

*Leidraad Openbare
aanbestedingsprocedure*

Schulddienstverlenings- applicatie

Versie 2 maart 2026



Inhoud

1	Algemeen	4
1.1	Aard en omvang van de opdracht	4
1.2	De overeenkomst	6
2	Aanbestedingsprocedure	8
2.1	Procedure	8
2.2	Aanbestedingsplanning	8
2.3	Screening in het kader van de wet BIBOB	9
2.4	Rechtsverwerking	9
2.5	Inlichtingen en communicatie	9
2.6	Opening kluis met inschrijvingen	10
2.7	Beoordelingsprocedure	10
2.8	Verificatie	10
2.9	Mededeling van de gunningbeslissing	11
2.10	Klachten	11
3	Inschrijvingsvoorwaarden	13
3.1	Eisen aan de inschrijving	13
3.2	Voorwaarden voor een samenwerkingsverband (combinatie)	14
4	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	16
4.1	Uitsluitingsgronden	16
4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	16
4.1.2	Geen Russische betrokkenheid	16
4.2	Geschiktheidseis(en)	16
4.2.1	Financiële en economische draagkracht	17
4.2.2	Beroepsbevoegdheid	17
4.2.3	Technische bekwaamheid	17
4.2.4	Beroep op draagkracht van andere entiteiten (beroep op een derde)	19

4.3	Bewijsstuk(ken) na inschrijving	19
4.4	Informatie betreffende onderaannemers op wier draagkracht de ondernemer geen beroep doet (Deel II D)	20
5	De gunning	21
5.1	Voldoen aan de gestelde eisen	21
5.2	Gunningscriterium	21
5.3	Beste prijs-kwaliteitverhouding	21
5.4	Kwaliteit: Plan van Aanpak	22
5.4.1	Plan van aanpak	22
5.5	Prijs	27
5.6	Beoordeling	28
5.6.1	Beoordeling van kwaliteit	28
5.6.2	Beoordelingskader open vragen	28
6	Controlelijst	30
6.1.1	Overzicht bijlagen	30
6.1.2	In te dienen stukken	30
6.1.3	Toezenen na verzoek conform paragraaf 4.3	31

1 Algemeen

Dit is de aanbestedingsleidraad voor de aanbestedingsprocedure Schulddienstverleningsapplicatie.

De aanleiding voor deze aanbesteding is het aflopen van de huidige overeenkomst. Daarom wordt de opdracht opnieuw aanbesteed om te komen tot een nieuwe overeenkomst met één (1) ondernemer voor een schulddienstverleningsapplicatie.

Meer informatie over de opdracht, de procedure die gevolgd wordt en de daarbij behorende beoordelingscriteria is opgenomen in het vervolg van deze aanbestedingsleidraad.

De aanbestedende dienst is de gemeente Purmerend, hierna te noemen: **Gemeente**.

Leeswijzer

De opbouw van dit document is als volgt:

- Hoofdstuk 1 geeft een algemene inleiding.
- Hoofdstuk 2 beschrijft de procedure.
- Hoofdstuk 3 beschrijft de inschrijfvoorwaarden.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de selectie van de inschrijvers.
- Hoofdstuk 5 beschrijft de gunning.
- Hoofdstuk 6 bevat de Controlelijst met alle bij dit document behorende bijlagen en een overzicht wat moet worden ingediend.

1.1 Aard en omvang van de opdracht

Huidige situatie

Ter ondersteuning van het uitvoeren van schuldhelpverlening gebruikt de Gemeente de applicatie Stratech Perspectief. Dit is een on-premise applicatie.

In deze applicatie zijn de volgende processen opgenomen:

- Aanmelding
- Intake
- Informatie & Advies
- Stabilisatie
- Schuldbemiddeling
- Saneringskrediet
- 100% regeling
- Hercontrole
- Dwangakkoord
- WSNP wet sanering natuurlijke personen
- Nazorg

- DFD traject (duurzame financiële dienstverlening)
- Crisis
- Budgetcoaching
- Budgetbeheer
- Budgetbeheer NPS (Niet Problematische Schulden)
- Voorlopige voorziening
- Moratorium
- Module ondernemers

Vanuit de applicatie kunnen BRP-gegevens worden opgehaald via een koppeling met Key2DDS. De schriftelijke communicatie wordt gegenereerd in de schuldhulpverleningsapplicatie en kent een opmaak en schrijfwijze volgens de Purmerendse huisstijl. Alle schriftelijke en digitale communicatie wordt in Stratech geregistreerd en opgeslagen. Na einde van het traject wordt al deze communicatie overgezet naar het zaakstelsel van Xxlnc. Daar wordt de archiefwetgeving gehandhaafd en geschoond indien nodig.

Voor sturing op de uitvoering wordt de data van de schuldhulpverlening ontsloten via Cognos. Op basis van het datamodel van Stratech Perspectief on-premise is een dashboard voor schuldhulpverlening ontwikkeld.

Gewenste situatie

De Gemeente wil de huidige applicatie aanbesteden.

De te gunnen applicatie moet minimaal voldoen aan de huidige functionaliteiten en moet dezelfde processen als nu ondersteunen. Tevens stapt de Gemeente over van een on-premise applicatie naar SaaS.

In de nieuwe applicatie moeten zowel lopende als gesloten dossiers beschikbaar zijn.

De Gemeente hecht een groot belang aan de mogelijkheid om processen lokaal in te kunnen richten. Ook moet het mogelijk zijn om documenten te genereren volgens de Purmerendse huisstijl. De data van schuldhulpverlening moeten continu of zeer frequent beschikbaar zijn voor ontsluiting naar het schuldhulpverleningsdashboard dat in Cognos is gemaakt.

Ook voor de huidige koppelingen geldt dat deze in de gewenste situatie ook bruikbaar zijn.

Daarnaast bestaat de wens om te koppelen met Vroegsignalering van XXLNC, het Schuldenknooppunt en DDAS.

Doelstelling en resultaat

De Gemeente wil via een Openbare Europese aanbesteding een overeenkomst sluiten voor de schulddienstverleningsapplicatie met als resultaat 1 opdrachtnemer.

De gemeente heeft de volgende doelstellingen geformuleerd voor de applicatie:

De applicatie zorgt voor/is:

- Snelle en juiste aanmelding en intake van de cliënt;
- Een compleet en actueel cliëntdossier voor het gehele traject;
- Betere regie en voortgangsbewaking en inzicht in status;
- Betrouwbare rapportages en verantwoording;
- Veilig, privacy-proof en toekomstbestendig werken;
- Gebruiksvriendelijk, intuïtief, overzichtelijk.

Met als resultaat:

De gemeente beschikt over een veilige en gebruiksvriendelijke applicatie waarmee het volledige schuldhulpverleningstraject van begin tot eind efficiënt en inzichtelijk kan worden uitgevoerd en gevolgd zodat inwoners snel en consistent worden geholpen en (waar mogelijk) schulden duurzaam worden opgelost en /of beheerst.

Herzieningsclausule – Integratie vroegsignalering

De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst functionaliteiten voor vroegsignalering ook bij Leverancier af te nemen (voor zover Leverancier deze functionaliteiten biedt). Op dit moment maakt de gemeente gebruik van xxlInc Vroegsignalering (contract einddatum initiële periode 31 december 2027). De gemeente kan gedurende de overeenkomst onderzoeken of en op welke wijze vroegsignalering (zoals xxlInc of een vergelijkbare oplossing) kan worden geïntegreerd met de aan te besteden schulddienstverleningsapplicatie, met als doel het verbeteren van gegevensuitwisseling, het verminderen van dubbele administratieve handelingen en het efficiënter ondersteunen van het schuldhulpverleningsproces. De gemeente is niet verplicht om tot integratie over te gaan.

Als de gemeente besluit tot integratie, zal Leverancier op verzoek een aanvullende offerte uitbrengen voor de benodigde functionaliteiten, koppelingen en/of technische aanpassingen. Voor deze integratie kunnen aanvullende of gewijzigde eisen en voorwaarden gelden, voor zover deze noodzakelijk zijn om de integratie technisch, functioneel en beveiligingsmatig mogelijk te maken. De omvang van de wijziging blijft beperkt tot functionaliteiten die rechtstreeks verband houden met vroegsignalering en de ondersteuning van het schuldhulpverleningsproces.

Gemeente behoudt zich het recht voor de opdracht niet te gunnen en de procedure op ieder moment in te trekken. Een inschrijver heeft in dat geval geen recht op een vergoeding.

Motivering niet opdelen in percelen/samenvoegen:

De opdracht is niet opgedeeld in percelen., omdat er grote samenhang is tussen de gevraagde functionaliteiten en onderdelen waardoor niet op te splitsen is in verschillende percelen.

Voor een uitvoerige beschrijving van de opdracht wordt verwezen naar het programma van eisen en wensen, bijlage 1A en het ICT Programma van eisen, bijlage 1B.

1.2 De overeenkomst

Looptijd overeenkomst en verlengingsopties

De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van vier (4) jaar. De verwachte ingangsdatum is één (1) juni 2026 en de overeenkomst eindigt op 31 december 2030. De Gemeente heeft de mogelijkheid om de duur van de overeenkomst vier (4) keer met een (1) jaar te verlengen. Indien Gemeente gebruik wenst te maken van deze optie tot verlenging zal zij uiterlijk drie (3) maanden vóór afloop van de lopende periode, schriftelijk laten weten dat de overeenkomst wordt verlengd. De conceptovereenkomst (is opgenomen als bijlage 5).

Wachtkamerovereenkomst

Op deze aanbesteding is een wachtkamerovereenkomst van toepassing. Deze wordt gesloten met de nummer twee in ranking na beoordelen van de inschrijvingen. De duur van de wachtkamerovereenkomst is twee jaar vanaf de dag van inschrijving.

Wanneer de gemeente de overeenkomst met de winnaar van de aanbesteding tussentijds beëindigd, bijvoorbeeld als gevolg van tekortschieten, kan de gemeente beslissen die overeenkomst met de nummer twee in ranking, waarmee een wachtkamerovereenkomst is gesloten, voort te zetten. De gemeente is niet verplicht gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst. De gemeente kan bij beëindiging van de overeenkomst ook beslissen om opnieuw aan te besteden.

Toepasselijke voorwaarden

Op de opdracht zijn uitsluitend de GIBIT 2023 van toepassing. Leveranciersvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden sluit Gemeente uit.

De hieronder genoemde documenten maken deel uit van de overeenkomst, waarbij geldt dat voor zover de overeenkomst en/of de overige documenten met elkaar in tegenspraak zijn, bij de interpretatie van de overeenkomst de navolgende rangorde van toepassing is, waarbij een eerdergenoemd document prevaleert boven het later genoemde:

1. De overeenkomst;
2. Nota('s) van inlichtingen;
3. Aanbestedingsleidraad [naam] en zijn bijlagen;
4. GIBIT 2023;
5. De inschrijving.

Verwerkersovereenkomst

Tussen Gemeente en Contractant wordt een VNG standaard verwerkersovereenkomst gesloten, waarin wordt vastgelegd welke persoonsgegevens verwerkt worden en hoe de verwerker met de persoonsgegevens moet omgaan. De verwerkersovereenkomst heeft dezelfde einddatum als die van de (hoofd)overeenkomst (zie Bijlage 5) en wordt tussen de voorlopige en de definitieve gunning van de opdracht verder geformaliseerd.

De conceptverwerkersovereenkomst is opgenomen als Bijlage 6.

Communicatie en digitale toegankelijkheid

Gemeente Purmerend heeft net als alle overheidsinstanties de wettelijke verplichting en maatschappelijke verantwoordelijkheid om alleen (digitale) informatie te publiceren die toegankelijk is voor alle doelgroepen. Wij hanteren bijvoorbeeld de wettelijke verplichting voor Nederlandse overheidsinstellingen met betrekking tot digitale toegankelijkheid en schrijven op taalniveau B1. Als Gemeente Purmerend de Contractant verzoekt om informatie te verstrekken voor een openbare publicatie, bijvoorbeeld op haar website, is een vereiste dat de Contractant voldoet aan de genoemde normen op het gebied van communicatie en digitale toegankelijkheid. In de bijlage 12 'Communicatie en digitale toegankelijkheid' zijn de eisen voor de opdrachtnemer beschreven.

2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Procedure

Op de aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 (Aw) van toepassing.
Het betreft een met CPV code 48000000-8 Software en informatiesystemen.

De aanbestedingsprocedure die van toepassing is op deze aanbesteding is de **Europees openbare** procedure. Deze procedure wordt via TenderNed gepubliceerd.

2.2 Aanbestedingsplanning

De planning inclusief uiterlijke datums voor het indienen van vragen en de inschrijving zijn gepubliceerd op TenderNed. Deze planning op TenderNed is leidend. Gemeente behoudt zich het recht voor om de planning op TenderNed aan te passen.

De processtappen (met indicatieve datums) zijn als volgt:

Nummer	Processtappen	Datum
1	Publicatie TenderNed	02-02-2026
2	Uiterlijke ontvangst van vragen	16-02-2026 om 11 uur
3	Bekendmaken nota van inlichtingen 1	02-03-2026
4	Uiterlijke ontvangst van vragen	09-03-2026 om 11 uur
5	Bekendmaken nota van inlichtingen 2	13-03-2026
6	Uiterlijke ontvangst van inschrijvingen	26-03-2026 om 16 uur
7	Opening van de kluis met inschrijvingen	26-03-2026
8	Verzenden proces-verbaal opening inschrijvingen	30-03- 2026
9	Presentaties	09-04-2026
10	Versturen voorlopige gunningsbeslissing	17-04-2026
11	Aanleveren gevraagde bewijsstukken	5 werkdagen
12	Einde bezwaarperiode	07-05-2026
13	Versturen definitieve gunning	08-05-2026
14	Ingangsdatum overeenkomst	01-06-2026

2.3 Screening in het kader van de wet BIBOB

Gemeente kan, indien zij daartoe aanleiding ziet, voor of na de inschrijving op de aanbesteding een nader onderzoek instellen naar de integriteit van de inschrijvers in het kader van de Wet bevordering integriteitsbeoordeling (Wet Bibob). De Wet Bibob beoogt te voorkomen dat overheden onder meer door aanbestedingen van overheidsopdrachten onbedoeld bepaalde criminele activiteiten faciliteren.

Als er in het kader van de Wet Bibob een onderzoek is gedaan, wordt er alleen gegund indien er uit dit onderzoek geen bijzonderheden naar voren zijn gekomen.

2.4 Rechtsverwerking

De aanbestedingsleidraad is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden/onvolkomenheden in het document (en/of bijlagen) voorkomen. Gemeente verwacht een proactieve houding van de gegadigden, wat betekent dat de gegadigden eventuele onduidelijkheden en/of onvolkomenheden in de aanbestedingsleidraad zo spoedig mogelijk, in ieder geval vóór de laatste nota van inlichtingen, aan Gemeente moeten melden.

Indien een gegadigde vóór inschrijving heeft geklaagd over een onduidelijkheid, onvolkomenheid en/of onrechtmatigheid kan hij na gunning hierover alleen opnieuw klagen als de betreffende bepaling reden is geweest voor ongeldigheid of afwijzing van de inschrijving.

Inschrijvers kunnen na gunning niet klagen over zaken waarover niet door henzelf, maar alleen door andere gegadigden vóór inschrijving naar is gevraagd en/of over is geklaagd. Gemeente verwacht van de inschrijvers dat zij, wanneer zij menen dat de aanbesteding zodanig gebrekkig is dat deze niet zou moeten worden voortgezet en zij bereid zijn dat standpunt in rechte af te dwingen, dat aan Gemeente zelfstandig kenbaar maken zodat Gemeente de kans krijgt desgewenst daarnaar te handelen.

Met de indiening van de inschrijving worden de inschrijvers geacht te hebben ingestemd met de gehanteerde eisen, criteria en de gevolgde aanbestedingsprocedure en de genoemde rechtsverwerkingsclausules en voorbehouden.

2.5 Inlichtingen en communicatie

Indien er naar aanleiding van deze aanbestedingsleidraad nog vragen zijn stelt gegadigde deze via TenderNed uiterlijk op het op TenderNed gepubliceerde tijdstip. Vragen die na dit tijdstip binnenkomen, worden in principe niet beantwoord. Gemeente behoudt zich het recht voor vragen die na dit tijdstip binnenkomen wel te beantwoorden als dat vanwege de aard van de vraag naar haar oordeel wenselijk is.

Beantwoording van de vragen vindt plaats middels een nota van inlichtingen via TenderNed aan alle geïnteresseerde ondernemers. De vragen en de daarop gegeven antwoorden zijn een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten en worden volgens planning gepubliceerd op TenderNed.

In geval van tegenstrijdigheden tussen de nota van inlichtingen en eerder verstrekte documenten prevaleert het bepaalde in de nota van inlichtingen. Indien er meer nota's van inlichtingen zijn, prevaleert in geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's, het bepaalde in de meest recente nota van inlichtingen.

Alleen aan de informatie in deze leidraad (inclusief bijlagen) en de nota 's van inlichtingen kunnen rechten worden ontleend. Aan informatie verstrekt via andere kanalen, zoals telefonisch contact of bijeenkomsten, kunnen geen rechten worden ontleend.

Indien om technische redenen communicatie via www.TenderNed.nl niet mogelijk is, is het toegestaan communicatie met betrekking tot deze aanbesteding plaats te laten vinden via: aanbestedingen@purmerend.nl t.a.v. J. Benard onder vermelding van Aanbesteding Schulddienstverleningsapplicatie. Gemeente accepteert alleen een inschrijving via aanbestedingen@purmerend.nl indien de storing van TenderNed bevestigd wordt door het storingsoverzicht op TenderNed.

Het in het kader van de aanbestedingsprocedure op een andere dan de in deze paragraaf aangegeven wijze contact opnemen met de gemeentelijke organisatie of leden van de verantwoordelijke projectgroep ter verkrijging van welke informatie dan ook, kan tot uitsluiting leiden en leidt in ieder geval tot uitsluiting als dat contact de transparantie van de aanbestedingsprocedure en de gelijkheid van inschrijvers in gevaar brengt.

2.6 Opening kluis met inschrijvingen

Wanneer Gemeente de digitale kluis opent, stuurt TenderNed aan de inschrijvers hiervan een bericht. Gemeente verstuurt binnen twee dagen een proces-verbaal van opening. Vervolgens beoordeelt Gemeente de ingediende inschrijvingen.

2.7 Beoordelingsprocedure

Na opening van de kluis met inschrijvingen, vindt de volgende toets plaats:

- 1) Eerst wordt vastgesteld of de inschrijvingen zijn ingediend conform de inschrijvingsvoorwaarden, zoals beschreven in hoofdstuk 3.
- 2) Daarna vindt de beoordeling van de inschrijvers plaats aan de hand van:
 - a) Uitsluitingsgronden (zoals opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, hierna te noemen UEA);
 - b) Geschiktheidseisen (zoals opgenomen in hoofdstuk 4).
- 3) Vervolgens vindt beoordeling van de inschrijvingen plaats aan de hand van het gestelde gunningcriterium (zoals opgenomen in hoofdstuk 5).

Gemeente behoudt zich het recht voor om inschrijvingen waarvan de geldigheid op grond van de toets genoemd onder 1. en 2. nog niet vaststaat al wel inhoudelijk te toetsen.

2.8 Verificatie

Na de beoordeling van de inschrijvingen kan Gemeente besluiten om met de voorlopig als eerste geëindigde inschrijver een verificatiegesprek te houden. Dit gesprek vindt plaats na het versturen van de mededeling van de gunningsbeslissing en voordat de definitieve gunningsbeslissing is verstuurd. De inschrijving wordt besproken om vast te stellen of Gemeente en de inschrijver de voorwaarden uit de overeenkomst op dezelfde wijze interpreteren. Deze fase is uitdrukkelijk niet bedoeld om te onderhandelen over de overeenkomst.

Als na de verificatie blijkt dat de inschrijving niet aan de eisen uit de aanbesteding en de (raam)overeenkomst voldoet, moet de inschrijver worden uitgesloten. Gemeente kan na

vaststelling van de nieuwe rangorde met de als eerst geëindigde inschrijver het verificatiegesprek houden.

2.9 Mededeling van de gunningbeslissing

Gemeente informeert de inschrijvers gelijktijdig schriftelijk over het voornemen tot gunning. De mededeling van de gunningsbeslissing bevat de relevante redenen voor die beslissing. Aan deze voorlopige gunning kan de winnende inschrijver geen recht ontlenen.

Gemeente neemt een bezwaartermijn van 20 kalenderdagen in acht voordat zij de met de gunningsbeslissing beoogde overeenkomst sluit. De betrokken inschrijvers hebben de gelegenheid om binnen dit bezwaartermijn ingaande op de dag na de verzenddatum van de mededeling, tegen deze beslissing op te komen en een kort geding aanhangig te maken bij de Voorzieningenrechter van de Rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem.

Deze termijn is een vervaltermijn. Een kort geding moet voor einde van deze termijn aanhangig zijn gemaakt.

Een kort geding is aanhangig vanaf het moment dat aan Gemeente de datum van het kort geding en de inhoud daarvan (door het toesturen van de conceptdagvaarding) is medegedeeld óf vanaf de dag dat de deurwaarder aan Gemeente heeft betekend.

Indien de inschrijvers niet, niet tijdig of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan worden zij geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van hun recht om de voorlopige gunningbeslissing door de rechter te laten toetsen en zijn zij niet-ontvankelijk in hun vorderingen indien zij alsnog een kort geding aanhangig maken. Gemeente zal er dan gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat geen kort geding meer aanhangig wordt gemaakt en kan tot definitieve gunning overgaan.

Ten aanzien van uitgebrachte dagvaardingen in het kader van bovengenoemde geschillen geldt dat deze als openbaar stuk worden beschouwd en Gemeente het recht heeft deze aan derden, waaronder in ieder geval alle gegadigden en inschrijvers dienen te worden verstaan, ter beschikking te stellen.

Indien Gemeente de winnende inschrijver in kennis heeft gesteld van het feit dat een kort geding aanhangig is gemaakt, dan dient de winnende inschrijver in deze kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht, om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningvoornemen.

Indien er op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal Gemeente de uitkomst van dat kort geding afwachten alvorens zij tot definitieve gunning overgaat. Gemeente behoudt zich verder het recht voor om ook een eventueel hoger beroep af te wachten alvorens zij tot definitieve gunning overgaat.

De gunning is pas definitief indien de definitieve gunningsbeslissing is verzonden door Gemeente.

2.10 Klachten

Klachtenregeling

Gemeente voorziet in een klachtenregeling ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden als flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012.

De klachtenregeling omvat de inrichting van een klachtenmeldpunt en de klachtprocedure op basis waarvan klachten van ondernemers aangaande een concrete aanbesteding in behandeling worden genomen.

Misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen hierdoor op onafhankelijke en deskundige wijze worden opgelost.

Gemeente draagt er zorg voor dat haar klachtenregeling zodanig is ingericht dat ondernemers een klacht snel en laagdrempelig kunnen indienen, dat elke klacht onafhankelijk, zorgvuldig en deskundig wordt behandeld en dat door Gemeente voortvarend wordt beslist of de klacht (deels) terecht of onterecht is.

Met de klachtenregeling wordt ondernemers de mogelijkheid geboden om niet direct het rechtsmiddel van een kort geding te hoeven inzetten. Een ondernemer is niet verplicht om gebruik te maken van klachtenregeling van de Gemeente.

De klachtenregeling is opgenomen in bijlage 11

3 Inschrijvingsvoorwaarden

Inschrijvingen die niet aan de in dit hoofdstuk opgenomen voorwaarden voldoen, worden in beginsel als ongeldig terzijde gelegd en worden niet verder beoordeeld.

3.1 Eisen aan de inschrijving

- Gemeente accepteert alleen inschrijvingen die zijn ingediend via TenderNed. Gemeente accepteert alleen een inschrijving via aanbestedingen@purmerend.nl indien sprake is van een technische storing bij TenderNed en de storing bevestigd wordt door het storingsoverzicht op TenderNed.
- De inschrijving dient uiterlijk op de op TenderNed vermelde uiterlijke termijn ingediend te zijn. Het niet (tijdig) uploaden en/of niet (tijdig) indienen van de inschrijving is voor rekening en risico van de inschrijver.

NB: Om een inschrijving te kunnen uploaden via www.TenderNed.nl <http://www.tenderned.nl/> is een inlog account van TenderNed (inclusief e-Herkenning) noodzakelijk. De inschrijver dient er rekening mee te houden dat het verkrijgen van deze accounts meerdere dagen/weken in beslag neemt. De kosten en het risico van het niet (tijdig) verkrijgen van een account zijn voor rekening en risico van de inschrijver.

- Inschrijvingen zijn gesteld in het Nederlands. Tijdens het aanbestedingstraject wordt uitsluitend de Nederlandse taal gebruikt in woord en geschrift.
- De inschrijving is onherroepelijk.
- Door inschrijving gaat de inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de gevolgde aanbestedingsprocedure, alle gestelde eisen en voorwaarden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten, waaronder het programma van eisen (Bijlage 1A en 1B) en de daarin opgenomen clausules en voorbehouden van Gemeente en de conceptovereenkomst (Bijlage 5).
- Een voorwaardelijke inschrijving voldoet niet (geheel) aan de gestelde eisen en is ongeldig.
- De inschrijving bevat alle gevraagde informatie en documenten (waaronder het rechtsgeldig ondertekende UEA). De in te dienen documenten dient de inschrijver in op TenderNed aan de hand van de Controlelijst (hoofdstuk 6). Indien de inschrijving de gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist bevat, leidt dat in beginsel tot ongeldigheid van de inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de procedure. Gemeente behoudt zich het recht voor om opheldering te vragen en herstel van een eenvoudig te herstellen gebrek toe te staan.

- Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven als inschrijver: of als zelfstandig inschrijver of als deelnemer in een combinatie.

Gestanddoening

- De gestanddoeningstermijn van de inschrijving bedraagt negentig (90) kalenderdagen. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt tegen de gunningbeslissing van Gemeente zijn de inschrijvers verplicht hun inschrijving gestand te doen tot veertien (14) kalenderdagen na de dag waarop een vonnis in kort geding is gewezen. Tijdens deze periode is de inschrijving onvoorwaardelijk en bindend.
- De inschrijver heeft één gelegenheid een concurrerende inschrijving uit te brengen. Gemeente voert bij gunning dan ook geen prijsonderhandelingen.

Varianten

- In het kader van de aanbestedingsprocedure zal het indienen van varianten van de inschrijver (alternatieve aanbiedingen) niet worden toegestaan.

Collusie

- Gemeente behoudt zich het recht voor, omwille van de transparantie en de eerlijke mededinging tussen de inschrijvers, om aan onderling verbonden ondernemingen, die tegelijk en als concurrenten inschrijven op de aanbesteding, te vragen aan te tonen dat hun afhankelijkheidsverhouding hun inschrijving niet heeft beïnvloed. Indien blijkt dat er tussen hen aantoonbaar een verhouding van afhankelijkheid en aanzienlijke invloed bestaat, worden zij van deelname uitgesloten.

Tegemoetkoming kosten

- De inschrijvers ontvangen geen tegemoetkoming in de kosten.

Concerngarantie

- De inschrijver die onderdeel is van een concern dient desgevraagd een verklaring af te geven van de moedermaatschappij/holding van de inschrijver dat deze zich in geval van gunning van de opdracht garant stelt voor de juiste en tijdige nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst. De inschrijver dient hiervoor de Model Concerngarantie (bijlage @) rechtsgeldig te laten ondertekenen.

3.2 Voorwaarden voor een samenwerkingsverband (combinatie)

Indien de inschrijver niet zelfstandig de opdracht kan of wenst uit te voeren, is de mogelijkheid aanwezig om in te schrijven in samenwerking met andere ondernemingen.

Combinatie

De combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste uitvoering van de opdracht.

Een wijziging in de samenstelling van de combinatie is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Gemeente en in ieder geval op voorwaarde dat:

- tenminste één van de oorspronkelijke combinanten resteert; en
- de overgebleven ondernemer zelfstandig of de nieuwe combinatie als geheel voldoet aan de voorwaarden van de opdracht en de geschiktheidseisen; en

- de andere inschrijvers niet worden benadeeld.

Terugtrekking van een combinant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gemeente leidt ertoe dat de inschrijver zich als geheel terugtrekt uit de aanbestedingsprocedure.

Als ingeschreven wordt door een samenwerkingsverband dient:

- iedere deelnemer van een samenwerkingsverband het UEA te ondertekenen waarbij alle tot dat samenwerkingsverband behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de overeenkomst;
- dit te worden aangegeven in deel II onderdeel A en C van de verklaring. Hieruit dient naar voren te komen wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn, wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde jegens Gemeente mag optreden en voor welk deel van de geschiktheidseisen ondergetekende aan de gestelde eisen voldoet, dan wel een beroep doet op (een van) de andere deelnemer(s) aan het samenwerkingsverband; en
- de combinatie de rechtsvorm van een Vennootschap onder Firma (v.o.f.) aan te nemen indien Gemeente besluit een overeenkomst met de desbetreffende combinatie aan te gaan.

4 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

De inschrijvers worden op de hieronder genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beoordeeld. De geschiktheidseisen zijn minimeisen. Indien op de inschrijver de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of de inschrijver niet voldoet aan onderstaande geschiktheidseisen, wordt de inschrijving in beginsel als ongeldig terzijde gelegd en niet verder meegenomen in de beoordeling.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Er wordt beoordeeld of op de inschrijver niet een of meer van de in het UEA genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Het UEA voor deze aanbesteding is opgenomen als bijlage en kan volledig digitaal ingevuld worden op TenderNed.

De inschrijver geeft op het UEA in Deel III aan of de uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn.

NB: het UEA formulier vult meerdere keren automatisch de voor de inschrijver positieve antwoorden in. Het blijft de verantwoordelijkheid van inschrijver om te verifiëren of dit klopt.

4.1.2 Geen Russische betrokkenheid

Overheden mogen vanaf 10 oktober 2022 geen nieuwe opdrachten meer gunnen aan Russische partijen. Dit is het gevolg van sancties tegen Rusland die de landen van de Europese Unie met elkaar hebben afgesproken.

De inschrijver verklaart dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Inschrijver dient hiervoor Bijlage 9 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' in te vullen, te ondertekenen en bij te voegen bij de inschrijving.

4.2 Geschiktheidseis(en)

Gemeente toetst de geschiktheid van de inschrijvers op grond van de geschiktheidseisen: financiële en economische draagkracht, beroepsbevoegdheid en technische bekwaamheid, zoals hieronder opgenomen.

Inschrijver moet op het UEA in deel IV aangeven of hij voldoet aan de in deze paragraaf vermelde geschiktheidseis(en).

4.2.1 Financiële en economische draagkracht

De inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief de mogelijke verlengingen.

Gemeente verlangt van de inschrijver aan te geven:

- Te beschikken over een passende verzekering, gelet op de (beperking van de) aansprakelijkheid zoals geregeld in de overeenkomst.

De inschrijver overlegt op verzoek van Gemeente een (gewaarmerkt) afschrift, verklaring van de verzekeraar, dan wel een recent bij inschrijving geldig polisblad (niet ouder dan één (1) jaar), gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving.

4.2.2 Beroepsbevoegdheid

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in een handelsregister van een Kamer van Koophandel of een in de lidstaten vergelijkbaar instituut.

4.2.3 Technische bekwaamheid

Ervaring

Voor het toetsen van de minimale technische geschiktheid voor het uitvoeren van de opdracht zijn de volgende kerncompetenties vastgesteld om de ervaring van de inschrijver met de essentiële punten van de opdracht uit te vragen:

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft in de afgelopen 3 jaar ervaring met het succesvol implementeren van een ICT-oplossing voor schulddienstverlening bij een overheidsorganisatie met minimaal 60.000 inwoners, waarbij de Oplossing volledig in gebruik is genomen.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver heeft ervaring met het succesvol beheren en onderhouden van een SaaS ICT-oplossing op basis van een overeenkomst met een overheidsorganisatie met minimaal 60.000 inwoners. De overeenkomst beslaat minimaal 12 afgeronde maanden in de afgelopen 3 jaar.

Voor elk van deze kerncompetentie moet de inschrijver één relevante referentieopdracht indienen waaruit zijn ervaring blijkt. Een voor een bepaalde kerncompetentie ingediende referentieopdracht mag ook worden gebruikt om te voldoen aan de andere kerncompetentie aan te tonen.

De inschrijver dient hiervoor het Model referentieopdrachten (bijlage 4) in te vullen en bij te voegen bij de inschrijving. De inschrijver geeft een beschrijving van de opdracht waaruit blijkt dat het om een voor de desbetreffende kerncompetentie relevante opdracht gaat.

- Een referentieopdracht dient de inschrijver in de drie jaar voorafgaand aan de dag van inschrijving naar tevredenheid van de referent te hebben uitgevoerd en opgeleverd (artikel 2.93 Aw). Onder referent wordt verstaan: (een vertegenwoordiger van) de opdrachtgever.

- De referentieopdracht mag niet voor de gemeente Purmerend als opdrachtgever zijn uitgevoerd.
- Indien de inschrijver een referentieopdracht indient waarin de opdracht deels door (een) derde(n) is uitgevoerd, dan dient de inschrijver duidelijk te maken welk deel door de inschrijver is uitgevoerd en welk deel door die derde(n). Als de inschrijver de ervaring van die derde in het kader van deze aanbestedingsprocedure wil laten gelden als zijn ervaring dan geldt het bepaalde in paragraaf 4.2.3. De inschrijver dient dit expliciet bij zijn inschrijving op het UEA te vermelden. De inschrijver neemt automatisch de verplichting op zich deze derde bij de uitvoering van de opdracht(en) daadwerkelijk beschikbaar te hebben en in te zetten voor die onderdelen, waarvoor het beroep op de derde is gedaan.

Gemeente behoudt zich het recht voor de gegevens over de referentieopdrachten zonder tussenkomst van de inschrijver te verifiëren bij de referent en de locatie te bezoeken. Gemeente hecht veel waarde aan het verifiëren van de referentieopdracht.

ISO/IEC 27001-gecertificeerd (actuele versie) Standaard voor informatiebeveiliging

De inschrijver beschikt op het moment van inschrijving ten aanzien van het beschermen van bedrijfsinformatie op het gebied van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid, over een standaard voor informatiebeveiliging. Deze standaard voldoet minimaal aan de normen zoals opgenomen in ISO 27001: 2022.

1. De inschrijver toont dit aan door het overleggen van:
 - a) een kopie van het meest recente geldige* NEN/ISO 27001: [jaartal] certificaat inclusief de verklaring van toepasselijkheid (VVT)**, of;
 - b) een gelijkwaardig certificaat, afgegeven door een instituut binnen de EU; dit naar oordeel van Gemeente. Indien de titel van het certificaat niet duidelijk maakt of de scope van het certificaat het gevraagde afdekt, dient een toelichting van de certificerende instantie te worden bijgevoegd.
2. Gemeente wijst erop dat de certificeringseis een geschiktheidseis is waaraan op het moment van inschrijving moet worden voldaan. Gemeente aanvaardt conform artikel 2.96 lid 2 Aw eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging, maar alleen indien de inschrijver die certificaten niet binnen de gestelde termijnen kan verwerven om redenen die hem niet aangerekend kunnen worden. De inschrijver moet in dat geval bewijzen dat de voorgestelde beveiligingsmaatregelen ten aanzien van informatiebeveiliging voldoen.
3. Gemeente wijst er verder op dat onder de Aw als uitgangspunt geldt dat uitsluitend gelijkwaardige certificaten worden geaccepteerd. Een handboek of een procesbeschrijving, ook al is dat gebaseerd op ISO 27001, is niet zonder meer gelijkwaardig aan een ISO certificaat. Voor het verkrijgen en behouden van een dergelijke certificering is immers een externe audit nodig die jaarlijks dient te worden herhaald. Met deze beoordeling door een derde partij wordt de kwaliteit gewaarborgd. ! Let op; de inschrijver is verplicht het vereiste certificaat zo snel mogelijk te verkrijgen.
4. Contractant is gedurende de uitvoering van de opdracht tot en met de opleverdatum gecertificeerd.
5. ** In de VVT staat omschreven welke normen van toepassing zijn verklaard en is beschreven welk van de van toepassing verklaarde normen zijn geïmplementeerd.
6. Indien de inschrijver zich voor deze eisen beroept op het informatiebeveiligingssysteem van (een) derde(n), geldt het bepaalde in paragraaf 4.2.4. De inschrijver dient dit expliciet bij zijn inschrijving op het UEA te vermelden. De inschrijver neemt automatisch de verplichting op zich

deze derde(n) bij de uitvoering van de opdracht(en) daadwerkelijk beschikbaar te hebben en in te zetten voor die onderdelen, waarvoor het beroep op de derde(n) is gedaan.

4.2.4 Beroep op draagkracht van andere entiteiten (beroep op een derde)

De inschrijver kan zich, om te voldoen aan de geschiktheidseisen beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid van andere entiteiten. In dat geval moet:

- a. de inschrijver aantonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke financiële middelen van de andere entiteiten;
- b. de inschrijver aantonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke technische middelen, en aantonen dat hij die andere entiteiten ook daadwerkelijk en onherroepelijk in kan zetten bij de uitvoering van die delen van de opdracht waarvoor het beroep op die andere entiteit is gedaan. Indien de opdracht aan de inschrijver wordt gegund, is hij tot deze inzet verplicht;
- c. de andere entiteit de Verklaring beschikbaarheid technische middelen/ financiële middelen tekenen. Zie bijlage 13 verklaring beroep derden.

Een wijziging in de in te zetten entiteit is slechts **toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming** van Gemeente en in ieder geval op voorwaarde dat de toestemming van Gemeente geen verandering van voorwaarden inhoudt die zou hebben geleid tot andere inschrijvers of de keuze voor een andere inschrijver.

Indien de inschrijver een beroep doet op draagkracht van andere entiteiten moet dit op het UEA afdeling B II C ingevuld worden én voor elk van die entiteiten een afzonderlijk UEA met de informatie die gevraagd wordt in de afdelingen A en B van deel II en deel III worden verstrekt. De betrokken entiteiten moeten het formulier invullen en ondertekenen.

4.3 Bewijsstuk(ken) na inschrijving

Door het indienen van het UEA verklaart de inschrijver op verzoek van Gemeente bewijsstukken te overleggen.

Gemeente kan in elk geval de inschrijver aan wie Gemeente voornemens is de opdracht te gunnen verzoeken bewijsstukken ter staving van de informatie die de inschrijver over de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden op het UEA hebben verklaard, te overleggen. Bewijsstukken worden binnen 5 kalenderdagen na verzoek van Gemeente door de inschrijver verstrekt.

Een overzicht van de bewijsstukken is opgenomen in de Controlelijst (hoofdstuk 6).

Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Gemeente kan de inschrijver vragen om aan te tonen dat uitsluitingsgronden die betrekking hebben op onherroepelijke veroordelingen of beschikkingen wegens overtreding van de mededingingsregels niet op de inschrijver van toepassing zijn, door middel van een GVA, conform artikel 1.20 Aw.

De inschrijver dient er rekening mee te houden dat in dat geval een periode van 5 kalenderdagen wordt verleend om de gedragsverklaring te verstrekken en het aanvragen van de gedragsverklaring

meer tijd kost. Informatie over het aanvragen van een gedragsverklaring zie:

<https://www.justis.nl/producten/gva/>

4.4 Informatie betreffende onderaannemers op wier draagkracht de ondernemer geen beroep doet (Deel II D)

Als de inschrijver van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven terwijl er geen beroep wordt gedaan op de draagkracht van die onderaannemer, geeft de inschrijver op het UEA Deel II D aan om welke onderaannemers het gaat.

5 De gunning

Nadat de inschrijvers zich op basis van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen als genoemd in hoofdstuk 4 hebben gekwalificeerd, worden de inschrijvingen beoordeeld conform onderstaande procedure.

5.1 Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in de leidraad en het Programma van eisen (Bijlage 1A en 1B) gestelde eisen aan de leveringen en diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.2 Gunningscriterium

De inschrijver die de **economisch meest voordelige inschrijving (emvi)** heeft gedaan komt voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Emvi is de verzamelnaam voor 3 gunningscriteria: beste prijs-kwaliteitverhouding, levenscycluskosten (laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit) en laagste prijs. Voor deze aanbesteding is gekozen voor de beste Prijs-kwaliteitverhouding. Hiermee verwacht de gemeente de opdracht te kunnen gunnen aan een partij die zowel onderscheidend is op kwaliteit als op prijs.

5.3 Beste prijs-kwaliteitverhouding

De beste prijs- kwaliteitsverhouding wordt bepaald op basis van de volgende methode:

Het puntenmodel: kwaliteit en prijs worden uitgedrukt in punten en opgeteld. De hoogste score wint;

De subgunningscriteria dienen in samenhang te worden gezien. Inschrijver wordt gevraagd om de subgunningscriteria integraal te benaderen. De kwalitatieve beoordeling wordt mede bepaald door de onderbouwing van de open vragen. De mate waarin uiteindelijk aan de beoordelingscriteria wordt voldaan is afhankelijk van de geboden antwoorden in relatie tot de gevraagde behoefte van de gemeente.

De kwalitatieve gunningscriteria hebben de volgende wegingspercentage:

Subgunningscriteria	Weging
KWALITEIT- PLAN VAN AANPAK	Max
1) Implementatie en migratieplan	300
2) Demonstratie van de oplossing	300
3) Kwaliteit dienstverlening	200

PRIJS	200

5.4 Kwaliteit: Plan van Aanpak

De inschrijving bestaat uit een Plan van Aanpak gevolgd door een prijzenblad. Het plan van aanpak wordt beoordeeld en krijgt op basis van de beoordelingsmatrix punten toegekend. Pas na het vaststellen van deze score op kwaliteit wordt het prijzenblad beoordeeld.

5.4.1 Plan van aanpak

Wij vragen inschrijver een plan van aanpak in te leveren waarin de onderstaande onderwerpen worden behandeld. Het plan van aanpak moet beknopt maar zo volledig mogelijk zijn. Bij het behandelen van de onderwerpen dient de volgorde aangehouden te worden zoals hieronder aangegeven. Inschrijver levert minimaal hetgeen aan dat de Gemeente vraagt. Het staat u echter vrij om binnen de genoemde kaders en voorwaarden aan extra aspecten aandacht te besteden indien u van mening bent dat dit toegevoegde waarde ten aanzien van de opdracht en de Gemeente biedt. Het is aan de Gemeente om te beoordelen of zij dit ook zo ziet en als zodanig meeneemt in de beoordeling.

De algemene vraag die bij het beoordelen steeds bij elk onderwerp gesteld wordt is: Gaat de gemeente met de door inschrijver voorgestelde antwoorden en aanpak de gewenste doelstellingen en resultaat uit hoofdstuk 1 van dit document behalen? En sluit het antwoord goed aan bij hetgeen beschreven in hoofdstuk 1 van dit document en het Programma van eisen?

Nr. 1 IMPLEMENTATIE- EN MIGRATIEPLAN	
De gemeente hecht veel waarde aan een correcte en efficiënte implementatie- en migratietraject. Daarbij is het van belang dat de kwaliteit en de continuïteit van de processen gewaarborgd blijven. De gemeente wil in heldere en concrete stappen inzicht krijgen in hoe de inschrijver ervoor zorgt om uiterlijk maandag 4 januari 2027 een compleet en volledig werkend, ingericht en operationeel schuldhulpdienstverleningssysteem gaat opleveren.	
Inschrijver levert een implementatieplan aan in overeenstemming met artikel 6.3 GIBIT 2023. In het plan wordt voor het schulddienstverleningssysteem minimaal antwoord gegeven op onderstaand (sub)onderdelen:	
<i>Implementatie</i>	
a.	Een gedetailleerde beschrijving van de doelstellingen van het project om te komen tot de implementatie van de ICT Prestatie alsmede de randvoorwaarden en de geldende kaders en normen, mede in het licht van de uitgevoerde risicoanalyse.
b.	Een overzicht van de projectorganisatie inclusief de wijze van communicatie, verslaglegging en de wijze van projectmanagement. Geef daarbij ook aan op welke manier de projectorganisaties van inschrijver en opdrachtgever op elkaar moeten aansluiten om gezamenlijk tot het resultaat te komen. Van inschrijver wordt verwacht dat hij/zij het implementatietraject begeleidt.
c.	Een overzicht van de werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid.

	Geef in de werkverdeling aan waarbij opdrachtgever en inschrijver vanuit hun eigen verantwoordelijkheid tot een gezamenlijk resultaat komen. Geef aan wat de specifieke inbreng is van inschrijver en opdrachtgever (soort rol in de projectorganisatie en de benodigde kennis). Wat is de aanpak van start tot finish?
d.	Een overzicht van de benodigde koppelingen, de functionele specificaties daarvan en de eventuele medewerking van derde partijen die voor het aanleggen daarvan vereist is.
e.	Een overzicht van de deelleveringen ('milestones') van het project en de functionele specificaties voor de deelleveringen waaraan moet worden voldaan (in relatie tot het overeengekomen gebruik). Indien u gebruik gaat maken van deelleveringen, willen wij u vragen de verschillende deelleveringen nader toe te lichten, inclusief het voorgesteld tijdspad
f.	Het tijdschema van de implementatie (inclusief de deelleveringen), overeenkomstig de eisen die in het bestek aan de planning zijn gesteld.
g.	De wijze waarop Opdrachtgever middels opleidingen/trainingen/ gebruikers- en beheerhandleiding vertrouwd zal worden gemaakt met het gebruik en het (technisch en functioneel) beheer van de ICT Prestatie, voor zover overeengekomen.
<i>Conversie</i>	
Alle lopende trajecten met alle data en documenten evenals de inrichting van de sjablonen van de documenten moeten worden gemigreerd.	
h.	Beschrijf hoe uw organisatie omgaat met de conversie en wat de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn. Er moet duidelijk omschreven worden hoe dit onderdeel opgenomen is binnen de implementatie. De inschrijver draagt, samen met de opdrachtgever, zorg voor de conversie. Het conversieplan dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten: • Uw inspanning met benodigde inspanning van de gemeente • Uit te voeren activiteiten • De te gebruiken conversiesoftware • Tijdsplanning met doorlooptijd in dagen • Overige zaken die hierbij van belang zijn: – De conversie dient een volledige door inschrijver uit te voeren controle van alle gegevens die worden overgenomen door het systeem te bevatten – Hoe realiseert de inschrijver dat de processen doorlopen en niet worden onderbroken door de conversie?
<i>Migratie en configuratie</i>	
i.	De wijze waarop de migratie wordt uitgevoerd.
j.	De wijze waarop de configuratie wordt uitgevoerd.
k.	De wijze waarop de planning plaatsvindt (tijdschema van de migratie (inclusief de deelleveringen), overeenkomstig de eisen die in het bestek aan de planning zijn gesteld.
l.	De wijze waarop nazorg wordt geboden.
<i>Test en acceptatie</i>	
m.	De wijze waarop de acceptatieprocedure zal worden uitgevoerd: aan welke voorwaarden moet zijn voldaan zodat de opdrachtgever het geleverde systeem volledig en bedrijfsklaar kan accepteren.
n.	Hoe, door wie, wanneer en onder welke voorwaarden het systeem getest wordt of de oplevering aan de gestelde acceptatiecriteria voldoet.

o.	De procedure zoals in artikel 9 (met name 9.1 en 9.2) van de GIBIT 2023 beschreven wordt gevolgd. Geef aan hoe u de procedure vormgeeft (inclusief testen, maak in iedere geval onderscheid in gebruikerstesten, functioneel beheer testen, technische integratie testen). De gemeente wil hier duidelijk verwoord zien wat de randvoorwaarden en criteria zijn voor acceptatie. Geef hierbij ook duidelijk aan wat u van de opdrachtgever verwacht. Er is alleen sprake van acceptatie van het systeem bij een wederzijdse akkoordverklaring welke schriftelijk wordt geformaliseerd door beide partijen. Uit uw toelichting blijkt ook duidelijk in welk geval er geen tijdige acceptatie is (Go/No Go). U dient aan te geven wat u als oplossingsrichtingen ziet als deze situatie zich voor doet.
BEOORDELING IMPLEMENTATIE- EN MIGRATIEPLAN	
Dit subgunningscriterium wordt beoordeeld op: • In hoeverre en op welke manier met de beschrijving aantoonbaar tegemoetgekomen wordt aan de doelstellingen en het resultaat uit hoofdstuk 1.; • Het laten zien van aantoonbaar toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen ten opzichte van de minimale eisen; • De mate waarin de uitwerking blijkt geeft van een proactieve houding; • De mate van volledigheid, concreetheid, toepasbaarheid en realiseerbaarheid.	
RANDVOORWAARDEN IMPLEMENTATIE- EN MIGRATIEPLAN	
De beantwoording beslaat maximaal 12 10 pagina's A4 enkelzijdig (lettertype Arial pt 10/11). Dit is incl. tijdschema, afbeeldingen en dergelijke en excl. voorblad en inhoudsopgave.	

Nr. 2	DEMONSTRATIE VAN DE APPLICATIE
Om een goed beeld te krijgen van de geboden Applicatie dient inschrijver een bij Inschrijving toegang tot een Demo-omgeving incl. wachtwoord aan te leveren. Om een goed beeld van de geboden Applicatie te krijgen vragen wij de inschrijver een demonstratie te geven van de geboden applicatie. Tijdens de demonstratie moeten minimaal de onderstaande punten worden behandeld.	
<i>Demo-omgeving</i>	
a.	Binnen de demo-omgeving dienen de volgende onderdelen te worden getoond: 1. Hoe je een nieuwe relatie opvoert. Zowel een cliënt als schuldeiser. 2. Inzien klantenreis stapsgewijs: aanmelding, stabilisatie, budgetbeheer, schuldenregeling en nazorg. 3. Hoe je diverse documenten aanmaakt en terug kan zien 4. Hoe ziet een klantenkaart eruit: NAW-gegevens, maar ook toelichting ontstaan schulden, gegevens schulden, inkomsten uitgaven en overzicht doorlopen traject inclusief betrokken collega. 5. Hoe je kan registreren dat er sprake is van een onderneming en de bijbehorende gegevens 6. Hoe ziet de actieagenda eruit en hoe werkt dit? 7. Hoe kan je de historie inzien van eventueel eerder doorlopen trajecten? 8. Hoe het gehele 120 dagen model werkt van a tot z, waaronder: ○ invoeren van schuldeisers ○ verzoekschrift DA en WSNP ○ VTLB berekening ○ opvragen saldo

	○ schatten/schrappen ○ betalingsvoorstellen, heroverweging 9. Hoe het uitbetalen van de hercontrole werkt en de uitbetaling van een saneringskrediet. 10. Hoe je een budgetplan toevoegt en hoe ziet een budgetplan eruit? 11. Hoe je mutaties kan inzien en hoe het saldo van spaarpotjes en de betaalrekening terug te vinden is. 12. Hoe zien bankafschriften eruit? 13. Hoe werkt het draaien van automatische betalingen/ budgetplannen en hoe voer je een losse betaling in? 14. Hoe zie je dat betalingen niet gedaan zijn, bijvoorbeeld door te weinig saldo? 15. Inkomende betalingen matchen 16. Hoe je autorisaties aanpast 17. Hoe je briefsjablonen kan toevoegen/aanpassen
Demonstratie/presentatie	
Onderdeel van dit subgunningscriterium is een demonstratie van de demo-omgeving. Deze heeft als doel de demo verder toe te lichten. Ook kunnen de beoordelaars hier vragen stellen over hun ervaringen met de demo-omgeving en eventuele onduidelijkheden op te helderen. De vragen worden niet van tevoren gedeeld met inschrijvers.	
Voorwaarden voor demonstratie/presentatie: • Inschrijver mag tijdens de demonstratie/presentatie geen significante nieuwe informatie toevoegen waarmee de inhoud van de inschrijving wijzigt. De presentatie is ter illustratie en een verduidelijking de demo; • Naar aanleiding van de demo-omgeving heeft het beoordelingsteam verdiepende vragen opgesteld. Deze worden aansluitend op de presentatie gesteld (indien de presentatie hier nog geen verduidelijking op heeft gegeven); • De demonstratie/presentatie inclusief vragen van de Gemeente duurt maximaal 120 90 minuten; • Bij de demonstratie mogen maximaal 2 personen aanwezig zijn vanuit de inschrijver. Datum en tijdstip demonstratie/presentatie De presentaties en interviews vinden plaats op: • 9 april 2026 Wanneer de digitale kluis van TenderNed sluit en de inschrijving voldoet aan de minimale vereisten krijgt Inschrijver de uitnodiging met het tijdstip waarop zij wordt verwacht. De demonstratie/presentatie zullen fysiek plaatsvinden op het stadhuis van de Gemeente. Houdt deze datum alvast vrij in de agenda!	
BEOORDELING DEMONSTRATIE VAN DE APPLICATIE	
De demo-omgeving wordt beter beoordeeld indien: • Deze gebruiksvriendelijk is. Een gebruiksvriendelijke applicatie is voor de dagelijkse gebruiker een omgeving waarin je je werk in één keer goed kunt doen, zonder omwegen, fouten of frustratie. Het voldoet aan het volgende: ○ Direct duidelijk en logisch: je ziet meteen wat je moet doen, waar je bent in het proces en welke stap volgt. Termen en knoppen zijn helder en herkenbaar.	

- Snel en soepel werken: schermen laden vlot, je hoeft niet te wachten en veel voorkomende handelingen kosten weinig klikken.
- Ondersteunt het werkproces: de applicatie sluit aan op de manier waarop we dagelijks werken (van intake tot afronding) met overzichtelijke statussen en takenlijsten.
- Voorkomt fouten en helpt je herstellen: de applicatie waarschuwt tijdig bij ontbrekende of onjuiste invoer, geeft begrijpelijke meldingen en laat je eenvoudig corrigeren zonder gegevensverlies.
- Goed vindbaar en overzichtelijk: je vindt dossiers/klanten/aanvragen snel terug via zoeken en filters en je hebt in een oogopslag de kerninformatie en historie.
- Alle functionaliteiten goed werken zonder work-arounds;
- De dossiervorming helder en transparant is;
- Bepaalde taken zonder tussenkomst van de leverancier aangepast kunnen worden;
- De handleiding duidelijk en compact is.

RANDVOORWAARDEN DEMONSTRATIE VAN DE APPLICATIE

~~De demo-omgeving moet vanaf moment van inschrijven tot minimaal aan de geplande gunningsdatum live zijn en te gebruiken door de gemeente. Tevens wordt een korte handleiding/werkinstructie meegeleverd. Het moet mogelijk zijn met meerdere mensen tegelijk in de demo-omgeving te werken.~~

Nr. 3 KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING

De gemeente streeft gedurende de loop van de overeenkomst naar een optimale samenwerking met de nieuwe opdrachtnemer met daarbij als doel; het leveren van optimale kwaliteit, service en continue beschikbaarheid van de ICT applicatie. Inschrijver wordt gevraagd de invulling van zijn/haar dienstverlening te beschrijven.

In uw uitwerking wil de gemeente in ieder geval de onderstaande onderwerpen terugzien:

- | | |
|----|--|
| a. | Een korte beschrijving van uw organisatie en de projectorganisatie die u inzet en (eind)verantwoordelijk is/zijn gedurende de loop van de opdracht. |
| b. | De wijze waarop u invulling gaat geven aan communicatie, evaluatie en managementrapportages. Inschrijver voegt bij de uitwerking een voorbeeld van een managementrapportage zoals deze ook wordt aangeboden voor de gemeente. |
| c. | Omschrijf hoe u omgaat met het omzetten van verbeteracties als gevolg van deze rapportages. |
| d. | <p>Beschrijf hoe u het beheer, onderhoud en support vorm gaat geven in overeenstemming met hetgeen in de aanbestedingsleidraad, in de twee bijlagen Programma van Eisen en Wensen en in de bijlage ICT inkoopvereisten zijn uitgevraagd. Bij de uitwerking van dit onderdeel geeft de inschrijver tenminste antwoord op de vragen hieronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke meerwaarde kunt u bieden als toevoeging op de door ons gestelde eisen (programma van eisen en ICT inkoopvereisten) c.q. Service Level Agreement (SLA). • Licht overtuigend toe welke maatregelen u neemt om de eisen, het beheer, het onderhoud en het support, in de uitvoering te borgen? • Welke processen treden in werking na een storingsmelding (denk hierbij aan de afhankelijkheid van eventuele andere partijen bij het oplossen van een storing). • Welke verantwoordelijkheid ligt bij de inschrijver en welke verantwoordelijkheid wordt bij de gemeente gelegd in geval van een storing. |

	• Hoe wordt geregeld dat na een melding van een storing de volledige functionaliteit binnen de gevraagde termijn weer, al dan niet met tijdelijke oplossingen, voor alle gebruikers weer beschikbaar is. • Hoe worden storingen en de gevolgen daarvan zoveel mogelijk voorkomen. • Welke andere ondersteuning wordt geleverd gedurende de support-, onderhoud en beheerperiode? Denk hierbij aan gebruikersondersteuning en/of verzamelen van gebruikerservaringen en initiëren van verbeteringen.
e.	Beschrijf in hoeverre u invulling kunt geven aan de "wensen" zoals opgenomen in de bijlage Programma van Eisen en Wensen. Geef kort en bondig (maar wel concreet) aan wat de (on)mogelijkheden zijn per wens.
f.	Welke risico's voorziet u gedurende de loop van de opdracht? Welke beheersplannen horen daarbij?
g.	Welke kansen voorziet u gedurende de loop van de opdracht zonder dat dit een prijsverhogend effect heeft.
BEOORDELING KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING	
Dit subgunningscriterium wordt beoordeeld op:	
• In hoeverre en op welke manier met de beschrijving aantoonbaar tegemoetgekomen wordt aan de doelstellingen en het resultaat uit hoofdstuk 1.; • Het laten zien van aantoonbaar toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen ten opzichte van de minimale eisen; • De mate waarin de uitwerking blijkt geeft van een proactieve houding; • De mate van volledigheid, concreetheid, toepasbaarheid en realiseerbaarheid.	
RANDVOORWAARDEN DEMONSTRATIE VAN DE APPLICATIE	
De beantwoording beslaat maximaal 5 pagina's A4 enkelzijdig (lettertype Arial pt 10/11). Dit is incl. afbeeldingen en dergelijke en excl. voorblad en inhoudsopgave en managementrapportage. Deze mag als bijlage worden aangeleverd.	

5.5 Prijs

In deze paragraaf wordt aangegeven op welke wijze prijzen moeten worden ingediend. Voor het indienen van prijzen wordt inschrijver verwezen naar het prijzenblad.

- Inschrijver gebruikt voor het indienen van zijn prijzen bijlage 2 – Prijzenblad. Alle blauwe cellen moeten worden ingevuld. Wanneer een cel (tarief) niet is ingevuld betekent dit dat het prijzenblad niet volledig is en heeft u daarmee geen volledige inschrijving gedaan. Uw inschrijving wordt dan ter zijde gelegd en niet verder meegenomen in de beoordeling;
 - Prijzen worden exclusief BTW uitgevraagd;
 - Aantallen genoemd in het prijzenblad zijn fictief en bieden geen garanties voor eventuele afnames;
 - Ingediende prijzen zijn inclusief alle overige kosten zoals; reis- en verblijfkosten, parkeerkosten, administratiekosten, kosten voor de inzet van onderaannemers etc;
 - Ingediende prijzen zijn marktconform en realistisch;
 - Strategisch en/of manipulatief¹ inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.
- Dat wil zeggen dat prijzen die zodanig ingevuld zijn om het

¹ Manipulatieve inschrijving is een inschrijving met het doel de mededinging te beperken

eindresultaat (ranking) en de puntenscore te beïnvloeden, maar die in een gebruikelijke offerte niet zouden worden aangeboden omdat deze niet haalbaar zijn voor een gezonde bedrijfsvoering, niet zijn toegestaan. Dit zijn onder meer:

- Een offerte is niet realistisch. De gemeente gaat ervan uit dat inschrijver prijzen berekent aan de hand van kostprijs plus winstmarge. Inschrijver mag geen kosten voor een bepaald onderdeel verdisconteren in de berekening van de prijs van het andere onderdeel om zo 'theoretisch' de economisch meest voordelige inschrijving in te dienen. U dient dus voor elk tarief een realistisch aantal uren en tarief in;
- Een offerte met als doel het beoordelingssysteem te manipuleren;
- Offerte met negatieve prijzen;
- Offerte ter hoogte van 0 (nul) euro etc.

5.6 Beoordeling

De inschrijvingen worden beoordeeld door een beoordelingsteam. Dit beoordelingsteam is als volgt samengesteld:

Beoordelingsteam:

1. Trajectbegeleider
2. Budgetbeheer;
3. Functioneel beheer;
4. Schuldhulpverlener.

Het beoordelingsteam wordt bijgestaan door de adviseur inkoop die het proces begeleidt.

Bij verhindering van één van de leden wijst Gemeente zo mogelijk een vervanger met gelijke expertise aan.

De beoordelingscommissie zal altijd uit tenminste 4 beoordelaars blijven bestaan.

Contact met het beoordelingsteam is alleen toegestaan op de wijze die omschreven is in paragraaf 2.5.

Indien de inschrijvers ex aequo op de eerste plaats eindigen, wordt gegund aan de inschrijver met de hoogste beoordeling op kwaliteit. Indien ook de score op kwaliteit gelijk is, zal Gemeente overgaan tot loting. De betreffende inschrijvers ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze loting. In afwijking van artikel 7.25.3 ARW gaat Gemeente dus niet direct over tot loting; kwaliteit prevaleert.

5.6.1 Beoordeling van kwaliteit

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht wordt het plan van aanpak beoordeeld. Dat gebeurt aan de hand van het vastgestelde beoordelingskader. In deze paragraaf wordt het te hanteren beoordelingskader beschreven.

5.6.2 Beoordelingskader open vragen

De input op de drie subgunningscriteria wordt beoordeeld aan de hand van onderstaande matrix.

Score	Kenmerken beantwoording
-------	-------------------------

0% van maximaal te behalen punten	De gegeven informatie geeft geen antwoord op de vragen en is niet in overeenstemming met doelstellingen die staan vermeld in de aanbestedingsstukken. De wijze van invulling roept vragen op in plaats van antwoorden en voldoet daarmee niet aan de verwachtingen zoals vermeldt in de aanbestedingsstukken. Er is weinig informatie aanwezig over het gevraagde onderwerp. De inschrijver heeft de opdracht en de gemeente niet begrepen.
20% van maximaal te behalen punten	De gegeven informatie geeft deels antwoord op de vragen en is niet volledig in overeenstemming met doelstellingen die staan vermeld in de aanbestedingsstukken en/of uit het antwoord blijkt dat de inschrijver daarop één of meer beperkingen inbrengt. Er ontbreekt informatie over significante punten. De wijze van invulling is niet overtuigend, laat openingen over en voldoet daarmee niet aan de het gestelde in de aanbestedingsstukken. De inschrijver heeft de opdracht en de gemeente niet goed begrepen.
40% van maximaal te behalen punten	De gegeven informatie geeft antwoord op de vragen en is in overeenstemming met de doelstellingen die staan vermeld in de aanbestedingsstukken. De informatie is biedt echter geen meerwaarde ten opzichte van de vereisten uit de aanbestedingsstukken en het behalen van de doelstellingen.
80% van maximaal te behalen punten	De gegeven informatie geeft antwoord op de vragen en is volledig in overeenstemming met de aanbestedingsstukken. De informatie voldoet daarmee ruimschoots aan de opdrachtomschrijving en doelstellingen van de gemeente. De wijze van invulling geeft enige meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in de aanbestedingsstukken en het behalen van de doelstellingen voor de gemeente. Er is enige toegevoegde waarde voor de gemeente.
100% van maximaal te behalen punten	De gegeven informatie geeft antwoord op de vragen en is volledig in overeenstemming met de aanbestedingsstukken en de doelstellingen van gemeente. De informatie overtreft de doelstellingen van de gemeente. De wijze van invulling is bovendien innoverend en er is expliciet sprake van positief onderscheidend vermogen ten opzichte van het gevraagde in de eisen, de opdrachtomschrijving en de doelstellingen. Er is grote toegevoegde waarde voor de gemeente.

6 Controlelijst

De inschrijver wordt verzocht aan de hand van deze controlelijst de stukken al dan niet aan de inschrijving toe te voegen.

6.1.1 Overzicht bijlagen

Betreft	Omschrijving
	UEA (invulbare pdf)
Bijlage 1A	Programma van eisen en wensen
Bijlage 1B	ICT pve
Bijlage 2	Prijzenblad
Bijlage 3	Template exitstrategie
Bijlage 4	Model referentieopdrachten
Bijlage 5	Conceptovereenkomst (aparte pdf)
Bijlage 6	Concept verwerkersovereenkomst
Bijlage 7	Concept wachtkamerovereenkomst
Bijlage 8	Gibit
Bijlage 9	Verklaring geen Russische betrokkenheid
Bijlage 10	Model Concerngarantie
Bijlage 11	KMA klachtenregeling 2022 v1.0
Bijlage 12	Communicatie en digitale toegankelijkheid
Bijlage 13	Verklaring beroep derden

6.1.2 In te dienen stukken

Betreft	Omschrijving
	UEA (invulbare pdf)
	Model Referentieopdrachten
	Verklaring geen Russische betrokkenheid

Prijzenblad

Plan van Aanpak

Uittreksel KvK waaruit tekenbevoegdheid blijkt.

6.1.3 Toezenden na verzoek conform paragraaf 4.3

Betreft	Omschrijving
	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)
	ISO 27001 certificaat
	Afschrift verzekering
	Model Concerngarantie



Bezoekadres
Purmersteenweg 42
1441 DM Purmerend

Postadres
Postbus 15
1440 AA Purmerend

Telefoon & e-mail
(0299) 452 452
info@purmerend.nl

[purmerend.nl](https://www.purmerend.nl)