

# Inschrijfleidraad

Aanschaf en implementatie nieuwe software  
afvalprocessen

**Opdrachtgever: Gemeente Dijk en waard**

Datum: 16 maart 2026

---

# Inhoud

<b>DEFINITIES</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>6</b>
1.1 Algemeen.....	6
1.2 Uitnodiging.....	6
1.3 Doel van het aanbestedingsdocument.....	6
<b>2 Informatie over de opdracht</b> .....	<b>6</b>
2.1 Aanbestedende dienst.....	6
2.2 Beschrijving .....	6
2.3 Motivering van gemaakte keuzes.....	7
2.4 Contractvorm .....	7
2.5 Duurzaamheidsstrategie .....	7
<b>3 Procedure inschrijving</b> .....	<b>9</b>
3.1 Beschrijving aanbestedingsproces op hoofdlijnen.....	9
3.2 Planning van de aanbesteding.....	9
3.3 Communicatie .....	9
3.4 Inlichtingen.....	10
3.5 Indienen inschrijvingsdocumenten .....	10
3.6 Eisen aan de inschrijving .....	11
3.7 Uitsluitingsgronden .....	13
3.8 Geschiktheidseisen .....	14
3.9 Onderaanneming .....	15
3.10 Toepasselijk recht.....	15
3.11 Verplichtingen van inschrijvers inzake arbeid .....	15
3.12 Overige voorwaarden .....	16
3.13 Klachtenregeling.....	17
3.14 Inkoopvoorwaarden .....	17
<b>4 Inschrijving</b> .....	<b>17</b>
4.1 Combinaties van inschrijvers .....	17
<b>5 Gunningscriteria</b> .....	<b>19</b>
5.1 Beoordelingsteam.....	19
5.1 Kwaliteitscriteria .....	20
5.1.1 Kwaliteitscriterium K1 Plan van Aanpak - maximaal 15 punten.....	20
5.1.2 Kwaliteitscriterium K2 Functionaliteiten - maximaal 30 punten .....	21

5.1.3	Kwaliteitscriterium K3 Roadmap - maximaal 5 punten.....	22
5.1.4	Kwaliteitscriterium K4 Digitale dienstverlening - maximaal 10 punten.....	22
5.1.5	Kwaliteitscriterium K5 Informatieveiligheid - maximaal 10 punten.....	23
5.1.6	Gesloten vragen Kwaliteitscriteria - Maximaal 10 punten .....	25
<b>5.2</b>	<b>Prijscriterium Laagste Prijs – maximaal 20 punten .....</b>	<b>26</b>
<b>6</b>	<b>Gunning en beroep .....</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>Bijlagen .....</b>	<b>27</b>
	Bijlage 1 Programma van Eisen.....	27
	Bijlage 2 Prijzenblad.....	27
	Bijlage 3 Referentieformulier .....	27
	Bijlage 4 Concept overeenkomst.....	27
	Bijlage 5 Concept verwerkersovereenkomst .....	27
	Bijlage 6 Controlelijst in te leveren stukken .....	27
	Bijlage 7 Concept wachtkamerovereenkomst .....	27
	Bijlage 8 GIBIT 2023.....	27
	Bijlage 9 Verklaring omtrent Russische betrokkenheid .....	27

## DEFINITIES

In deze offerteaanvraag wordt gebruik gemaakt van de volgende definities. Deze definities gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure.

### Aanbestedende dienst / Gemeente/ opdrachtgever

Gemeente Dijk en Waard gevestigd te Parelhof 1 in Heerhugowaard.

### Aanbesteding

Aanbesteden is een specifieke inkoopmethode om te komen tot opdrachtverlening met één of meerdere geschikte opdrachtnemers.

### Aanbestedingswet

De gewijzigde Aanbestedingswet 2012 die geldt vanaf 1 juli 2016. Met deze nationale wet geeft Nederland invulling aan de Europese richtlijnen voor aanbesteden. De Aanbestedingswet 2012 bevat zowel regels voor aanbestedingen boven de Europese drempelbedragen, als daaronder.

### Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten die door of namens de aanbestedende dienst zijn opgesteld voor de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

### Aankondiging

De formele aankondiging van de opdracht in het supplement op het publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu>) en op TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)).

### Geschiktheidseisen

Eisen die zien op de capaciteit van de opdrachtnemer om de opdracht te kunnen uitvoeren.

### Gunningscriteria

Criteria op basis waarvan de inschrijving van een inschrijver wordt beoordeeld. De inschrijver met de inschrijving die als de beste wordt beoordeeld, krijgt de opdracht gegund.

### Gunningsbeslissing

De keuze van de gemeente voor de Inschrijver met wie de gemeente voornemens is de overeenkomst te sluiten, waaronder ook wordt verstaan de keuzen om geen overeenkomst te sluiten.

### Inschrijver

Een ondernemer die een inschrijving heeft ingediend.

### Inschrijving

De offerte van de inschrijver, die gebaseerd is op de eisen en wensen van de aanbestedende dienst zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

### Overeenkomst

De schriftelijke afspraken tussen de aanbestedende dienst (opdrachtgever) en beoogd opdrachtnemer (opdrachtnemer) op basis van de aanbestedingsdocumenten, de inschrijving en overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten.

### Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Werkdagen

Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Algemene termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag. Waar voor het overige gesproken wordt over een dag, wordt bedoeld een kalenderdag.

Verder zijn de definities zoals opgenomen in artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing

# 1 Inleiding

## 1.1 Algemeen

Als aanbestedingsprocedure wordt de Europese openbare aanbestedingsprocedure gevolgd conform de Aanbestedingswet 2012.

## 1.2 Uitnodiging

Gemeente Dijk en Waard heeft besloten een Europese openbare aanbesteding te organiseren waarbij bedrijven worden uitgenodigd een inschrijving te doen voor het leveren en implementeren van nieuwe software voor het kunnen uitvoeren van afvalprocessen voor de gemeente Dijk en Waard. De Europese openbare procedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelings-gesprekken.

## 1.3 Doel van het aanbestedingsdocument

Het doel van dit aanbestedingsdocument is drieledig, te weten:

1. De genodigde informatie te verstrekken over de opdracht en de aanbestedingsprocedure;
2. Duidelijk te maken op welke wijze de genodigde zich kunnen inschrijven en wanneer welke gegevens dienen te worden overgelegd;
3. Inzicht te bieden in de wijze waarop de aanbesteding plaatsvindt, de wijze waarop de inschrijvingen beoordeeld worden en hoe de verdere procedure loopt.

# 2 Informatie over de opdracht

## 2.1 Aanbestedende dienst

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Dijk en Waard

Bezoekadres: Parelhof 1, 1703 EZ, Heerhugowaard  
Postadres: Postbus 390, 1700 AJ, Heerhugowaard  
Telefoon: 072-5755555

Nadere informatie over de gemeente Dijk en Waard kunt u terugvinden op de website, <https://www.dijkenwaard.nl/>.

## 2.2 Beschrijving

Om verschillende afval- en grondstoffenprocessen te ondersteunen, wordt momenteel software van IPROX (voorheen van Addcomm) gebruikt. Sinds de oprichting van de gemeente Dijk en Waard zijn de functionaliteiten binnen de oplossing uitgebreid, waardoor inwoners nu ook gebruik kunnen maken van de app genaamd 'De Afvalwijzer'.

De belangrijkste functies van de huidige software en app zijn:

- Afvalophaal-kalender voor inwoners
- Mogelijkheid om afspraken te maken voor het ophalen van grof afval

- Melden van problemen met minicontainers (bijvoorbeeld als ze kapot zijn of niet geleegd)
- Kennisbank voor afvalscheiding
- Communicatiemiddel via pushberichten in de app
- Overzicht van afvalinzamelpunten
- Verzamelen van data over meldingen voor huis-aan-huis inzameling en grofvuil

De gemeente wil een kwaliteitsslag in gebruiksvriendelijk maken, waardoor het proces snel, eenvoudig en overzichtelijk te doorlopen is door zowel inwoner als gemeente en er gebruik gemaakt wordt van duidelijke terminologie.

De nieuwe oplossing moet stabiel zijn en er moeten afspraken in kunnen worden verwijderd en liefst ook gewijzigd.

Voor een nauwkeurige omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en eisen wordt verwezen naar het Programma van Eisen (Bijlage 1).

## 2.3 Motivering van gemaakte keuzes

### Percelen

De opdracht wordt in één perceel in de markt gezet vooral om de organisatorische gevolgen te verlagen. Voor opdrachtgever betekent één perceel een afname van transactiekosten, een beter prijseffect en een betere beheersbaarheid. Voor de ondernemer betekent dit lagere inschrijvingskosten en een toename van de efficiëntie bij de uitvoering.

### Samenvoegen van opdrachten

Er is geen sprake van het samenvoegen van opdrachten.

### Omzeteis

Er wordt geen omzeteis gesteld.

### Gunningscriterium

Gunning van de opdracht geschiedt op grond van de beste prijs-kwaliteitverhouding en wordt bepaald door het prijs criterium en nadere criteria (gunningscriteria).

## 2.4 Contractvorm

Deze aanbesteding heeft als doel één opdrachtnemer te contracteren voor de uitvoering van de overeenkomst. De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 juni 2026. De implementatie gebeurt in de maanden hier opvolgend met als doel om op 1 november 2026 live te gaan. De duur van de overeenkomst is twee (2) jaar met een optie tot verlenging van vijf (5) keer twee (2) jaar.

## 2.5 Duurzaamheidsstrategie

Maatschappelijk verantwoord inkopen of Duurzaamheid (voor de landelijke normen zie <https://www.pianoo.nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/productgroepen>) heeft meerwaarde voor de economie, voor de leefomgeving en voor de mensen. De gemeente Dijk en Waard wil duurzaamheid een stap verder brengen en integraal onderdeel laten zijn van het denken en doen van de gemeente. Duurzaamheid is dan niet langer iets bijzonders, of iets wat er bijkomt en wat apart georganiseerd moet worden, maar iets dat vanzelfsprekend is in de afwegingen die iedereen dagelijks maakt.

Duurzaamheid wordt daarbij benaderd vanuit de 3P gedachte: "People, Planet en Purpose". Dit betekent dat oplossingen pas echt duurzaam zijn, als de drie invalshoeken met elkaar in balans zijn: mensen, milieu en economie. Deze balans tussen People, Planet en Purpose is essentieel voor de doorontwikkeling van de gemeente Dijk en Waard. Middels maatschappelijk verantwoord ondernemen wordt aan de duurzaamheidsstrategie gewerkt. Middels maatschappelijk verantwoord ondernemen wordt aan de duurzaamheidsstrategie gewerkt.

In het bijzonder focussen we met betrekking tot duurzaamheid op de CO2 uitstoot van project realisatie en gebruiksfase alsook materialen, de milieuvriendelijkheid en herbruikbaarheid van de ingezette materialen, en verder de algemene impact op maatschappij en milieu tijdens realisatie-, gebruiks- alsook afbreekfase. Inschrijver kan hier rekening mee houden in de offerte maar is geen gunningscriterium.

## 3 Procedure inschrijving

### 3.1 Beschrijving aanbestedingsproces op hoofdlijnen

De inschrijver dient de inschrijving te doen overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012 en met inachtneming van de bepalingen en gegevens zoals deze zijn omschreven in onderhavig aanbestedingsdocument en de Nota('s) van inlichtingen.

### 3.2 Planning van de aanbesteding

De planning voor onderhavige aanbesteding is als volgt:

Omschrijving	Datum
Publicatie aanbesteding incl. documenten	12 februari 2026
Uiterste datum indienen vragen	3 maart 2026 (tot 11:00 uur)
Publicatie 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen uiterlijk	10 maart 2026
Uiterste datum stellen van vragen o.a. n.a.v. 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	24 maart 2026 (tot 11:00 uur)
Publicatie 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen uiterlijk	7 april 2026
Indienen inschrijving	21 april 2026 (11:00 uur)
Openen kluis	21 april 2026 (11:05 uur)
Beoordeling inschrijvingen	21 april – 18 mei 2026
Mededeling gunningsbeslissing	18 mei 2026
Definitieve gunning	8 juni 2026
Ingangsdatum overeenkomst	z.s.m. na definitieve gunning
Livegang	1 november 2026

Het tijdstip van het indienen van de inschrijvingen is een fatale termijn. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bovenstaande planning aan te passen; wanneer dit zich voordoet zal hierover worden gecommuniceerd via TenderNed. De opening van de inschrijvingen kan niet worden bijgewoond door de inschrijvers.

### 3.3 Communicatie

In deze aanbestedingsprocedure worden alle aanbestedingsdocumenten middels TenderNed digitaal ter beschikking gesteld.

Alle communicatie vindt uitsluitend via TenderNed plaats. Het is gedurende de gehele aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk niet toegestaan op andere dan de omschreven wijze contact op te nemen, dit op straffe van uitsluiting.

### 3.4 Inlichtingen

Nadere inlichtingen over dit inschrijvingsdocument, de contractdocumenten en de overige aanbestedingsdocumenten kunnen uitsluitend digitaal worden aangevraagd. Vragen dienen duidelijk geformuleerd te zijn, voorzien van een referentie naar het onderdeel van de aanbestedingsdocumenten waarop de vraag betrekking heeft.

Naar aanleiding van de gestelde vragen wordt een Nota van Inlichtingen opgesteld.

In de procedure zijn twee inlichtingenrondes voorzien, zoals aangegeven in de planning, vermeld in paragraaf 3.2.

Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan de aanbestedende dienst een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal de inkoopadviseur uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de Inschrijvingen zorgdragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen. Vooralsnog wordt er rekening gehouden met het feit dat 2 nota's van inlichtingen toereikend zijn.

Dit aanbestedingsdocument is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. De gemeente Dijk en Waard verzoekt u eventuele fouten, tegenstrijdigheden of onjuistheden aan ons te melden. De gemeente Dijk en Waard zal dan van geval tot geval beoordelen wat de gevolgen zijn van de onvolledige of onjuiste informatie en of en zo ja, op welke wijze de gemeente Dijk en Waard die gevolgen zullen proberen op te heffen. Als na inschrijving, tijdens of na de gunning blijkt dat er wel degelijk tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden aanwezig waren en deze zijn niet door de inschrijver(s) schriftelijk opgemerkt, dan zijn deze voor rekening en risico van de inschrijver.

**Let op!** Er wordt een proactieve houding verwacht van geïnteresseerde partijen.

De offerte van de inschrijver, onder voorbehoud van goedkeuring, aan wie een opdracht wordt gegund zal deel uitmaken van de te sluiten overeenkomst. De tekst van deze overeenkomst is opgenomen in bijlage 4 bij deze offerteaanvraag. De tekst van deze overeenkomst ligt in beginsel vast. Indien u tekstwijzigingen wilt voorstellen, dan kunt u die uitsluitend vóór de uiterste indieningsdatum van offertes voorstellen via de mogelijkheid tot het stellen van vragen. In de Nota van Inlichtingen zal de aanbestedende dienst ingaan op de voorgestelde tekstvoorstellen.

### 3.5 Indienen inschrijvingsdocumenten

De Inschrijving dient uiterlijk **7 april 2026 om 11.00 uur** (sluitingstermijn) in de digitale kluis op TenderNed aanwezig te zijn.

Let op: De digitale kluis sluit op het uiterste tijdstip voor het indienen van inschrijvingen. Het is nadien niet meer mogelijk stukken aan te leveren en/of te wijzigen. Wij raden u aan om al uw stukken tijdig klaar te zetten voor het online indienen van uw inschrijving, zodat rondom onvoorziene problemen bij de aanlevering de helpdesk van TenderNed u nog kan ondersteunen om alle informatie juist aan te leveren. De uiterste termijn voor indiening geldt derhalve ook in geval van storingen bij TenderNed, in welk geval de inschrijving per e-mail via [inkoop@dijkenwaard.nl](mailto:inkoop@dijkenwaard.nl) kan worden gedaan. De inschrijver blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van de inschrijving.

## Openen kluis

De betrokken inkoopadviseur opent samen met een collega inkoopadviseur de kluis op TenderNed. Dit vindt aansluitend plaats op het tijdstip van de sluitingstermijn van de Inschrijvingen zoals is vermeld.

De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar.

Er wordt een proces-verbaal van de opening van de kluis, waarin de namen van de Inschrijvers die een Inschrijving hebben ingediend zijn opgenomen, via TenderNed verzonden aan de Inschrijvers.

## 3.6 Eisen aan de inschrijving

### Algemene inschrijvingsvereisten

Voor de in te dienen documenten gelden de volgende voorwaarden:

- De bij de inschrijving te verstrekken documenten dienen te zijn opgesteld in de Nederlandse taal;
- Een onvolledige inschrijving wordt uitgesloten van de aanbestedingsprocedure, tenzij het ontbreken van informatie door de aanbesteder als een kennelijke omissie wordt aangemerkt en het bieden van de mogelijkheid tot herstel niet leidt tot strijdig handelen met het gelijkheidsbeginsel;
- Alle bij de inschrijving te verstrekken documenten dienen te zijn ondertekend door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van de inschrijver.

De rechtsgeldigheid van de ondertekening dient te blijken uit een uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel. In dit uittreksel dient duidelijk zowel de naam en functie van de bevoegde persoon te blijken. Indien uw bedrijf in het buitenland is gevestigd, kunt u hiervoor een vergelijkbaar document uit het land van herkomst gebruiken.

Indien er sprake is van een gemachtigd persoon die de inschrijvingsdocumenten ondertekent, dient de ondertekenaar over een rechtsgeldige volmacht te beschikken. Het bestaan van deze volmacht dient te blijken uit een uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

### Ten aanzien van de inschrijving gelden voorts de volgende eisen

- Alle geldbedragen dienen te worden vermeld in Euro, exclusief omzetbelasting;
- Er mogen geen wijzigingen worden aangebracht in voorgeschreven formats en modellen;
- De benaming van de bestanden moet verwijzen naar de inhoud en dienen te worden opgeslagen als pdf-bestand;
- De inschrijving dient in overeenstemming te zijn met het programma van eisen en deze inschrijfleidraad en de bijbehorende nota ('s) van inlichtingen.

### Vormvereisten

De inschrijving dient de volgende documenten te bevatten:

- Prijzenblad (bijlage 2)
- Een volledig ingevulde en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Referentieformulier (bijlage 3)
- Controlelijst in te leveren stukken (bijlage 6)
- Verklaring omtrent Russische betrokkenheid (bijlage 9)
- Een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.
- ISO 27001 of gelijkwaardig.

### Varianten

Het indienen van varianten van de inschrijver is niet toegestaan.

### Gestandsdoeningstermijn

De inschrijver doet zijn inschrijving gestand voor een periode van 90 dagen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestandsdoeningstermijn in de Inschrijving maakt de Inschrijving ongeldig. De inschrijving zal dan als ongeldig terzijde worden gelegd, dat wil zeggen worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

De aanbestedende dienst kan verzoeken de termijn van gestandsdoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de Inschrijver wordt geweigerd, dan wordt zijn Inschrijving ter zijde gelegd en komt de Inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking. In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestandsdoening 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

### Overname winnende inschrijving

In geval gedurende de contractperiode sprake is van rechtsopvolging onder algemene of bijzondere titel van de aanvankelijke winnende Inschrijver door een andere ondernemer, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, waaronder door overname, fusie of faillissement, kan de aanbestedende dienst besluiten om de opdracht met deze andere ondernemer voor te zetten. De aanbestedende dienst toetst alvorens hiertoe over te gaan of de andere ondernemer voldoet aan de eisen gesteld in het aanbestedingsdocument.

### Wachtkamerregeling

Op de te sluiten overeenkomst is een zogeheten wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen ontstaat een rangorde van opdrachtnemers. De nummer één in rangorde krijgt de opdracht(en) gegund. Met de tweede partij in rangorde kan een wachtkamerovereenkomst worden gesloten.

Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de overeenkomst met de eerste opdrachtnemer én in geval de opdrachtnemer niet (tijdig) aan een aanvraag

van aanbestedende kan voldoen, de (nadere) opdracht(en) alsnog aan te bieden tegen de condities van deze aanbesteding en te gunnen aan de opdrachtnemer waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens inschrijving, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verlangd. In overleg kan worden geïndexeerd naar jaar van uitvoering. Aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren gedurende de eerste twee jaar van de overeenkomst met de eerste opdrachtnemer. Opdrachtnemers verklaren zich door indiening van hun inschrijving akkoord met deze bepaling. Een concept wachtkamerovereenkomst treft u aan in bijlage 7.

### 3.7 Uitsluitingsgronden

De aanbesteder heeft de keuze gemaakt om bij het gebruik van uitsluitingsgronden het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) te gebruiken. Door middel van onderstaande tekst worden, voor zover naar het UEA wordt verwezen, uitsluitingsgronden van toepassing op deze aanbestedingsprocedure.

De aanbesteder sluit van deelneming aan de aanbestedingsprocedure of het verkrijgen van de opdracht uit iedere ondernemer waarop één of meer van de uitsluitingsgronden, zoals aangekruist in deel III van het UEA, van toepassing zijn.

Om aan te tonen dat er geen uitsluitingsgronden op de inschrijver van toepassing zijn, overlegt de inschrijver binnen 7 dagen na het verzoek van de aanbestedende dienst daartoe de navolgende bewijsstukken:

- a. Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar;
- b. Een verklaring van de belastingdienst inzake afdracht sociale premies, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.
- c. Een document met de algemene bedrijfsgegevens (bijv. een blanco factuur). Deze bevat ten minste onderstaande gegevens:
  - NAW gegevens
  - BTW - nummer
  - Kamer van Koophandel
  - IBAN nummer
  - Bedrijfslogo

#### **Wet BIBOB**

De aanbestedende dienst is bevoegd om inschrijver/opdrachtnemer en zijn eventuele opdrachtgevers, eigenaren en vennoten te (laten) screenen op het van toepassing zijn van één of meerdere van de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden. Hiertoe wordt onder meer de toepassing van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob) gebruikt. Indien de aanbestedende dienst hiertoe de medewerking van inschrijver/opdrachtnemer nodig heeft, zal zij hier op eerste verzoek aan voldoen. Bij weigering van medewerking of frustreren van het onderzoek door inschrijver/opdrachtnemer, is de aanbestedende dienst gerechtigd om de inschrijving af te wijzen of de overeenkomst

onmiddellijk en naar eigen keuze op te schorten, te ontbinden of te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.

### **Verbod Russische betrokkenheid**

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU is het gemeente Dijk en Waarden niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen. De aanbestedend dienst sluit een inschrijver uit indien er sprake is van:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullet omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland. Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of leverancier. De gemeente Dijk en Waard sluit een inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket. Inschrijver dient bijlage 9 Verklaring geen sprake van Russische betrokkenheid volledig in te vullen en in te dienen bij inschrijving. In het geval de gemeente Dijk en Waard op enig moment gedurende de uitvoering van de overeenkomst vaststelt dat sprake is van betrokkenheid van een Russische partij, wordt de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst ontbonden. De gemeente Dijk en Waard is in dat geval op geen enkele wijze schadeplichtig. Door het doen van een inschrijving gaat de inschrijver nadrukkelijk akkoord met het bovenstaande.

## **3.8 Geschiktheidseisen**

### **Financiële en economische draagkracht**

#### Verzekering

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart opdrachtnemer dat zijn onderneming is verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid en tegen beroepsaansprakelijkheid voor een bedrag van minimaal € 1.000.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis en € 2.000.000,- per verzekeringsjaar. De verzekering zal niet eerder eindigen dan op de einddatum van de (verlengde) overeenkomst.

Bij het voornemen tot gunnen zal de inschrijver op verzoek van de aanbestedende dienst binnen 7 dagen een bewijsstuk van verzekering aan de aanbestedende dienst kunnen verstrekken. Indien niet aan deze eis wordt voldaan zal de inschrijving terzijde worden gelegd.

## Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

### Referentie

Het is van belang dat u door het overleggen van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht.

Inschrijver dient per kerncompetentie een referentie van een vergelijkbare uitgevoerde opdracht over de afgelopen drie jaar op te geven. De referentieopdracht moet zijn afgerond, indien dit niet het geval is moet aan de vereiste opdrachtwaarde of volume voor dat deel van de opdracht dat reeds is uitgevoerd, zijn voldaan.

Bijlage 3 referentieformulier moet hiertoe volledig ingevuld bij inschrijving ingediend te worden. Bij beoordeling zal de gemeente de referenties controleren en verifiëren. Indien mogelijk ontvangt de gemeente bij inschrijving van inschrijver, een schriftelijke, door de opdrachtgever van de betreffende referentie ondertekende, uitvoeringsverklaring.

Dezelfde referentie mag voor meerdere kerncompetenties overlegd worden.

Het is toegestaan een derde in te zetten om aan een referentie-eis te voldoen, mits die derde ook wordt ingezet voor dit project, voor het betreffende onderdeel.

De referenties worden gevraagd op de volgende kerncompetenties:

1. De inschrijver levert minimaal één (1) vergelijkbare en recente (maximaal drie jaar oud) getekende referentie van een gemeentelijke organisatie, inclusief contactgegevens. De referentieverklaring bevat: scope, aanpak, doorlooptijd, contactgegevens en een ondertekende tevredenheidsverklaring, gespecificeerd naar implementatie- en beheerfase.

### **OVERIGE MINIMUMEISEN**

- De inschrijver dient ISO 27001 of gelijkwaardig te hebben.

Indien de inschrijver een combinatie is, geldt/(en) de genoemde referentie(s) voor de gezamenlijke ondernemers die in de combinatie participeren.

## 3.9 Onderaanneming

De uitsluitingsgronden zoals vermeld in paragraaf 3.7 zijn ook van toepassing op door de ondernemer in te zetten onderaannemers.

## 3.10 Toepasselijk recht

De aanbesteding is onderworpen aan het Nederlands recht.

## 3.11 Verplichtingen van inschrijvers inzake arbeid

Door het doen van een inschrijving verklaren inschrijvers dat zij bij het opstellen van hun inschrijving rekening hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, zoals bedoeld in art. 2.81, tweede lid van de Aanbestedingswet 2012.

Kennis omtrent die bepalingen, alsmede bepalingen met betrekking tot belastingen en milieubescherming, kunnen gegadigden verkrijgen bij:

- De Belastingdienst, [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl);

- Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, [www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm)
- Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, [www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw)

### 3.12 Overige voorwaarden

1. Het indienen van een inschrijving door inschrijver houdt in dat deze met de bepalingen uit deze inschrijfleidraad instemt.
2. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren.
3. Voor het indienen van een inschrijving zullen geen kosten worden vergoed. De aanbestedende dienst is van mening dat er geen zodanig forse inspanning per inschrijving wordt verlangd, dat deze feitelijk niet meer in verhouding staat tot de omvang van de onderhavige opdracht.
4. De aanbestedingsdocumenten dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen door inschrijver slechts aan medewerkers worden getoond die voor het indienen van de inschrijving daarvan kennis moeten nemen.
5. Het is niet toegestaan derden in kennis te stellen van het feit dat een uitnodiging tot inschrijven is verzonden en/of van gegevens die in dit verband door of namens de aanbestedende dienst zijn of worden verstrekt (behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het indienen van de inschrijving). De vertrouwelijkheid zal ook in acht worden genomen, indien de inschrijving niet tot gunning zal leiden.
6. Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index.
7. Daar waar in de inschrijfleidraad en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden 'of daaraan gelijkwaardig'.
8. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk op te schorten, het werk niet te gunnen en/of te annuleren. Geheel of gedeeltelijk opschorten, het annuleren van de aanbesteding of het niet gunnen van het werk geeft inschrijvers geen recht op enige vergoeding van gemaakte kosten.
9. Geschillen worden ter beslechting voorgelegd aan de Rechtbank Noord-Holland te Haarlem. Het geschil dient binnen 20 kalenderdagen na de gunningsbeslissing aanhangig te worden gemaakt.
10. Indien het contract met de laagste prijs om wat voor reden dan ook wordt opgezegd of ontbonden, dan behoudt de aanbestedende dienst het recht om de eerst opvolgende inschrijver in rangorde te contracteren, op basis van de bij de aanbestedingsstukken ingediende offerte, zonder opnieuw aan te besteden.

### 3.13 Klachtenregeling

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met een besluit of gedraging van ons. Voor al deze gevallen geldt dat de aanbestedende dienst dit zoveel als mogelijk informeel met u willen oplossen. De aanbestedende dienst hanteert daarom de onderstaande procedure:

1. U maakt uw 'klacht' proactief en zo snel mogelijk, dus zodra die bij u bekend is of had kunnen zijn, gemotiveerd aan ons kenbaar, inclusief een alternatief voorstel. De aanbestedende dienst reageert hierop inhoudelijk.
2. Mocht u zich niet kunnen vinden in onze reactie of onze reactie laat te lang op zich wachten, dan kunt u gebruik maken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van Conducto B.V.(KMA) en dient u een klacht in. Een uitgebreidere omschrijving van het proces bij indiening treft u <https://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/gemeente-dijk-en-waard/>
3. Indien u het niet eens bent met het standpunt van het klachtenmeldpunt, of u bent van mening dat dit standpunt te lang op zich zal laten wachten, kunt u uw klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts of de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Holland (locatie Haarlem).

Dit aanbestedingsdocument is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Wij verzoeken u eventuele fouten, tegenstrijdigheden of onjuistheden aan ons te melden. Wij zullen dan van geval tot geval beoordelen wat de gevolgen zijn van de onvolledige of onjuiste informatie en of en zo ja, op welke wijze wij die gevolgen zullen proberen op te heffen. Als na inschrijving, tijdens of na de gunning blijkt dat er wel degelijk tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden aanwezig waren en deze zijn niet door de inschrijver(s) schriftelijk opgemerkt, dan zijn deze voor rekening en risico van de inschrijver.

### 3.14 Inkoopvoorwaarden

Op deze aanbesteding is de GIBIT 2023 (bijlage 8, 8.1 en 8.2) van toepassing.

## 4 Inschrijving

De inschrijver dient de inschrijving via de website [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) te uploaden naar de digitale kluis. De inschrijving dient te worden aangeboden als een digitale bestandsmap met daarin duidelijk de naam van de inschrijver vermeld.

### 4.1 Combinaties van inschrijvers

Combinaties van inschrijvers zijn toegestaan. In dat geval dient inschrijver in zijn inschrijving duidelijk aan te geven dat hij met betrekking tot deze aanbesteding inschrijft als combinatie. Indien wordt ingeschreven als combinatie dient iedere combinant (dus iedere deelnemer van het samenwerkingsverband) het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) bij de inschrijving in te dienen.

Tevens dient bij deel II sub A van het UEA door iedere combinant vermeld te worden voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming.

Deze verklaring dient te worden ondertekend door de tekeningsbevoegde vertegenwoordiger van elke combinant (dus iedere deelnemer van het samenwerkingsverband).

Bij inschrijving als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen.

De combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij de gemeente Dijk en Waard daarmee instemt.

Let op. Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in Combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven. Duidelijk dient naar voren wie namens de combinatie het aanspreekpunt wordt. De Gemeente wenst namelijk 1 aanspreekpunt.

Inschrijving als hoofdaannemer (met onderaannemer(-s))

In geval van inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) dient alleen de hoofdaannemer aan de gestelde voorwaarden en eisen te voldoen.

Indien de hoofdaannemer een beroep doet op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer, dient dit te worden aangegeven in het UEA bij deel IV die bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. De hoofdaannemer dient op verzoek van de gemeente Dijk en Waard een verklaring te kunnen overleggen waaruit blijkt dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de bekwaamheden van deze derde.

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

In geval van hoofd/onder aanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de gemeente Dijk en Waard en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht.

## 5 Gunningscriteria

In dit hoofdstuk vindt u een toelichting op de Gunningscriteria en de wijze van beoordelen.

Gunning van de opdracht geschiedt op grond van de beste prijs-kwaliteitverhouding en wordt bepaald door het prijs criterium en nadere criteria (gunningscriteria).

### 5.1 Beoordelingsteam

Een beoordelingsteam beoordeelt uw uitwerking van de gunningscriteria. Het deskundig beoordelingsteam voor deze Opdracht bestaat uit:

- Adviseur Stadsbedrijf
- Kwaliteitsadviseur Publiekszaken
- Online Adviseur Publiekszaken
- Functioneel Beheerder
- Planner Stadsbedrijf
- Adviseur Informatiemanagement
- Information Security Officer

De inkoopadviseur vervult de rol van procesbegeleider.

De leden van beoordelingsteam bestuderen, onafhankelijk van elkaar uw uitwerking van de gunningscriteria.

Na de individuele beoordeling van de inschrijvingen vindt een plenaire bijeenkomst van de beoordelingscommissie plaats, waar de individuele beoordelingsresultaten worden besproken. Per subgunningscriterium bespreken de betrokken beoordelaars hun individuele beoordelingen en motiveren zij waarom zij tot een bepaalde beoordeling zijn gekomen. En mogelijk naar oordeel van de beoordelaar aangepast. Het gemiddelde van de individuele scores bepaalt de definitieve score voor het betreffende gunningscriterium.

Om tot een onafhankelijk oordeel te komen, beoordelen we de kwaliteit los van de prijs. Dit betekent dat de prijs (de inschrijvingssom) pas na de kwaliteitsbeoordeling bekend wordt gemaakt aan het beoordelingsteam.

De inkoopadviseur telt, na afronding van de beoordeling, per inschrijver de scores van alle subgunningscriteria op tot één totaalscore. De totaalscore wordt afgerond op twee decimalen. De inschrijver met de hoogste totaalscore is de winnende inschrijver. Indien gewenst kan in een evaluatiegesprek een nadere toelichting worden ontvangen over de beoordeling en onderlinge vergelijking van de winnende inschrijver.

#### *Gelijke stand*

Indien er inschrijvers met dezelfde score eindigen, geeft de waardering op het subgunningscriterium Kwaliteit de doorslag. Indien ook dit puntenaantal hetzelfde is, wordt vervolgens gekeken naar het kwaliteitsonderdeel dat het hoogste staat in de subparagraaf, net zo lang tot een keuze is bepaald. Indien er dan nog steeds geen uitsluitel is dan zal er worden geloot.

Gemeente Dijk en Waard doet deze loting zelf. Inschrijvers die gelijk zijn geëindigd mogen hierbij aanwezig zijn.

## 5.1 Kwaliteitscriteria

Wij beoordelen uw inschrijving door uw antwoorden op de onderstaand gestelde kwaliteitscriteria. Het betreft hier zowel open als gesloten kwaliteitscriteria.

Totaal zijn er 80 van de in totaal 100 punten te verdienen op kwaliteit.

Nr.	Kwaliteitscriterium	Max. aantal punten
	<b>Open vragen</b>	
K1	Plan van Aanpak	15
K2	Functionaliteiten	30
K3	Roadmap	5
K4	Digitale dienstverlening	10
K5	Informatieveiligheid	10
	<b>Gesloten vragen</b>	
K6	Functionaliteiten	2
K7	Functionaliteiten	2
K8	Autorisatieschema	2
K9	Gegevensmanagement	2
K10	Systeemmonitoring / logging	2
	<b>Laagste prijs</b>	20
	<b>TOTAAL</b>	<b>100</b>

### 5.1.1 Kwaliteitscriterium K1 Plan van Aanpak - maximaal 15 punten

Inschrijver wordt uitgedaagd om een uitgebreid en onderscheidend Plan van Aanpak te presenteren waarin niet alleen het projectproces wordt beschreven, maar ook wordt aangetoond hoe Inschrijver proactief en innovatief te werk gaat tijdens de implementatie van de oplossing en op welke wijze de gemeente ontzorgd wordt tijdens de implementatie.

De gemeente beoordeelt uw Plan van Aanpak op de volgende aspecten:

#### 1. Projectaanpak & Planning

- Duidelijkheid van de fasering: Is er een logisch en realistisch stappenplan (intake, ontwerp, bouw, test, migratie, training, nazorg)?
- Realistische doorlooptijd: Zijn doorlooptijden onderbouwd? Sluit het aan bij gemeentelijke beschikbaarheid en planning om 1 november 2026 live te kunnen gaan met de oplossing?
- Rollen & verantwoordelijkheden: Zijn projectteam, key-users, consultants en beheer duidelijk belegd?

#### 2. Inrichting & Configuratie van de Applicatie

Hoe de leverancier de software inricht voor de gemeente:

- Procesflows voor diverse meldingen zoals grof afval en minicontainers.
- Workflow op maat voor de gemeentelijke organisatie.
- Inrichting van formulieren, velden, notificaties.
- Toevoegen van gemeentelijke huisstijl.

### 3. Koppelingen & Technische Integratie - Specifiek voor systemen zoals Jewel en Kliko

- Compleetheid: Zijn alle noodzakelijke koppelingen benoemd?
- Technische diepgang: Wordt duidelijk *hoe* de koppeling technisch en functioneel wordt gerealiseerd (API, webservices, bestandsuitwisseling)?
- Ervaring met bestaande koppelingen: Heeft de inschrijver aantoonbare ervaring met koppelingen met Jewel, Kliko of vergelijkbare systemen?
- Risico's & mitigatie: Worden afhankelijkheden en risico's benoemd (bijv. levertijden van leveranciers)?

### 4. Adoptie & Veranderbeheer

- Adoptiestrategie: Hoe helpt Inschrijver om de gemeente mee te nemen?
- Aandacht voor verschillende doelgroepen: Beheerders, KCC, buitendienst, maar ook de inwoners van Dijk en Waard.
- Gebruiksvriendelijkheid: Onderbouwing van hoe de oplossing het werk makkelijker maakt en weerstand beperkt.

### 5. Training & Opleiding

- Type trainingen: Klassikaal, e-learning, train-the-trainer, handleidingen.
- Praktische toepasbaarheid: Zijn trainingen praktijkgericht en afgestemd op rollen?

### 6. Testaanpak

- Wordt er door Inschrijver meegedacht over het testen van oplossing en zijn de verschillende teststappen beschreven?
- Betrokkenheid gebruikers: Is er ruimte voor key-users om mee te testen?
- Acceptatiecriteria: Zijn deze helder en meetbaar?

*Randvoorwaarde: Voor de behandeling van dit onderdeel mogen maximaal 3 A4 tekst (enkelzijdig, lettertype Arial, grootte minimaal 10) worden gebruikt. De ruimte van de screenshots wordt niet meegerekend. De opgegeven omvang is dus exclusief screenshots. Uw beschrijving maakt onderdeel uit van de overeenkomst.*

#### 5.1.2 Kwaliteitscriterium K2 Functionaliteiten - maximaal 30 punten

Naast de verplichte functionaliteiten uit het PvE wil de gemeente graag inzicht krijgen in of en hoe Inschrijver onderstaande functionaliteiten invult.

##### 1. Toegang voor inwoners (max. 5 punten)

Beschrijf op welke wijze toegang tot de oplossing voor inwoners wordt gerealiseerd. De opdrachtgever vindt het belangrijk dat de toegang laagdrempelig is, maar dat tegelijk privacygevoelige gegevens van inwoners optimaal worden beschermd.

##### 2. In één afspraak meerdere soorten grondstoffen kunnen aanbieden (max. 10 punten)

Beschrijf of en hoe een gebruiker in één afspraak meerdere soorten grondstoffen (bijvoorbeeld hout, metalen enz.) kan aanmelden voor het ophalen van grof afval. Houd hierbij rekening met het feit dat de ophaaldagen voor verschillende grondstoffen kunnen variëren.

### **3. Het kunnen wijzigen van een gemaakte afspraak/melding (max. 10 punten)**

De gemeente vindt het belangrijk dat een gemaakte afspraak gewijzigd kan worden. Denk aan het wijzigen van een telefoonnummer of het wijzigen van de datum van een gemaakte afspraak.

Beschrijf op welke wijze de oplossing het mogelijk maakt om een gemaakte afspraak of melding te wijzigen. Licht dit toe vanuit twee perspectieven:

- de inwoner/melder;
- de gemeente.

### **4. Inzicht in gemaakte afspraken/meldingen (max. 5 punten)**

Beschrijf of en op welke wijze de inwoner gemaakte afspraken kan inzien.

*Randvoorwaarde: Voor de behandeling van dit onderdeel mogen maximaal 3 A4 tekst (enkelzijdig, lettertype Arial, grootte minimaal 10) worden gebruikt. De ruimte van de screenshots wordt niet mee gerekend. De opgegeven omvang is dus exclusief screenshots. Uw beschrijving maakt onderdeel uit van de overeenkomst.*

*U verdient kwaliteitspunten door te kunnen voldoen aan de gestelde functionaliteiten. Indien het voldoen aan dit kwaliteitscriterium leidt tot extra kosten die u niet onder de vaste kosten (=voldoen aan alle eisen) heeft opgenomen, dan dient u deze op te nemen in het prijzenblad onder 'Kosten Kwaliteitscriteria K2'. Vallen deze onder de vaste kosten, dan vult u hier € 0,- in.*

#### **5.1.3 Kwaliteitscriterium K3 Roadmap - maximaal 5 punten**

Beschrijf de roadmap en uw toekomstvisie voor de doorontwikkeling van uw applicatie. Beschrijf hoe de applicatie goed bruikbaar blijft en aangepast wordt aan nieuwe ontwikkelingen, inclusief de inzet van algoritmes en/of kunstmatige intelligentie (AI).

*Randvoorwaarde: Voor de behandeling van dit onderdeel mag maximaal 1 A4 tekst (enkelzijdig, lettertype Arial, grootte minimaal 10) worden gebruikt. Uw beschrijving maakt onderdeel uit van de overeenkomst.*

#### **5.1.4 Kwaliteitscriterium K4 Digitale dienstverlening - maximaal 10 punten**

De gemeente hecht veel waarde aan een optimale online klantreis. De applicatie ondersteunt gebruikers actief bij het invullen van webformulieren door middel van gebruiksvriendelijke interacties, foutpreventie en herstel mogelijkheden bij onderbrekingen. Daarnaast is het belangrijk dat de applicatie inzicht biedt in het gebruik van de webformulieren en de effectiviteit van de klantreis, inclusief klanttevredenheid.

De volgende aspecten zijn hierbij van belang:

A. Beschrijf de mogelijkheden hoe gemeente zelfstandig webformulieren kan bouwen en testen en geef aan waar de leverancier voor nodig is. Beschrijf hierbij de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaardblokken en hergebruik van webformulieren van andere klanten.

B. Beschrijf hoe de applicatie de gebruiker ondersteunt in het voorkomen van fouten bij het invullen.

C. Beschrijf hoe de applicatie inzicht biedt in de tevredenheid van gebruikers en of de online klantreis succesvol wordt doorlopen. Denk hierbij aan feedbackmechanismen, gebruikersstatistieken en rapportages.

*Randvoorwaarde: Voor de behandeling van dit onderdeel mag maximaal 1 A4 tekst (enkelzijdig, lettertype Arial, grootte minimaal 10) worden gebruikt. De ruimte van de screenshots wordt niet mee gerekend. De opgegeven omvang is dus exclusief screenshots. Uw beschrijving maakt onderdeel uit van de overeenkomst.*

### 5.1.5 Kwaliteitscriterium K5 Informatieveiligheid - maximaal 10 punten

De gemeente hecht grote waarde aan informatieveiligheid en streeft naar een hoge mate van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de applicatie. Daarnaast vindt de gemeente het essentieel dat persoonsgegevens van inwoners, bedrijven en medewerkers op een zorgvuldige en rechtmatige wijze worden verwerkt binnen de applicatie.

De inschrijver wordt verzocht om het volgende te beschrijven:

**Security by design:** Op welke wijze wordt dit principe toegepast bij de ontwikkeling, inrichting, toegangsbeheer en het dagelijks gebruik van de applicatie?

**Privacy by design & privacy by default:** Hoe worden deze uitgangspunten geborgd in het ontwerp, de inrichting, het toegangsbeheer en de omgang met persoonsgegevens binnen de applicatie?

#### **Ondersteuning van privacyrechten:**

-Welke functionaliteiten biedt de applicatie ter ondersteuning van het recht op inzage, correctie, verwijdering en dataportabiliteit van betrokkenen?

-Hoe wordt voorkomen dat persoonsgegevens worden gedeeld of verwerkt buiten de noodzakelijke doeleinden?

**Cloudspecifieke beveiligingsmaatregelen:** De gemeente is zich bewust van de specifieke eisen die clouddiensten stellen aan informatiebeveiliging. Naast ISO 27001 en 27002 worden ook kaders zoals NIST, ENISA en CSA als referentie gehanteerd. Beschrijf hoe deze kaders worden toegepast bij de ontwikkeling, inrichting, toegangsbeheer en het gebruik van de applicatie.

**Monitoring en incidentrespons:** Hoe monitort de inschrijver actief op oneigenlijk gebruik en beveiligingsincidenten (zoals virussen, malware en phishing)? Geef tevens aan hoe wordt omgegaan met geconstateerde afwijkingen en welke maatregelen worden getroffen.

*Randvoorwaarde: Voor de behandeling van dit onderdeel mogen maximaal 2 A4 tekst (enkelzijdig, lettertype Arial, grootte minimaal 10) worden gebruikt. De ruimte van de screenshots wordt niet mee gerekend. De opgegeven omvang is dus exclusief screenshots. Uw beschrijving maakt onderdeel uit van de overeenkomst.*

De hieronder vermelde beoordelingstabel is op alle kwaliteitscriteria (K1 t/m K5) van toepassing.

Voor elk van onderdelen kan maximaal 100% van de punten worden gescoord, waarbij de aanmeldingen worden beoordeeld op basis van de kwaliteit van de overlegde gegevens.

<b>Beoordeling</b>	<b>Score %</b>	<b>Basisbeoordelingscriteria</b>
		Uit de beschrijving blijkt dat:
Zeer goed	100%	Inschrijver wekt bij de beoordelingscommissie <u>zeer veel vertrouwen</u> met de wijze waarop hij invulling geeft aan dit onderdeel. De beantwoording is helder en begrijpelijk en zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een zeer goed resultaat. Inschrijver weet zich positief te onderscheiden en overstijgt de verwachtingen.
Goed	70%	Inschrijver wekt bij de beoordelingscommissie <u>veel vertrouwen</u> met de wijze waarop hij invulling geeft aan dit onderdeel. De beantwoording is helder en begrijpelijk en zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een goed resultaat.
Voldoende	40%	Inschrijver wekt bij de beoordelingscommissie <u>voldoende vertrouwen</u> met de wijze waarop hij invulling geeft aan dit onderdeel. De beantwoording zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een voldoende resultaat. De beantwoording is op onderdelen minder helder of begrijpelijk en/of er zijn punten voor verbetering vatbaar.
Onvoldoende	0%	Inschrijver wekt bij de beoordelingscommissie <u>onvoldoende vertrouwen</u> met de wijze waarop hij invulling geeft aan dit onderdeel. Inschrijver heeft geen of onvoldoende oplossingen aangedragen. De beantwoording heeft onvoldoende toegevoegde waarde.

### 5.1.6 Gesloten vragen Kwaliteitscriteria - Maximaal 10 punten

Nr.	Thema	Gesloten vraag	Ja/Nee	Max. aantal punten
K6	Functionaliteiten	De oplossing biedt de mogelijkheid om een kalender per adres te tonen waarop de gemaakte afspraken ingezien kunnen worden		2
K7	Functionaliteiten	De opdrachtgever kan de kalender zelf instellen voor een periode van 12 maanden, bijvoorbeeld van maart tot maart.		2
K8	Autorisatieschema	De applicatie heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals toezichhouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).		2
K9	Gegevensmanagement	Het moet mogelijk zijn gegevensbestanden te exporteren naar ShapeFile, GeoJSON, GeoPackage		2
K10	Systeemmonitoring / logging	De applicatie kan controleren of koppelingen actief zijn en kan dit zo nodig heractiveren of hier een melding van maken.		2

De hieronder vermelde beoordelingstabel is op alle kwaliteitscriteria (K6 t/m K10) van toepassing.

<b>Beoordeling</b>	<b>Score %</b>
Ja	100%
Nee	0%

## 5.2 Prijscriterium Laagste Prijs – maximaal 20 punten

Inschrijver met de laagste prijs krijgt 20 punten.

In het prijzenblad neemt u in de tabellen voor de vaste kosten alle kosten op die van toepassing zijn op het voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen. Dit doet u voor zowel de incidentele als de structurele kosten.

Daarnaast kan het zo zijn dat er extra kosten gemaakt worden om te kunnen voldoen aan kwaliteitscriterium K2 "Functionaliteit".

Deze kosten neemt u op in de tabellen van Kosten Kwaliteitscriterium K2.

Beide kosten neemt u op in het prijzenblad (bijlage 2).

De genoemde aanneemsom dient exclusief BTW, maar inclusief alle kosten, benodigd om de opdracht uit te voeren. Het prijzenblad rekent de structurele kosten door naar een periode van zes jaar.

De puntentoekenning voor het gunningcriterium prijs vindt plaats op basis van de volgende formule, welke wordt afgerond op twee decimalen:

$$\frac{\text{laagste prijs}}{\text{te beoordelen prijs}} \times \text{maximaal aantal punten} = \text{gewogen score}$$

## 6 Gunning en beroep

Na afronding van de beoordeling wordt een beslissing over de voorlopige gunning genomen. De gunningsbeslissing wordt bekend gemaakt via TenderNed. Voorlopige gunning vindt plaats door bekendmaking van het voornemen tot gunning aan de winnende inschrijver, gelijktijdig met de bekendmaking van dit voornemen aan de afgewezen inschrijvers. Zij ontvangen daarover een motivering voor de reden van de afwijzing, de verschillen ten opzichte van de uitgekozen inschrijving(en) en de naam van de begunstigde. Tevens wordt de datum vermeld waarop inschrijvers indien gewenst in een evaluatiegesprek een nadere toelichting kunnen ontvangen over de beoordeling en onderlinge vergelijking van de inschrijvingen.

De winnende inschrijver wordt verzocht binnen 7 kalenderdagen de eventuele bewijsstukken toe te zenden.

De aanbestedende dienst zal gedurende 20 kalenderdagen (de standstill termijn) na de dag van verzending van de gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan de gunningsbeslissing teneinde inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing. De termijn van 20 kalenderdagen is een vervaltermijn op straffe van niet-ontvankelijkheid.

Het aanhangig maken gebeurt door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres en ter attentie van het college van Burgemeester en Wethouders van de aanbestedende dienst.

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen.

Een inschrijver die een bodemprocedure aanhangig wenst te maken bij de daartoe bevoegde rechtbank zal dit moeten doen binnen 30 kalenderdagen na de datum waarop het sluiten van de overeenkomst met de relevante redenen voor de gunningsbeslissing aan hem is medegedeeld. De termijn van 30 kalenderdagen is een vervaltermijn.

Bevoegd is de rechtbank Noord-Holland te Haarlem.

Na het verstrijken van de termijn van 20, respectievelijk 30 kalenderdagen als hierboven omschreven, zijn de rechten van inschrijvers of gegadigden om tegen een gunningsbeslissing op te komen, vervallen en kunnen zij de gemeente daarvoor op geen enkele wijze meer aansprakelijk houden.

## 7 Bijlagen

Bijlage 1 Programma van Eisen

Bijlage 2 Prijzenblad

Bijlage 3 Referentieformulier

Bijlage 4 Concept overeenkomst

Bijlage 5 Concept verwerkersovereenkomst

Bijlage 6 Controlelijst in te leveren stukken

Bijlage 7 Concept wachtkamerovereenkomst

Bijlage 8 GIBIT 2023

Bijlage 9 Verklaring omtrent Russische betrokkenheid