de Aanbestedende dienst bereiken?



Als eerste vragen we u te beschrijven wat uw Prestaties zijn. Wat gaat u als Inschrijver leveren om het doel van Opdrachtgever (in de open vraag) in te vullen? U als Inschrijver bepaalt dus welke prestaties u gaat leveren om de doelstelling te bereiken. Als Inschrijver toont u aan dat de prestaties (a) realistisch en samenhangend zijn, (b) aanvullend zijn ten opzichte van de huidige situatie en (c) aansluiten bij de doelen. U doet dit bijvoorbeeld door uit te leggen dat u iets soortgelijks eerder deed om soortgelijke doelen te realiseren. Als u dit niet kan, legt u de beloofde prestaties logisch en onderbouwd uit.

Als tweede geeft u, als Inschrijver, aan hoe u de Realisatie inricht. Aan wie worden de prestaties geleverd, wanneer en hoelang dat duurt. Ook hier levert u het bewijs dat u eerder in staat was het proces goed en binnen budget te managen.

Als laatste geeft u aan, hoe de Beheersing door u wordt vormgegeven. Dit in termen van de realisatie, waar nodig, meten, bijsturen, door ontwikkelen en wie dat doet.

De genoemde beoordelingsaspecten die per Subgunningscriterium zijn weergegeven in het vervolg van dit hoofdstuk zijn geen nadere gunningscriteria of Subgunningscriteria. Het betreffen aspecten waaraan de Inschrijver wordt gevraagd ten minste aandacht te besteden bij het opstellen van de Inschrijving. De genoemde aspecten zijn steeds in willekeurige volgorde van belang opgenomen.

5.6 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Gunningscriteria G1 t/m G4

In de hierna volgende paragrafen zijn de Subgunningscriteria omschreven. Voor de kwalitatieve Subgunningscriteria kent het beoordelingsteam per Subgunningscriterium een beoordelingsscore toe aan de kwaliteit van de door de Inschrijver ingediende informatie. Afhankelijk van de kwaliteit van het aangeboden wordt per Subgunningscriterium een van de volgende scores gegeven:

Score	Omschrijving	Percentage van maximaal te behalen punten
Uitstekend	De gegeven informatie is solide onderbouwd en is volledig in overeenstemming met de verwachtingen. De wijze van invulling bevat elementen die innoverend en/of van toegevoegde waarde zijn en/of toont (een meer) hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening.	100%
Goed	Inschrijver geeft op alle gevraagde onderdelen een antwoord met een goede beschrijving, welke in ruim voldoende mate in overeenstemming met de verwachtingen. De beantwoording is compleet, is een helder verhaal. Geen onderscheidend vermogen aanwezig, er is géén sprake van meerwaarde voor opdrachtgever.	80%
Voldoende	Inschrijver geeft op de meeste onderdelen een antwoord met een voldoende beschrijving, welke in voldoende mate in overeenstemming is met de verwachtingen. De beantwoording is niet compleet en/of op onderdelen onvoldoende of niet overtuigend beschreven, maar in totaliteit als redelijk passend beoordeeld. Geen onderscheidend vermogen aanwezig, er is géén sprake van meerwaarde voor opdrachtgever.	50%
Matig	Inschrijver geeft op een deel van de gevraagde onderwerpen een antwoord met een minimale beschrijving. Beantwoording voldoet deels aan het gevraagde en/of de verwachtingen van opdrachtgever en is op essentiële onderdelen onvoldoende. Geen onderscheidend vermogen aanwezig, er is géén sprake van meerwaarde voor opdrachtgever.	20%
Onvoldoende	Inschrijver geeft op een klein deel van de gevraagde onderwerpen een antwoord en/of de beschrijving bevat duidelijke gebreken of manco's. Beantwoording voldoet grotendeels niet aan het gevraagde en/of de verwachtingen van opdrachtgever.	0% (KO)

5.7 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Gunningscriteria

De Gunningscriteria zijn gerelateerd aan de doelstellingen die de Aanbestedende dienst met deze Aanbesteding nastreeft. De Gunningscriteria worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

De beoordelingsmethodiek gunnen op punten (gewogen factor methode) wordt toegepast (zie tabel onder). De methode die de Aanbestedende dienst gebruikt voor de beoordeling van een kwantitatief Subgunningscriterium wordt toegelicht bij de omschrijving van het betreffende Subgunningscriterium.

Subgunningscriterium		Weging	Max. aantal punten (ongewogen)	Max. score (gewogen)
Kwaliteit (70%)				
G1	Geïntegreerde oplossing	15%	100	15
G2	Integrale regievoering en zelfservice	15%	100	15
G3	Implementatie	10%	100	10
G4	Samenwerking/Partnership	10%	100	10
G5	Demonstraties/use cases	20%	100	20
Prijs (30%)				
P1	Prijs	30%	100	30
Totaal		100%		100

De Aanbestedende dienst acht een uitwerking kwalitatief beter uitgewerkt aan de hand van voornoemde beoordelingsaspecten naar mate Inschrijver zijn uitwerking ondersteunt met concrete voorbeelden en onderbouwt met relevante bewijsmiddelen. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De Aanbestedende dienst kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van de Gunningscriteria dienen een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd.

De Gunningscriteria zijn gerelateerd aan de doelstellingen die de Aanbestedende dienst met deze Aanbesteding nastreeft. De Gunningscriteria worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

G1: Geïntegreerde oplossing

Doelstelling

De Aanbestedende dienst inzicht wenst een zo integraal mogelijke (all-in-one) SaaS-oplossing voor het Sociaal Domein, conform het bijgevoegde Programma van Eisen en de uitgangspunten in hoofdstuk 1. De Aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen in de gestelde functionaliteiten en/of de oplossing geschikt is voor het functioneren van de Oplossing voor de Aanbestedende dienst. Ten aanzien van het aspect 'geïntegreerde oplossing' zijn de volgende aspecten van belang:

- *Technisch:* De Oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en de Aanbestedende dienst en tussen de onderdelen van de ICT-oplossing zelf aangeboden. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de Oplossing in de breedste zin gereduceerd;
- *Functioneel:* De Aanbestedende dienst kan zo veel als mogelijk op één locatie configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele Oplossing (kortom: alle gevraagde (hoofd)functionaliteiten van de opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd;
- *Gebruik:* De Aanbestedende dienst kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale Oplossing. Dit betekent onder meer eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen dubbele registratuur en zonder verwerkingsvertragingen, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing, zo ook een eventuele front- en backoffice-scheiding die hierbij wordt gemaakt;
- *Gegevensontsluiting:* Alle gegevens van de Oplossing zijn op één locatie toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening met meegeleverde en eigen datavoorzieningen;
- *Dienstverlening/self-service:* De mogelijkheden hiervoor worden zo veel als mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die hiertoe worden aangeboden, op deze ene locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de inwoner en/of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met de Aanbestedende dienst;
- *Innovatie:* De Oplossing wordt, conform het gestelde in het Programma van Eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) Oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de Oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

- De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimeisen zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de Oplossing aan bovengenoemde integraliteitswensen kan voldoen.
- De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van de integraliteit.
- De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden Oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (schematische) roadmap ten aanzien van de Oplossing.
- Beschrijving van de aangeboden oplossing, uitgewerkt in de functionele en non functionele eisen conform Bijlage 1. Deze bijlage dient door de Inschrijver ingevuld te worden en bij de Inschrijving te worden toegevoegd.
- High Level Design en roadmap van de aangeboden Oplossing.
- De garantie en waarborgen van een juiste werking van de oplossing en op welke wijze de kwaliteit van de leveringen en uitvoering van de dienstverlening binnen de organisatie van Opdrachtgever is geborgd.

Beoordelingskader G1:

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van de Aanbestedende dienst), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de roadmap van de Oplossing. De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- De mate waarin de beantwoording en onderbouwing concreet is;
- Naarmate het voorstel beter aansluit op de context en inhoud van de Opdracht en Opdrachtgever, des te beter wordt dit beoordeeld;

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

G2: Integrale regievoering en zelfservice

Doelstelling

De Aanbestedende dienst wenst het gezin, zoveel als mogelijk, centraal te stellen en integraal te ondersteunen vanuit het Sociaal Domein. Er wordt hierbij uitgegaan van het principe 'één gezin, één plan, één aanspreekpunt'. Alle disciplines van het Sociaal Domein (inclusief ketenpartners) worden hier met gebundelde kracht ingezet ter ondersteuning van een ondersteuningsvraag. Hiervoor is het gewenst alle gegevens met een gezinsperspectief in één ICT-oplossing voor het Sociaal Domein toegankelijk te hebben, gezamenlijk een integraal gezinsdossier op te bouwen en in te zetten maatwerkondersteuning vanuit dit gezinsperspectief te kunnen beoordelen, in te zetten en administratief te verwerken. Bij voorkeur worden ook registraties op gezinsniveau, het uitwisselen van gezinsinformatie en samenwerking rondom het gezin uitvoerig gefaciliteerd.

De Oplossing werkt integraal voor de verschillende regelingen van het Sociaal Domein, voor zowel eigen medewerkers als voor eventueel gebruik (van onderdelen) door inwoners en ketenpartners. De integrale regievoering die hiermee gepaard gaat, wordt op een eenvoudige wijze ondersteund door een integraal inwoner- en/of gezinsbeeld over alle regelingen heen. Dit inwoner- en/of gezinsbeeld betreft hierbij een overzicht van alle actuele en historische gegevens, regeling-overstijgend, in één scherm toegankelijk, zonder beperkingen op de mogelijke beschikbaarheid van detailgegevens. Deze mogelijkheden kunnen op basis van autorisaties worden geconfigureerd door het functioneel beheer van Informatievoorziening om (delen van) gegevens niet te ontsluiten indien hier organisatorisch toe

is besloten en/of de inwoner hiervoor geen toestemming geeft. Bij voorkeur worden ook regeling-overstijgende registraties, regeling-overstijgende informatie-uitwisseling en regeling-overstijgende samenwerking uitvoerig gefaciliteerd.

Tevens kent de Oplossing een integrale toegangspoort (multichannel) die de Aanbestedende dienst aan kan bieden aan al haar inwoners. Een meervoudige ondersteuningsaanvraag kan (indien van toepassing ook regeling-overstijgend) worden ontvangen, beoordeeld en verwerkt, zo gelijk mogelijk als de werkwijzen en mogelijkheden zoals bij een enkelvoudige zorgvraag en/of -behoefte binnen één regeling. Zogenaamde frontofficecontacten en -activiteiten worden zo veel als mogelijk verricht door één regisseur, afhankelijk van de casuïstiek ondersteund door één of meerdere backofficedisciplines.

De Aanbestedende dienst wenst een moderne digitale toegang voor inwoners en/of bedrijven en/of instellingen voor dienstverlening en/of samenwerking. De Aanbestedende dienst heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Zo veel mogelijk communicatie dient via deze kanalen te verlopen, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden Oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit traditionele communicatiekanalen (zoals briefwisselingen, etc.) niet uit en hanteert de Aanbestedende dienst een omnichannel-beleid. In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor selfservice. De Aanbestedende dienst wenst inwoners en/of bedrijven en/of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met het Sociaal Domein.

Het heeft de voorkeur veel meer functionaliteit aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met de Aanbestedende dienst (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen), het indienen van verzoeken, inzage in het eigen dossier en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van werkprocessen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken en het melden van voortgang, ontwikkelingen en resultaten).

Tot slot wenst de Aanbestedende dienst ook de afhandeling van bedrijfsvoerings- en dienstverleningsprocessen, waar mogelijk en steeds verdergaand, te automatiseren. Het ligt in de ambitie van om ook afhandelingsprocessen, navolgend en aansluitend op de self-service, te automatiseren. Uiteraard wordt gestart met meer eenvoudige afhandelingsprocessen, maar worden meer complexe afhandelingsprocessen op termijn niet uitgesloten. Voorbeelden zijn het automatisch beoordelen en beschikken van aanvragen bijzondere bijstand of Wmo-herindicaties, met gereduceerde of zonder menselijke tussenkomst. Ook worden hiermee doelstellingen als meer efficiency en handelingssnelheid beoogd.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen:

- De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de Oplossing aan bovengenoemde ambitie kan voldoen.
- De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie.
- De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden Oplossing
- Op welke wijze de Oplossing de processen ondersteunt;

- Welke bronnen de Oplossing gebruikt voor ordening van processen en metadatering van informatieobjecten;
- Hoe de Oplossing bijdraagt aan een integraal klantbeeld, met name wanneer er meerdere oplossingen gebruikt worden binnen het sociaal domein
- Portal samenwerking met inwoners.
- Hoe het mogelijk is om te mailen met externe ketenpartners binnen de oplossing.
- Op welke wijze er standaard rapportages en overzichten kunnen worden gemaakt in de Oplossing.
- Hoe de Aanbestedende dienst de status van de dienstverlening/ waarschuwingen kunnen zien
- Op welke wijze de Oplossing specifiek de wet Besluit Bijstand Zelfstandigen ondersteunt
- Hoe de Oplossing omgaat met sjablonen van brieven

Beoordelingskader G2:

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van de Aanbestedende dienst), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de roadmap van de Oplossing. De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- De mate waarin de beantwoording en onderbouwing concreet is;
- Naarmate het voorstel beter aansluit op de context en inhoud van de Opdracht en Opdrachtgever, des te beter wordt dit beoordeeld;

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

G3: Implementatie

Doelstelling

De Oplossing dient uiterlijk op 30 juni 2027 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht. Het doel is het opleveren van een werkend Oplossing voor de Aanbestedende dienst en een zachte landing van de Oplossing bij de Aanbestedende dienst zonder dat er sprake is van verstoring van de bedrijfscontinuïteit. De Inschrijver dient een volledig (concept)implementatieplan in waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen (c.q. de levering van producten en diensten om de koppeling namens Inschrijver op te leveren als wel de operationele coördinatie met de koppelende partij), op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. De Aanbestedende dienst wil graag maximaal gebruik maken van de best-practices van de Inschrijver en andere klanten die de Oplossing reeds gebruiken. Dit om zelf niet het wiel opnieuw uit te vinden en maximaal efficiënt en effectief te kunnen zijn. De Aanbestedende dienst wenst gebruik te maken van de standaardaanpak en -oplossingen die Inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de Oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten. Inschrijver wordt gevraagd zijn onderscheidend vermogen te laten zien.

Het implementatieplan is de basis voor het definitieve implementatieplan tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en wordt gebruikt indien de Opdracht aan Inschrijver wordt gegund, waarbij Inschrijver volgens zijn beantwoording uitvoering moet geven aan het Implementatieplan.

Opdrachtnemer levert in gezamenlijkheid met Opdrachtgever 15 Werkdagen na Definitieve Gunning een implementatieplan op

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

Beschrijf een implementatieplan hoe de Inschrijver deze Opdracht zal uitvoeren. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen:

- Noodzakelijke werkzaamheden om tot uitvoering van de Opdracht en oplevering van de Oplossing over te gaan (processen die geïmplementeerd moeten worden, het aantal medewerkers dat getraind moet worden conform train de trainer principe en een eigen functioneel beheerder die aanwezig is bij Opdrachtgever).
- Beschrijving van de processen en overige activiteiten bij implementatie en uitvoering van de Opdracht;
- Beschrijving van hoe Opdrachtnemer de implementatie uit gaat voeren gebaseerd op zijn best practices;
- De inrichting van de projectorganisatie
 - Wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
 - Communicatie- en escalatiematrix met verantwoordelijken en mandaat.
 - Wederzijdse (tijds)inzet (van medewerkers) bij implementatie;
- De wijze van projectbeheersing; hoe de samenwerking tussen de verschillende partijen aan zijde van Opdrachtgever tijdens de implementatie is geborgd en bewezen en welke capaciteit Opdrachtnemer inzet om de continuïteit van de Opdracht te waarborgen en de Opdracht te voltooien;
- Duidelijke en concrete projectfasering en planning met mijlpalen;
- Specifieke aandacht voor procesrenovatie / -optimalisatie;
- Specifieke aandacht voor de conversie;
- Specifieke aandacht voor de opleidingen;
- Specifieke aandacht voor gebruikersadoptie;
- Wederzijds in te vullen randvoorwaarden;
- Risicoanalyse van risico's, inclusief effectieve beheersmaatregelen;
- Wijze van opleveren, testen en accepteren;
- Schematische uitwerking van de technische architectuur.
- De exit strategie.

Beoordelingskader G3:

Het Implementatieplan wordt kwalitatief beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin de Aanbestedende dienst zoveel mogelijk ontzorgd wordt in de technische en organisatorische implementatie (inclusief procesrenovatie/-optimalisatie) van de aangeboden Oplossing. Het Implementatieplan wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het plan van aanpak en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- De mate waarin de beantwoording en onderbouwing concreet is;
- Naarmate het Implementatieplan beter aansluit op de context en inhoud van de Opdracht en Opdrachtgever, des te beter wordt dit beoordeeld;
- De mate van vertrouwen in het behalen van het gewenste eindresultaat.
- De mate waarin Opdrachtnemer proactief is, afspraken nakomt en verantwoordelijkheid neemt.
- De mate waarin risico's worden onderkend en beheerst.
- Des te beter Inschrijver de omvang en complexiteit van de Opdracht kan doorgronden en daarmee kan vertalen naar een passend Implementatieplan, des te beter dit wordt beoordeeld.

- Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.
- De mate van vertrouwen in het plan van aanpak rondom de conversie van data vanuit de oude systemen naar het nieuwe systeem.

G4: Samenwerking/Partnership

Doelstelling

De Inschrijver toont aan een onderbouwde visie te hebben op de wijze van samenwerking met Opdrachtgever en toont aan continuïteit te kunnen leveren gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Zowel tijdens de implementatie als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. De Aanbestedende dienst zoekt een partner. Als kleine uitvoeringsorganisatie heeft de Aanbestedende dienst een toekomstbestendige partij als partner nodig om de uitdagingen van de toekomst aan te kunnen.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

Een onderbouwde visie op de samenwerking, maatschappelijke ontwikkelingen en de toekomst van dienstverlening in het sociaal domein. Het staat de Inschrijver vrij om hierbij in te gaan op de invulling van dit partnership.

- Inschrijver dient uitleg te geven wat hun visie is op de toekomstige ontwikkelingen op het gebied van het sociaal domein (scope tot 5 jaar), hoe zij als organisatie binnen anticipeert en op welke wijze zij als partner kan optreden voor de Aanbestedende dienst. Enkele inhoudelijke elementen die de Aanbestedende dienst hierin wenst terug te zien is:
 - Maatschappelijke ontwikkelingen
 - Veranderende wet- en regelgeving
 - Digitale dienstverlening naar inwoners
 - Privacy en informatiebeveiliging
 - Ethiek in informatievoorziening
 - Artificial intelligence (AI)
 - Informatiearchitectuur waaronder Common Ground
- De strategie van de Inschrijver om de geboden Oplossing, ook in de toekomst, van maximale meerwaarde te laten zijn voor de Aanbestedende dienst.
- Een beschrijving van de rol en invulling van Opdrachtnemer als samenwerkingspartner in de Overeenkomst met Opdrachtnemer en de bijbehorende inspanning(en) die Opdrachtnemer naar eigen mening moet leveren.
- Hoe Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst profiteert van innovaties in functionaliteit, dienstverlening en techniek, maar ook pro-activiteit, duurzaamheid (duurzaam opdrachtgeverschap).
- Een beschrijving van de actieve houding t.o.v. Common Ground en op welke wijze opdrachtgever invulling geeft aan de Common Ground principes zoals “NLPortal of Mijnomgeving” ..
- Een Service Level Agreement en voorstel voor de inrichting van servicelevel management en contractmanagement en een maandelijkse servicelevel rapportage (SLR)
- Hoe Opdrachtnemer omgaat met escalaties en klachten.
- De wijze van ontzorging door Opdrachtnemer naar Opdrachtgever

Beoordelingskader G4:

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het ‘totaalbeeld’ van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- De mate waarin de beantwoording en onderbouwing concreet is;
- Naarmate het voorstel beter aansluit op de context en inhoud van de Opdracht en Opdrachtgever, des te beter wordt dit beoordeeld;

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

G5: Demonstratie en Use cases

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is enerzijds om te verifiëren dat de aangeboden oplossing voldoet aan de gestelde criteria en het Programma van Eisen en anderzijds dat de Aanbestedende dienst inzicht krijgt in de werking, processen en werkwijze van de aangeboden Oplossing. Dit geschiedt aan de hand van:

- a) De demoscRIPTS zoals die als Bijlage 13 bij deze Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd, en
- b) een aantal use cases zoals die als Bijlage 14 bij deze Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd.

Voor het verzorgen van de demonstratie en use cases wordt per Inschrijver een dag op locatie bij de Aanbestedende dienst voorzien. In de ochtendsessie krijgt de Inschrijver de gelegenheid om aan de hand van de demoscRIPTS het beoordelingsteam kennis te laten maken met de Oplossing. In de middagsessie is het de bedoeling dat de leden van het beoordelingsteam zelf, onder begeleiding van de Inschrijver, met de Oplossing gaan werken aan de hand van de use cases.

Beoordelingskader G5:

De demoscRIPTS en use cases worden in zijn totaliteit (gezaamenlijk) beoordeeld op volledigheid, integraliteit en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid. Per onderdeel wordt een score toegekend en meegewogen bij dit onderdeel conform onderstaande weging.

Volledigheid (20%)

Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden. Let op: alles wat Inschrijver demonstreert/presenteert, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Inschrijving en de hieraan gerelateerde inschrijvingsprijs.

Integraliteit (30%)

Integraliteit spitst zich toe tot de onderdelen 'gebruik' en 'functioneel beheer'. Voor integraal gebruik geldt: de Aanbestedende dienst kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één geïntegreerde Oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. in (delen van) de gehele Oplossing. Voor functioneel beheer geldt: Informatievoorziening kan zo veel als mogelijk binnen één omgeving configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt beheercomplexiteit gereduceerd.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid (50%)

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de Oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheerders worden ook als gebruikers van de Oplossing gezien, met een specifieke taak. Overal waar gebruikers en/of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheerders en/of beheerdersaspecten worden gelezen/geïnterpreteerd. Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft de Aanbestedende dienst een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor de Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens de Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan

elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de ICT-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

ELEMENTEN GEBRUIKERS- EN BEHEERDERSVRIENDELIJKHEID

Bedienbaarheid

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden. Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd, gefilterd en geëxporteerd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen gepersonaliseerd worden bewaard.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats/omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De Oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiel device. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
- De schermen van de Oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrol balken.
- Reeds in de Oplossing bekende gegevens worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de Oplossing in brede zin).
- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- Documenten kunnen worden geraadpleegd door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en het oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
- Documenten kunnen via “drag & drop” worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de Oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplugins, etc.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn/haar aandacht vergen in de Oplossing.
- De gebruiker kan schermen (zoals de eigen werkvoorraad) personaliseren waarbij de instellingen die worden gemaakt, bewaard blijven voor volgende sessies. Denk aan: aanpassen van de te tonen kolommen, sorteren (oplopend en aflopend per zichtbare kolom) en filteren.
- De gebruiker heeft in de Oplossing eenvoudig en real time inzicht in eenvoudige gebruiksrapportages, zoals inzicht in het aantal aanvragen en signaleringen op eigen naam of team.
- De gebruiker heeft inzicht in de plaats waar hij zich bevindt in de Oplossing, bij voorkeur aangegeven door een kruimelspoor. Bij voorkeur is de navigatieroute interactief; medewerkers kunnen klikken op onderdelen in de route om snel te kunnen navigeren.
- De Oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen, bijvoorbeeld door een zakenoverzicht scherm 1 en een verwerkoverzicht op scherm 2.

Consistentie

- Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de Oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.

- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one Oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de huisstijl van de Opdrachtgever worden ingericht.
- Alle interfaces van de Oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- De Oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond. Zoeken en vinden
- De Oplossing heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier. De locatie is een belangrijke zoekingang.
- De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen en te bewaren.
- Zoekvragen kunnen gepersonaliseerd worden opgeslagen en hergebruikt;
- Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht. Aanpassing van deze criteria kan plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
- Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de Oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en/of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg/gevuld zijn, zonder door te klikken.
- In de Oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen.
- De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden, exacte woordvolgorde en met perioden (van/tot) op basis van full tekst index en op metadata velden.
- De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifiek zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
- Er wordt full-search gebruikt op alle content. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
- Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).
- De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn)

P1 Prijs

Inschrijver wordt verzocht Bijlage 7 - Prijzenblad in te vullen. Hierin dient Inschrijver een zo concreet mogelijke inschatting te maken van de kosten die hij gaat maken voor de het werkend opleveren van een Sociaal Domein Applicatie door middel van de uitgangspunten zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad en het Programma van eisen (Bijlage 1). Inschrijver wordt beoordeeld op de prijs die hij indient voor:

- Licenties
- Support en Onderhoud (SLA)
- Implementatiekosten
- Gehanteerde eenheidsprijzen.

Het invullen van het Prijzenblad leidt tot een Inschrijfprijs welke gebaseerd moet zijn op een reële schatting van de werkelijke uitvoering van de Opdracht.

Verder geldt voor de op te geven prijzen/tarieven het volgende:

- Alle prijzen en tarieven moeten worden aangeboden in euro's en exclusief btw.
- De prijzen moeten integraal zijn. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die de Inschrijver als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.
- Het is de Inschrijver niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs of om een bedrag van nul (0) euro in te vullen.
- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is, neemt de Aanbestedende dienst artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
- Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

Niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden leidt in de regel tot het terzijde leggen van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.8 Gunningsprocedure

Nadat de beoordelingsprocedure is doorlopen, neemt de Aanbestedende dienst een gunningsbeslissing. Dit voornemen tot gunning communiceert de Aanbestedende dienst gelijktijdig naar alle Inschrijvers. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW. Er komt door deze voorlopige gunningsbeslissing dus geen overeenkomst tot stand.

De winnende Inschrijver krijgt bij de gunningsbeslissing ook het verzoek om binnen vijf (5) werkdagen de aanvullende bewijsstukken aan te leveren. Die bewijsstukken moeten de juistheid van het in de inschrijving opgenomen UEA bevestigen. De Aanbestedende dienst kan de Inschrijver, die voor gunning in aanmerking komt, uitnodigen voor een gesprek over zijn Inschrijving, verificatie van gegevens en bespreking van de eventueel te sluiten overeenkomst.

De Inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning in aanmerking komen, ontvangen een afwijzing. Deze Inschrijvers kunnen vragen stellen en in rechte op te komen tegen de gunningsbeslissing door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Noord-Nederland. De opschortende termijn hiervoor is gesteld op 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de gunningsbeslissing. Een afschrift van de dagvaarding dient u binnen de opschortende termijn te sturen naar de Aanbestedende dienst via de contactpersoon van de aanbesteding zoals genoemd in deze Aanbestedingsleidraad.

Als een Inschrijver tegen een gunningsbeslissing een kort geding aanhangig maakt, dient de oorspronkelijke winnaar van de aanbesteding in dit kort geding te interveniëren, op straffe van het verval van recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigde gunningsbeslissing. Als na het verstrijken van de opschortende termijn geen kort gedingdagvaarding correct is betekend, gaat de Aanbestedende dienst naar verwachting over tot definitieve gunning. In dat geval zijn Inschrijvers niet-ontvankelijk in hun vorderingen en is het recht om te protesteren vervallen.