

Beschrijvend document

Gemeente Zevenaar

Applicatie Schuldhulpverlening

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure



Datum: 19 februari 2026
Versienummer: 1.0
Kenmerk: 572100

Inhoud

1.	Inleiding	5
1.1	Begrippen	5
1.2	Aanleiding en context van de aanbesteding	5
1.3	De aanbestedende dienst.....	5
1.4	Ondersteunende partijen bij de aanbesteding	5
1.5	Uitgangspunten	5
1.6	Doelstellingen	6
2.	Inhoud van de opdracht	8
2.1	Binnen de scope van de opdracht	8
2.2	Buiten de scope van de opdracht	8
2.3	Opdrachten samenvoegen.....	8
2.4	Perceelindeling	8
2.5	Omvang van de opdracht.....	8
2.6	Varianten.....	9
2.7	Contractvorm	9
2.8	Wijziging van de opdracht.....	9
3.	Verloop van de aanbesteding	11
3.1	Aanbestedingsprocedure.....	11
3.2	Planning	11
3.3	Communicatie gedurende de aanbesteding	11
3.4	Informatieverstrekking	11
3.5	Indienen van de inschrijving	12
3.6	Opening van de inschrijvingen.....	12
3.7	Controle, toetsing en beoordeling van de inschrijvingen.....	12
3.8	Gunningsbeslissing	13
3.9	Verificatie	13
4.	Eisen aan de inschrijver	14
4.1	Inleiding	14
4.2	Aanbiedingsbrief.....	14
4.3	Uitsluitingsgronden	14

4.4	Geschiktheidseisen	16
4.5	Bij te voegen documenten en bewijsstukken	18
5.	Toetsing van de inschrijving	19
5.1	Overzicht van de voorwaarden en eisen.....	19
5.2	Voorwaarden en bepalingen van deze aanbesteding	19
5.3	Programma van eisen.....	19
5.4	Concept van de overeenkomst, inclusief de bijlagen	19
5.5	Social return	19
5.6	Service Level Agreement	20
5.7	Akkoordverklaring voorwaarden en eisen.....	21
6.	Beoordeling van de inschrijving – hoe beoordelen we?	22
6.1	Gunningsmethode: gunnen op waarde	22
6.2	Beoordelingscommissie	22
6.3	Wijze van beoordeling en bepalen van de score	22
6.4	Aan u gevraagde informatie en waarop wij beoordelen	22
6.5	Berekenen van de eindscores	23
7.	Beoordeling van de inschrijving – wat beoordelen we?	24
7.1	Overzicht van de gunningscriteria	24
7.2	Gunningscriteria kwaliteit	24
7.3	Gunningscriterium prijs	28
8.	Voorschriften en voorwaarden	31
8.1	Gebruik aanbestedingsplatform	31
8.2	Voorbehouden van de aanbestedende dienst.....	31
8.3	Toepasselijk recht.....	31
8.4	Nederlandse taal.....	31
8.5	Inschrijven met onderaannemers.....	31
8.6	Inschrijven in een samenwerkingsverband	32
8.7	Inschrijven conform de aanbestedingsstukken.....	32
8.8	Inschrijven onder voorwaarden	32
8.9	Gedeeltelijk inschrijven	32
8.10	Opgave van prijzen, tarieven en kosten.....	32

8.11	Manipulatief inschrijven	32
8.12	Geldigheidsduur van de inschrijving	33
8.13	Ondertekening van het UEA en van de inschrijving.....	33
8.14	Aantal malen inschrijven.....	33
8.15	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de inschrijving	34
8.16	Medewerking onderzoek	34
8.17	Kostenvergoeding	34
8.18	Status informatie in de aanbestedingsstukken	34
8.19	Merksnamen.....	34
8.20	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	34
8.21	Uitsluiting van inschrijvers	34
8.22	Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname.....	35
8.23	Communicatie gedurende de aanbesteding	35
8.24	Beïnvloeding van de beoordeling.....	35
8.25	Mededeling van de gunningsbeslissing.....	35
8.26	Rechtsmiddel	36
8.27	Klachtafhandeling	36
9.	Begrippen.....	38
10.	Bijlagen.....	40
	Bijlage A: Programma van eisen.....	40
	Bijlage B: Concept van de overeenkomst.....	40
	Bijlage C: Algemene inkoopvoorwaarden.....	40
	Bijlage D: Indienen vragen en opmerkingen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	Bijlage E: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	Bijlage F: Ervaring inschrijver	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	Bijlage G: Prijsopgaveformulier	40
	Bijlage H: Checklist	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Inclusief taalgebruik

In dit document, en in de overige aanbestedingsstukken, proberen we de teksten zo te schrijven dat iedereen ze kan begrijpen en dat niemand zich uitgesloten voelt. Waar we hij, hem of zijn schrijven, bedoelen we ook zij, haar, die of hen.

1. Inleiding

In dit beschrijvend document vindt u informatie over de Europese aanbesteding van een applicatie Schuldhulpverlening voor gemeente Zevenaar. Gemeente Zevenaar wenst een overeenkomst te sluiten met één (1) ondernemer. In dit document en de overige aanbestedingsstukken vindt u meer over wat we willen bereiken en waarom, en wat we hierbij belangrijk vinden. En u leest hoe we precies te werk gaan en wat de spelregels zijn.

We nodigen u van harte uit om een inschrijving in te dienen.

1.1 Begrippen

In dit document en de overige aanbestedingsstukken gebruiken we begrippen. Deze begrippen hebben de betekenis die hieraan is gegeven in de begrippenlijst, zie hoofdstuk 9.

1.2 Aanleiding en context van de aanbesteding

Schuldhulpverlening richt zich op het ondersteunen van inwoners met problematische schulden om weer financieel zelfstandig te worden. Het proces omvat onder andere het inventariseren van schulden, het opstellen van een aflossingsplan en het bemiddelen met schuldeisers. Gemeente Zevenaar gaat ook zelf budget- en financieel beheer uitvoeren, waarbij we tijdelijk inkomsten en uitgaven van cliënten beheren om stabiliteit te creëren. Ook hoort preventie en begeleiding bij het werk, zoals het geven van financieel advies en het voorkomen van nieuwe schulden. Het doel is altijd duurzame financiële gezondheid en maatschappelijke participatie voor inwoners.

Werkzaamheden via de applicatie Schuldhulpverlening bevatten onder meer:

- Het uitvoeren van de minnelijke schuldregeling.
- Het uitvoeren van de niet-problematische schuldregeling.
- Het bieden van begeleidingstrajecten van 18 maanden.
- Het aanbieden van DFD = Duurzame financiële dienstverlening.
- Het opmaken van verzoekschriften WSNP.
- Het opmaken van verzoekschriften dwangakkoord en moratorium, voorlopige voorzieningen.
- Het bieden van nazorg.

Op dit moment gebruikt de gemeente de applicatie Stratech Perspectief. Er wordt gewerkt met een zogenaamde on premise applicatie, die eind 2026 end of life is. Daarmee vervalt ook het contract. Voor deze aanbesteding wil gemeente Zevenaar een SaaS-oplossing realiseren.

1.3 De aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst is gemeente Zevenaar, gelegen in de provincie Gelderland dicht tegen de Duitse grens en telt ongeveer 45.500 inwoners. De gemeente bestaat uit de stad Zevenaar en 12 omliggende dorpen (Spijk, Lobith, Tolkamer, Herwen, Aerdt, Pannerden, Babberich, Oud-Zevenaar, Lathum, Giesbeek en Angerlo). Gemeente Zevenaar biedt een mix van stedelijke en landelijke woonomgevingen. Zie voor meer informatie: <https://www.zevenaar.nl/over-de-gemeente-zevenaar>.

1.4 Ondersteunende partijen bij de aanbesteding

Gemeente Zevenaar wordt in het aanbestedingstraject ondersteund door externe adviseurs van Significant Synergy. Significant Synergy levert inkoop- en aanbestedingsexpertise voor deze aanbesteding en zal op geen enkele wijze als inschrijver, als onderaannemer of als adviseur van een inschrijver betrokken zijn bij deze aanbesteding.

1.5 Uitgangspunten

Bij de verwerving van de applicatie voor schuldhulpverlening gelden de onderstaande uitgangspunten. Deze geven richting aan de aanbesteding en zijn gebaseerd op geldend beleid, architectuurkaders en samenwerkingsafspraken binnen de Liemerse samenwerking. Samenwerking

de Liemers (SDL) is een samenwerkingsverband van de gemeenten Duiven, Westervoort en Zevenaar. Deze bestaat uit RID de Liemers (Regionaal ICT en Inkoop Dienstencentrum) en RSD de Liemers (Regionale Sociale Dienst).

Beleid en techniek

- We hanteren het uitgangspunt *cloud tenzij*. Voor dit project wordt naar een SaaS-oplossing gevraagd, conform de Liemerse Cloudstrategie.
- We gaan uit van standaardfunctionaliteit, om beheersbaarheid en toekomstbestendigheid te borgen.
- De oplossing ondersteunt gestandaardiseerde koppelvlakken (API's) op basis van open standaarden voor integratie met basisregistraties, rapportages en het zaaksysteem.

Gegevens en informatievoorziening

- Volgens het "single source"-principe worden gegevens één keer vastgelegd en vervolgens meervoudig gebruikt.
- De applicatie maakt het mogelijk om data te ontsluiten voor monitoring, managementrapportages en landelijke verantwoording.
- Rapportages en analyses zijn herleidbaar naar de bron, met aantoonbare kwaliteit en controleerbaarheid.

Privacy en security

- De oplossing voldoet aan privacy- en security-by-design.
- Er worden alleen noodzakelijke gegevens verwerkt (dataminimalisatie).
- Gegevensverwerkingen zijn logbaar en controleerbaar.
- De leverancier levert input en medewerking voor interne privacy- en beveiligingsanalyses (zoals een DPIA).

1.6 Doelstellingen

We wensen met de aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren.

Doelstelling	Toelichting
1. Flexibiliteit	De gemeente Zevenaar wil een oplossing die flexibel is en meegaat in de ontwikkelingen op het gebied van regelgeving van schuldhulpverlening. De gemeente Zevenaar verwacht dat de leverancier de applicatie tijdig aanpast op basis van deze veranderende omstandigheden.
2. Minder administratie, meer efficiency	De oplossing ondersteunt medewerkers op een hoogwaardig niveau bij het uitvoeren van hun werkzaamheden, zodat medewerkers meer tijd hebben voor het 'echte werk'. De oplossing moet gebruiksvriendelijk zijn voor het personeel van team Schuldhulpverlening. De werkwijzen die de oplossing ondersteunt, zijn herkenbaar en logisch. Schermopbouw, begrippen en definities zijn overal gelijk of vergelijkbaar en sluiten aan bij de beoogde toepassing door de gebruiker. Informatie hoeft slechts één keer te worden ingevoerd (of wordt geleverd door of aan andere applicaties) en de processen zijn zo ingericht dat fouten maken nagenoeg onmogelijk is. De onderdelen van de oplossing sluiten naadloos op elkaar aan (zijn integraal; taken worden geautomatiseerd afgehandeld).
3. Continuïteit van de dienstverlening	De applicatie wordt uiterlijk op 1 december 2026 volledig opgeleverd. Tijdens de implementatie vindt een nauwe en effectieve samenwerking plaats, gebaseerd op een duidelijk en gestructureerd implementatieplan. Alle relevante data uit de huidige applicatie wordt volledig, correct en tijdig gemigreerd, zodat de continuïteit van het

	<p>primaire proces van de afdeling Schuldhulpverlening gewaarborgd blijft.</p> <p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn de beschikbaarheid, prestaties, beveiliging en ondersteuning van de oplossing gegarandeerd, zodat de continuïteit van de dienstverlening van de afdeling Schuldhulpverlening te allen tijde geborgd blijft.</p> <p>Aan het einde van de overeenkomst wordt een transparant en goed voorbereid exitplan uitgevoerd, zodat een eventuele overgang naar een nieuwe applicatie soepel en zonder verstoringen verloopt.</p>
--	---

2. Inhoud van de opdracht

2.1 Binnen de scope van de opdracht

De opdracht betreft:

- De implementatie en het beheer van een schuldhulpverlening SaaS-applicatie en de levering van gebruikerslicenties.

Dit is inclusief:

- Een module/functionaliiteit voor budgetbeheer;
- Controle en migratie/import van data;
- Opleidingen voor gebruikers/beheerders;
- Inrichting, testen en acceptatie;
- Hosting en infrastructuur;
- Beveiliging en privacy
- Service en support
- Exitstrategie

Tijdens de implementatie moeten de volgende koppelingen worden gerealiseerd:

- Koppeling BRP (via DDS)
- Koppeling schuldenknooppunt (SKP)
- Koppeling RIS vroegsignalering
- Koppeling VISH
- Data API
- SSO via Entra ID

De eisen voor het systeem en de dienstverlening zijn opgenomen in bijlage A – programma van eisen en wensen. De architectuur is beschreven in bijlage B – Architectuurplaat SHV Zevenaar

2.2 Buiten de scope van de opdracht

De volgende onderdelen/werkzaamheden hangen samen met de opdracht, maar behoren niet tot de scope:

- Uitvoeren van Schuldhulpverleningsdiensten, dit wordt door gemeente Zevenaar gedaan.

2.3 Opdrachten samenvoegen

De aanbestedende dienst besteedt een opdracht aan tot een Applicatie Schuldhulpverlening. Van onnodige samenvoeging van opdrachten zoals bedoeld in artikel 1.5 lid 1 Aw 2012 is geen sprake.

2.4 Perceelindeling

Een verdeling van de opdracht in percelen vinden we niet passend, omdat:

- De dienstverlening laat zich niet opdelen; de dienstverlening bestaat niet uit onderdelen die los van elkaar kunnen worden gescheiden.
- Splitsing leidt tot extra koppelingen, integratierisico's of verminderde werking.
- Gemeente Zevenaar wil één partij hebben die geheel ontzorgt, inclusief beheer, hosting, beveiliging en doorontwikkeling.
- Gemeente Zevenaar wenst één aanspreekpunt te hebben, vanuit het oogpunt van overzichtelijkheid en efficiënte samenwerking.
- Het aantal potentiële leveranciers dat de opdracht kan uitvoeren dusdanig dat ook zonder een verdeling in percelen de mededinging is gewaarborgd en de concurrentie niet wordt beperkt.

2.5 Omvang van de opdracht

- Aantal consultants schuldhulpverlening (benodigde licenties): 6
- Aantal functioneel beheerders: 2

- Aantal nieuwe zaken aangemaakt afgelopen jaar: 92
- Aantal lopende zaken op dit moment: 170
- Gemiddeld aantal zaken per jaar: 150 - 200
- Inwonersaantal gemeente Zevenaar: 45.500

De geraamde waarde van de overeenkomst bedraagt €350.000,00 exclusief btw bij een totale looptijd van de overeenkomst van maximaal 7 jaar en 5 maanden. Dit bedrag is inclusief alle opties tot verlenging en uitbreiding.

Aan deze raming kunt u geen rechten ontleen.

2.6 Varianten

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

2.7 Contractvorm

2.7.1 Type en duur van de overeenkomst

De gemeente Zevenaar is voornemens om één overeenkomst af te sluiten.

De overeenkomst heeft een initiële looptijd van drie jaar. De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 1 juni 2026 en eindigt van rechtswege op 30 november 2029, zonder verlenging. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de overeenkomst onder dezelfde condities viermaal te verlengen met 1 jaar. De totale looptijd kan derhalve zeven jaar en 5 maanden bevatten.

De implementatie van de applicatie start op 1 juni 2026 en eindigt uiterlijk 1 december 2026. Na definitieve acceptatie van de applicatie, start de dienstverlening op 1 december 2026.

2.8 Wijziging van de opdracht

2.8.1 Optionele diensten of leveringen

We houden er rekening mee dat tijdens de duur van de Opdracht/Overeenkomst mogelijk de volgende optionele aanvullende diensten of leveringen deel uitmaken van de overeenkomst:

- Inwonerportaal: Een platform dat inwoners snel en gemakkelijk toegang biedt tot relevante informatie over hun persoonlijke situatie en de schuldhulpverlening die zij kunnen verwachten.
- Optionele koppelingen:
 - BKR
 - OpenFormulieren, de e-formulieren functionaliteit die in Zevenaar in gebruik is
 - Zynyo de ondertekensoftware die in Zevenaar in gebruik is

Voor deze onderdelen wordt in het prijzenblad wel een prijs uitgevraagd als de aanbestedende dienst besluit deze op een later moment af te nemen. Deze prijzen zijn geen onderdeel van de inschrijfprijs en deze onderdelen worden niet beoordeeld. Als inschrijver deze onderdelen niet kan leveren zal dit niet tot uitsluiting leiden.

Als de behoefte ontstaat aan één van bovengenoemde opties, dan vraagt de opdrachtgever vrijblijvend een offerte aan bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer stelt een offerte op, waarbij de specificaties uit de offerteaanvraag en de (uur)tarieven zoals genoemd in de overeenkomst worden overgenomen. De opdrachtgever is niet verplicht om de gewenste optionele diensten of leveringen af te nemen. Als de opdrachtgever daar om welke reden dan ook van afziet, zal hij dat

toelichten aan de opdrachtnemer. De herziening wordt bekrachtigd middels een Wijzigingsovereenkomst, die als addendum aan de Overeenkomst zal worden toegevoegd.

2.8.2 Herziening

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan de opdracht gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gewijzigd. De mogelijke wijziging betreft een uitbreiding van dezelfde dienstverlening. De mogelijke wijziging houdt verband met een voorgenomen gemeentelijke herindeling waarbij de gemeenten Doesburg, Duiven, Westervoort en Zevenaar per 1 januari 2029 kunnen fuseren tot één nieuwe gemeente binnen de regio De Liemers. Deze herindeling heeft tot doel de bestuurlijke en uitvoeringskracht van de regio te versterken. De nieuwe gemeente zal naar verwachting een inwonertal van ongeveer 90.000 tot 100.000 hebben.

De gemeenten Duiven/Westervoort samen hebben 7 gebruikers en nu 225 lopende dossiers. Gemeente Zevenaar heeft 6 gebruikers en 170-200 lopende dossiers. Gemeente Doesburg is kleiner en hier is geen data over beschikbaar.

Als gevolg van deze fusie wordt voorzien dat de afzonderlijke afdelingen schuldhulpverlening worden samengevoegd. De aanbestedende dienst verwacht dat de omvang van de opdracht maximaal verdrievoudigt. Hoewel de implementatie van het systeem ongewijzigd blijft, kan het noodzakelijk zijn om het servicecontract 'na de initiële looptijd van 3 jaar tot 31 nov 2029 te herzien om aansluiting te houden bij de omvang en behoeften van de nieuwe organisatie.

Wanneer de behoefte ontstaat aan de hierboven beschreven wijziging, dan vraagt de Opdrachtgever vrijblijvend een offerte aan bij de Opdrachtnemer op basis van de opgegeven prijzen in deze aanbesteding. De opdrachtgever is niet verplicht om het voorstel in de offerteaanvraag af te nemen. Als de opdrachtgever daar om welke reden dan ook van afziet, zal hij dat toelichten aan de opdrachtnemer.

3. Verloop van de aanbesteding

3.1 Aanbestedingsprocedure

We volgen een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. Als criterium voor gunning hanteren we de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

3.2 Planning

De planning van de aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; u kunt er geen rechten aan ontleen. We behouden ons het recht voor de planning te wijzigen en de aanbesteding te staken of op te schorten. Als de onderstaande planning niet overeenkomt met de planning in het dashboard op het aanbestedingsplatform, dan is de planning op het aanbestedingsplatform leidend.

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Verzenden van de aankondiging van de opdracht	19 februari 2026	
Sluiting vragenronde 1: indienen vragen en opmerkingen (deadline)	5 maart 2026	vóór 10:00 uur
Publicatie eerste nota van inlichtingen	12 maart 2026	
Sluiting vragenronde 2: indienen vragen en opmerkingen (deadline)	19 maart 2026	vóór 10:00 uur
Publicatie tweede nota van inlichtingen	26 maart 2026	
Sluiting termijn indienen inschrijvingen (deadline)	9 april 2026	vóór 14:00 uur
Openen van inschrijvingen	9 april 2026	na 14:00 uur
Demonstratie	21 april 2026	
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	8 mei 2026	
Deadline aanleveren bewijsstukken	Uiterlijk vijf werkdagen na verzending gunningsbeslissing	
Einddatum opschortende termijn	20 kalenderdagen na verzending gunningsbeslissing	
Ingangsdatum overeenkomst	1 juni 2026	
Ingangsdatum implementatie	1 juni 2026	

3.3 Communicatie gedurende de aanbesteding

De communicatie verloopt uitsluitend via het aanbestedingsplatform. We nemen berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling.

3.4 Informatieverstrekking

3.4.1 Indienen van vragen en opmerkingen

U heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de aanbestedingsstukken. We verwachten een proactieve houding van u. Als u vragen of opmerkingen heeft moet u deze zo spoedig mogelijk indienen. Maak hiervoor gebruik van bijlage C 'Indienen vragen en opmerkingen' en dien ze in via de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform; niet via de vraag-en-antwoordmodule van het aanbestedingsplatform. Vragen en opmerkingen die u op een andere manier indient of die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen beantwoorden wij in de regel niet.

We verzoeken u om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw organisatie gerelateerde namen. We publiceren de gestelde vragen zonder daarbij de naam van de vraagsteller te vermelden en we behouden ons het recht voor om vragen met dat doel aan te passen. We geven geen garantie op anonimiteit, bijvoorbeeld omdat uit noodzakelijke technische vragen de identiteit van de vraagsteller kan worden afgeleid.

Als u vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de nota van inlichtingen om worden beantwoord. U kunt een gemotiveerd verzoek indienen om een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door bij uw vraag te vermelden: *'Commercieel vertrouwelijk – Niet beantwoorden in de nota van inlichtingen'*. We zullen dat zorgvuldig beoordelen. Als wij van oordeel zijn dat een vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van aard is, delen we dit aan u mee. U kunt de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door ons laten beantwoorden in de nota van inlichtingen.

3.4.2 Meerdere vragenrondes

In vragenronde 2 kunt u uitsluitend vragen stellen naar aanleiding van antwoorden uit vragenronde 1. Vragen over nieuwe onderwerpen beantwoorden wij in de regel niet.

3.4.3 Beantwoorden vragen in nota('s) van inlichtingen

We sluiten een vragenronde af met het publiceren van een nota van inlichtingen met daarin alle gestelde vragen van geïnteresseerden en onze antwoorden daarop. Ook van eventuele wijzigingen in aanbestedingsstukken maken wij melding in een nota van inlichtingen. Dit kan gepaard gaan met herziene documentatie van de betreffende aanbestedingsstukken.

De informatie in de nota's van inlichtingen is bindend en leidend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de aanbestedingsstukken.

We publiceren de nota's van inlichtingen op het aanbestedingsplatform. Hiervan versturen we geen notificatie; u moet er zelf voor zorgen dat de informatie tot u komt. TenderNed biedt hiertoe de mogelijkheid aan de hand van een button op het aanbestedingsplatform (Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding).

We hanteren als uitgangspunt dat een geïnteresseerde eerst een vraag stelt voordat hij een klacht indient. Als u niet tevreden bent met een bepaalde toelichting in de nota van inlichtingen kunt u een klacht indienen. Zie paragraaf 8.27 voor meer informatie over klachtafhandeling.

3.5 Indienen van de inschrijving

U moet de inschrijving digitaal indienen via het aanbestedingsplatform vóór de sluitingstermijn zoals aangegeven in de planning op het aanbestedingsplatform.

Dien de inschrijving ruim op tijd in, want na de sluiting van de inschrijvingstermijn is het (technisch) niet langer mogelijk om een inschrijving in te dienen. We beschouwen een niet tijdig ingediende inschrijving als niet ingediend en nemen deze daarom niet in behandeling. Het risico van niet tijdige ontvangst van de inschrijving is geheel voor uw rekening. Raadpleeg bij twijfel de helpdesk van het aanbestedingsplatform.

3.6 Opening van de inschrijvingen

De inschrijvingen zijn voor ons niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingstermijn voor inschrijving is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingstermijn openen we de kluis met inschrijvingen. U kunt niet aanwezig zijn bij de opening.

3.7 Controle, toetsing en beoordeling van de inschrijvingen

Na opening van de kluis controleren, toetsen en beoordelen wij de inschrijvingen.

Controle volledigheid en vormvereisten

We controleren of uw inschrijving volledig is en voldoet aan de vormvereisten. Een inschrijving die niet volledig is of niet voldoet aan de vormvereisten leggen we in de regel als ongeldig terzijde en sluiten we uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

Toetsing

We toetsen of uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of uw onderneming voldoet aan de geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4) en of uw inschrijving voldoet aan de toetsingscriteria (zie

hoofdstuk 5). Een inschrijving die niet voldoet aan de hiervoor genoemde punten leggen we in de regel als ongeldig terzijde en sluiten we uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

Inhoudelijke beoordeling

Vervolgens beoordelen we uw inschrijving op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding. De wijze waarop wij dat doen is beschreven in hoofdstuk 6.

3.8 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de inschrijvingen maken wij de gunningsbeslissing tegelijkertijd bekend aan alle inschrijvers. Aan de gunningsbeslissing kunt u geen rechten ontlenen, noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het gemeente Zevenaar niet toegestaan de overeenkomst aan te gaan met de winnende inschrijver.

3.9 Verificatie

In de verificatiefase, ten tijde van de opschortende termijn, kunnen wij bewijs opvragen om de informatie die u in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft gegeven te verifiëren.

Om de administratieve last te beperken mag een aanbestedende dienst bij inschrijving aan inschrijvers in eerste instantie alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) vragen, in plaats van alle bewijsstukken. Een uitzondering geldt voor de referentieopdrachten en voor de inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister, die moet u wel toevoegen aan uw inschrijving. De overige bewijsstukken die vallen onder het UEA vragen wij in de regel alleen bij u op als u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht. U moet de gevraagde bewijsstukken binnen korte tijd aanleveren, in de regel binnen een termijn van vijf werkdagen.

Uitsluiting na verificatie

Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentieel winnende inschrijver:

- niet voldoet aan de gestelde eisen, of
- geen afdoende bewijs kan overleggen, of
- onjuiste informatie heeft verstrekt,

komt deze inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. Wij zullen de gunningsbeslissing dan in de regel intrekken, de inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Vervolgens zullen wij de procedure opnieuw starten vanaf paragraaf 3.8, waarbij de inschrijver die als tweede in de rangorde eindigde zal worden aangemerkt als de potentieel winnende inschrijver.

4. Eisen aan de inschrijver

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen wij hanteren en welke informatie u moet aanleveren. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft u aan of de uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de geschiktheidseisen. Ook beschrijven we in dit hoofdstuk welke eisen gelden als:

- u inschrijft met onderaannemer(s);
- u inschrijft als een samenwerkingsverband;
- u zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) derde(n);
- u zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) derde(n).

Zie paragraaf 8.5 en 8.6 voor aanvullende voorschriften voor het inschrijven met onderaannemers of als een samenwerkingsverband.

4.2 Aanbiedingsbrief

Voeg bij de inschrijving een aanbiedingsbrief. In de aanbiedingsbrief neemt u ten minste de volgende zaken op:

- De naam van uw onderneming waarmee u staat ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.
- De naam van de contactpersoon, inclusief contactgegevens, die namens uw onderneming het aanspreekpunt zal zijn tijdens de aanbesteding.
- De namen van de onderaannemers of derden of leden van het samenwerkingsverband waarmee zij staan ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Een toelichting op waarom en voor welk deel van de opdracht u op hen een beroep doet.

4.3 Uitsluitingsgronden

4.3.1 Uitsluiting Russische en Belarussische partijen

Op grond van de Europese sancties tegen de handel met Rusland en Belarus¹ zijn Russische en Belarussische partijen of partijen die voor meer dan 10% een Russische of Belarussische partij als onderaannemer of leverancier inschakelen, uitgesloten van deelname aan de aanbesteding.

Het gaat hier om:

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

De (rechts)personen genoemd onder b en c kunnen ook (rechts)personen zijn die zijn gevestigd in een ander land dan Rusland of Belarus.

4.3.2 Verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden

In deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaren wij verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing. De redenen voor het van toepassing verklaren van de aangevinkte facultatieve uitsluitingsgronden in deel III C van het UEA zijn als volgt. We wensen uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel gezond zijn van onbesproken gedrag, waarbij geen sprake is van belangenverstrengeling en die integer en ethisch handelen. Wat betreft de facultatieve uitsluitingsgronden 'Ernstige beroepsfout' en 'Prestaties uit het verleden' gaat het met name om fouten en prestaties die verband houden met de omgang met persoonsgegevens en informatiebeveiliging. We vinden het belangrijk een leverancier te contracteren die daar zeer zorgvuldig mee omgaat. Als u in het verleden op dat gebied fouten heeft gemaakt of niet goed

¹ [Publications Office \(europa.eu\)](http://publications-office.europa.eu)

heeft gepresteerd, dan willen we weten welke zelfreinigende maatregelen u heeft genomen om te voorkomen dat het weer gebeurt.

Aan de toepasselijkheid van een uitsluitingsgrond op een onderneming stellen we conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 gelijk de situatie dat een uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

4.3.3 Invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In de applicatie van TenderNed vult u via uw eigen dashboard alle benodigde gegevens in de UEA-wizard volledig en juist in. Na het invullen van het UEA genereert u een pdf. Download de pdf, print en onderteken hem. Voeg het ondertekende UEA toe aan uw inschrijving door hem te uploaden. Zie paragraaf 8.13 voor aanwijzingen voor de ondertekening van het UEA.

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

- *Onderaannemer(s)* – Als u inschrijft met onderaannemer(s), dan maakt u hiervan melding in Deel II D van het UEA. Tevens moet elke onderaannemer een UEA invullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig ondertekenen.
- *Samenwerkingsverband* – Als u inschrijft als samenwerkingsverband, dan moeten alle leden van het samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA invullen en rechtsgeldig ondertekenen. U vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten u een samenwerkingsverband aangaat.
- *Beroep op derde(n)* – Als u een beroep doet op (een) derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen, dan maakt u hiervan melding in Deel II C van het UEA. Tevens moet elke betreffende derde een eigen UEA invullen (Deel II A en B en Deel III) en rechtsgeldig ondertekenen.

4.3.4 Bewijsmiddelen ten behoeve van uitsluitingsgronden

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van uw verklaring middels het UEA dat op u geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

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

- **Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister**

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

- **Gedragsverklaring aanbesteden**

Een afschrift van de gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedragsverklaring aanbesteden mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan twee jaar. Als zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, bent u verplicht dat in de inschrijving te vermelden, op straffe van uitsluiting.

U kunt de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. In verband met de lange verwerkingstermijn adviseren wij om de gedragsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek daarom, tijdig aan te vragen. Als de beslissing op de aanvraag langer duurt is dit voor uw risico. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/>.

- **Verklaring van de Belastingdienst**

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

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken (inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister, gedragsverklaring aanbesteden en verklaring van de Belastingdienst) het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Als u inschrijft met onderaannemer(s) moet elke onderaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Als u inschrijft als samenwerkingsverband, dan moet ieder lid van het samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken verstrekken.
- *Beroep op derde(n)* – Als u een beroep doet op een derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen), dan moet zowel u als de derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken verstrekken.

4.4 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de hierna beschreven geschiktheidseisen bepalen wij mede of u geschikt bent om de opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle hiernavolgende geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' in het UEA wordt bedoeld: de geschiktheidseisen. Als u niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen is uw inschrijving ongeldig en leggen wij deze terzijde.

4.4.1 Aantonen van financiële en economische draagkracht – Afdekking aansprakelijkheidsrisico's

Uw onderneming is voldoende verzekerd tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de opdracht. Wij vinden een minimale dekking van € 1.250.000 per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000 per kalenderjaar passend. Door ondertekening van het UEA verklaart u dat de verzekering wordt gehandhaafd voor ten minste de voornoemde bedragen gedurende de contractperiode.

Als uw onderneming op dit moment niet voldoende is verzekerd voor de uitvoering van de opdracht moet u een schriftelijke verklaring van de verzekeringsmaatschappij verstrekken waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij, voorafgaande aan de gunning van de opdracht, met u de hierboven genoemde verzekering afsluit.

Alleen als winnende inschrijver verstrekt u als bewijs een kopie van de betreffende verzekeringspolis of een door de verzekeringsmaatschappij ondertekende verklaring dat u voldoet aan de hierboven gevraagde verzekeringseis.

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

- *Onderaannemer(s)* – Als u inschrijft als hoofdaannemer met onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Als u inschrijft als samenwerkingsverband, dan verstrekt minimaal één van de leden het bewijs van verzekering waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het samenwerkingsverband in verband met de opdracht afdoende is gedekt.
- *Beroep op derde(n)* – Als u een beroep doet op een derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's, dan verstrekt u daarvan bewijs.

4.4.2 **Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Ervaring van de inschrijver**

U toont aan dat u voldoende deskundig en ervaren bent voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe vinden wij het noodzakelijk dat u bepaalde kerncompetenties heeft. U toont met referentieopdrachten aan dat u beschikt over die kerncompetenties.

Voor de uitvoering van de opdracht moet u beschikken over de volgende kerncompetenties:

#	Competentie
A	Ervaring met het implementeren, beschikbaar stellen en beheren van een schuldhulpverleningsapplicatie als SaaS-oplossing, voor een gemeente met minimaal 27.000 inwoners.

U toont de gevraagde bekwaamheid aan met maximaal één referentieopdracht per kerncompetentie. Het is toegestaan om dezelfde referentieopdracht ter aantoning van meerdere kerncompetenties te gebruiken. U gebruikt hiervoor bijlage D.

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

- In geval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbesteding.
- In geval van een nog lopende opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbesteding.
- In geval van een nog lopende opdracht gebruikt u alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee uw bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.
- Als u bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/bent van een samenwerkingsverband, dan beschrijft u wat uw aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts uw aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.
- De omvang van de referentieopdracht is ten minste € 30.000 exclusief btw per jaar.
- De referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende opdrachtgever uitgevoerd. De referentieopdracht mag zijn of worden uitgevoerd bij de aanbestedende dienst.

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

- *Onderaannemer(s)* – Als u inschrijft als hoofdaannemer met onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Als u inschrijft met onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de geschiktheidseis, dan tonen de onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Samenwerkingsverband* – Als u inschrijft als samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Beroep op derde(n)* – Als u een beroep doet op een derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste ervaring, dan verstrekt u bewijs dat u daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de derde(n).

Alles wat wij in deze paragraaf vragen moet duidelijk blijken uit de door u verschaft informatie. Wij behouden ons het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

4.4.3 **Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Vereiste standaarden**

U moet voldoen aan de volgende standaarden of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen:

Norm, standaard	Toelichting
Informatiebeveiliging	<i>U beschikt over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem</i>

	U gebruikt een beschreven managementsysteem voor informatiebeveiliging. Bewijs hiervan levert u door het overleggen van een certificaat, zoals ISO 27001. Of u toont op een andere manier aan dat u vergelijkbare maatregelen neemt op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en een vergelijkbare werkwijze hanteert voor het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem.
--	--

U verklaart door ondertekening van het UEA dat u aan bovenstaande voldoet.

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

- *Onderaannemer(s)* – Als u inschrijft als hoofdaannemer met onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet.
- *Samenwerkingsverband* – Als u inschrijft als samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij aan bovenstaande eisen voldoen.
- *Beroep op derde(n)* – Als u een beroep doet op een derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan bovenstaande eisen, dan verstrekt u daarvan bewijs.

4.5 Bij te voegen documenten en bewijsstukken

In de tabel hieronder geven we aan welke van de in dit hoofdstuk genoemde documenten en bewijsstukken u moet bijvoegen bij de inschrijving. De bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' hoeft alleen de winnende inschrijver aan te leveren, binnen vijf werkdagen na een verzoek daartoe. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de inschrijver.

Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de aanbesteding. We raden u aan de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben.

We kunnen verzoeken om aanvullend bewijs. We behouden ons het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) de inschrijver.

	Omschrijving	Bij inschrijving	Op verzoek (<i>alleen winnende inschrijver</i>)
Algemene verklaringen	Aanbiedingsbrief	X	
	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
Bewijsmiddelen t.b.v. uitsluitingsgronden	Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister	X	
	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's		X
	Ervaring van de inschrijver	X	
	Vereiste standaarden		X

5. Toetsing van de inschrijving

Dit hoofdstuk beschrijft de voorwaarden en eisen waaraan uw inschrijving moet voldoen. Niet voldoen aan een voorwaarde of een eis betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

5.1 Overzicht van de voorwaarden en eisen

§	Toetsingscriterium
5.2	Voorwaarden en bepalingen van deze aanbesteding
5.3	Programma van eisen
5.4	Concept van de overeenkomst, inclusief de bijlagen
5.5	Social Return
5.6	Kwaliteit van de dienstverlening

5.2 Voorwaarden en bepalingen van deze aanbesteding

We vragen u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5.3 Programma van eisen

Bestudeer zorgvuldig de aanbestedingsstukken in het algemeen en het programma van eisen in het bijzonder. We vragen u om te verklaren dat u een oplossing kan leveren zoals beschreven in de aanbestedingsstukken en die voldoet aan de eisen in het programma van eisen in bijlage A

5.4 Concept van de overeenkomst, inclusief de bijlagen

Als bijlage E is het concept van de overeenkomst bijgevoegd. Dit is de overeenkomst die gemeente Zevenaar nadat de gunning definitief is met de winnende inschrijver zal sluiten. We vragen u om te verklaren dat u akkoord gaat met het concept van de overeenkomst in bijlage E, inclusief de bijlagen bij de overeenkomst, waaronder bijlage F - verwerkersovereenkomst en bijlage G - GIBIT 2023.

5.5 Social return

Wat willen we bereiken?

Gemeente Zevenaar heeft als doelstelling om met hun inkoopbeleid invulling te geven aan sociaal beleid binnen haar gemeente door speciale voorwaarden, eisen en wensen op te nemen in de inkooptrajecten. Deze invulling bestaat uit het duurzaam aan het werk krijgen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, als ook jongeren die ondersteuning nodig hebben bij het vinden van een stageplaats of reguliere baan. Verder biedt Social Return de kans om een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van de gemeente t.a.v. welzijn, zorg en burgerparticipatie.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de inschrijver zich om bij gunning 5% van de gefactureerde opdrachtsom naar aanleiding van de onderliggende opdracht aan te wenden voor Social Return. Indien gebruik gemaakt wordt van de verlengingsoptie, zal het genoemde percentage voor Social Return ook van toepassing zijn op de verlengingsjaren. Na gunning wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld hoe aan de contracteis invulling wordt gegeven. Dit wordt gezien als maatschappelijke bijdrage van de aanbieder.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze na gunning een plan van aanpak indient waarin concreet invulling wordt gegeven aan de social returnverplichting. Doorgaans vindt na gunning eerst een overleg (startgesprek) met opdrachtgever plaats, waarin ruimte is om vragen te stellen over social return en de invulling ervan. Hierna stelt de opdrachtnemer het plan van aanpak op en wordt deze door opdrachtgever beoordeeld. Na vaststelling van dit plan van aanpak door opdrachtgever maakt deze onderdeel uit van de offerte en overeenkomst.

Getracht wordt om de lokale situatie van opdrachtgever en de expertise van de opdrachtnemer als uitgangspunt te nemen, zodat de social returnverplichting direct bijdraagt aan de lokale maatschappelijke puzzel, zoals specifieke doelgroepen en/of sociale initiatieven. Creativiteit van de opdrachtnemer wordt daarbij op prijs gesteld.

Voor de verrekening van de Social Return verplichting wordt de bouwblokkenmethode toegepast (zie bijlage H - Invulling Social Return). Zie voor een nadere toelichting bijlage H over de invulling van Social Return verplichtingen en bouwblokkenmodel social return in gemeente Zevenaar.

5.6 Kwaliteit van de dienstverlening

Als onderdeel van de inschrijving dient u aan te geven op welke wijze u invulling gaat geven aan de dienstverlening gedurende de contractperiode. De beschrijving hiervan zal de basis vormen van de Service Level Agreement (SLA).

Doel

De aanbestedende dienst wil gedurende de gehele contractperiode een professionele dienstverlening.

Gevraagde informatie

De aanbestedende dienst vraagt de inschrijver een concept SLA in te dienen. De SLA dient minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- **Beheermodel** - Een heldere beschrijving van het beoogde beheermodel, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
 - Taken en verantwoordelijkheden van leverancier en aanbestedende dienst;
 - In welke gevallen kan klant zelf configureren en voor welke servicevragen is de leverancier nodig.
- **Ondersteuning** - Een heldere beschrijving van de wijze waarop de ondersteuning wordt verleend op de aangeboden oplossing aan de beheer- en gebruikersorganisatie, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
 - De procedure voor beoordeling en behandeling van incidenten, wijzigingen, ontwikkelverzoeken, problemen en klachten;
 - De procedure inclusief de wijze van communicatie voor het uitvoeren van servicewerkzaamheden;
 - De releaseprocedure inclusief de wijze van communicatie voor het uitvoeren van updates, upgrades;
 - De procedure inclusief de wijze van het melden van storingen en calamiteiten;
 - De procedure bij beveiligingsincidenten;
 - De rapportage en evaluatie van overeengekomen servicelevels.
 - Een omschrijving van het proces in het geval van een exit aan het einde van de looptijd van de overeenkomst.
- **Communicatie en escalatie** - Een heldere omschrijving van de communicatiestructuur, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
 - Communicatie en afstemming met de aanbestedende dienst, zoals periodieke afstemming en managementinformatie;
 - Communicatie en afstemming met zover relevant, eventuele onderaannemers en andere stakeholders;
 - Escalatieprocedure.
- **Kwaliteitsstandaarden en -afspraken** - Een heldere omschrijving van de geboden standaarden van inschrijver, waarbij minimaal onderstaande aandachtspunten benoemd worden.
 - Beschikbaarheid en performance;
 - Beveiliging, integriteit en vertrouwelijkheid;
 - Data governance en transparantie;

- o Documentatie en compliance;
- o Testen en validatie;
- o Monitoring en continue verbetering.

Voor dit criterium is inschrijver vrij om een eigen format te gebruiken zolang deze geen eigen voorwaarden bevat (zie paragraaf 8.8) en volledig in lijn is met de gestelde aanbestedingsregels in dit document.

Toetsingskader: Kwaliteit van de dienstverlening

De uitwerking van de gevraagde onderwerpen beoordelen we kwalitatief met voldoende of onvoldoende:

Score	Omschrijving	Consequentie
Voldoende	Voldoet aan de criteria in dit beoordelingskader	Geen
Onvoldoende	Voldoet niet aan de criteria in dit beoordelingskader	Uitsluiting

In het geval van een score 'onvoldoende' wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Bij de toetsing kijken we naar de kwaliteit van het geleverde document. De uitwerking beoordelen we als voldoende als het voldoet aan alle onderstaande criteria:

- Volledigheid en onderbouwing: alle bovenstaande gevraagde onderdelen onder het kopje *Door u aan te leveren informatie* worden behandeld en onderbouwd;
- Vertrouwen: naar het oordeel van de beoordelingscommissie geeft het plan vertrouwen dat de dienstverlening aansluit op de verwachtingen doelstellingen van de aanbestedende dienst;
- De voorgestelde servicelevels zijn realistisch, meetbaar, bruikbaar als stuurinformatie en worden voldoende onderbouwd;
- De uitwerking toont een proactieve en samenwerkingsgerichte houding richting de aanbestedende dienst, doordat er concrete voorstellen worden gedaan om de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de contractperiode te waarborgen.

5.7 Akkoordverklaring voorwaarden en eisen

Met het ondertekenen van het UEA verklaart u:

- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken;
- dat u een oplossing levert zoals beschreven in de aanbestedingsstukken en dat u voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het programma van eisen dat is opgenomen in bijlage A, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de overeenkomst dat is opgenomen in bijlage E, met de daarbij behorende bijlagen, waaronder de verwerkersovereenkomst in bijlage F en de GIBIT 2023 in bijlage G, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van uw eigen onderneming niet van toepassing zijn;
- dat u voldoet aan c.q. akkoord gaat met de eis om – als u de opdracht wint – als opdrachtnemer invulling te geven aan de social return verplichting (zie paragraaf 5.5).

6. Beoordeling van de inschrijving – hoe beoordelen we?

Wij zijn voornemens de opdracht te gunnen aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. We wegen zowel prijs als kwantitatieve en kwalitatieve criteria om tot een eindoordeel te komen.

6.1 Gunningsmethode: gunnen op waarde

Om een inschrijving te kunnen beoordelen op prijs en kwaliteit maken we gebruik van de methode 'gunnen op waarde'. Bij gunnen op waarde vormt de aangeboden inschrijfprijs de basis van de beoordeling. Het gewicht van elk gunningscriterium is bepaald door een geldbedrag – de maximale kwaliteitswaarde. Hoe hoger de maximale kwaliteitswaarde, hoe zwaarder het gewicht.

Bij de beoordeling kennen we per gunningscriterium een score toe – variërend van uitstekend tot onvoldoende. Het percentage dat bij de score hoort vermenigvuldigen we met de maximale kwaliteitswaarde van het desbetreffende gunningscriterium (zie de tabel in paragraaf 7.1) en dat resulteert in een kwaliteitswaarde. De kwaliteitswaarden van alle gunningscriteria trekken we af van de aangeboden inschrijfprijs. Dat resulteert in een *fictieve inschrijfprijs*. De inschrijving met de laagste fictieve inschrijfprijs komt als eerste in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Let op: De fictieve inschrijfprijs kan ook een negatief bedrag zijn. We gebruiken de fictieve inschrijfprijs alleen om in de beoordelingsfase vast te stellen welke inschrijving de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft. Tijdens de uitvoering van de opdracht gelden de (werkelijke) prijzen die de winnende inschrijver heeft opgegeven in het prijsopgaveformulier (bijlage I).

6.2 Beoordelingscommissie

Een beoordelingscommissie beoordeelt de inschrijvingen. De beoordelingscommissie bestaat uit ten minste 3 beoordelaars die de deskundigheid hebben die nodig is om de inschrijvingen inhoudelijk te beoordelen. De beoordelingscommissie kan zich op onderdelen laten adviseren door middel van expert opinion(s) of zich laten bijstaan door deskundigen. De beoordelingscommissie wordt begeleid door een procesbegeleider en indien nodig is er juridische en administratieve ondersteuning.

De samenstelling van de beoordelingscommissie kan per gunningscriterium verschillen. Om de consistentie en samenhang van de informatie die de inschrijvers hebben ingediend te kunnen beoordelen, kent de beoordelingscommissie ten minste twee vaste leden die voor elk criterium dat kwalitatief wordt beoordeeld deel uitmaken van de beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling van delen van de ingediende informatie het advies inwinnen van (een) (externe) deskundige(n).

6.3 Wijze van beoordeling en bepalen van de score

De beoordelingscommissie beoordeelt elk gunningscriterium op basis van de informatie die de inschrijving met betrekking tot dat specifieke gunningscriterium bevat. Iedere inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen verdiensten. Als u meent dat voor de beoordeling van een gunningscriterium ook een deel van een ander gunningscriterium uit uw inschrijving van belang is, moet u daar expliciet naar verwijzen (met vermelding van paragraaf- en paginanummer). U moet ook toelichten waarom de informatie waarnaar u verwijst van belang is voor de beoordeling van het betreffende gunningscriterium. Per gunningscriterium komt de beoordelingscommissie in consensus tot één gezamenlijke score.

6.4 Aan u gevraagde informatie en waarop wij beoordelen

In hoofdstuk 7 omschrijven we de gunningscriteria. Voor elk gunningscriterium beschrijven we:

- (i) het doel dat we willen bereiken;
- (ii) welke informatie, documenten of gegevens u in verband met het betreffende gunningscriterium moet aanleveren; en
- (iii) een beoordelingskader waarin we aangeven hoe en waarop de beoordelingscommissie beoordeelt en waarmee zij rekening houdt bij de beoordeling.

Ad (ii) De beoordelingscommissie gaat na of u alle gevraagde informatie, documenten of gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling. Het niet aanleveren van gevraagde informatie, documenten of gegevens kan leiden tot ongeldigheid van de inschrijving (bijvoorbeeld als de inschrijving in het geheel geen, of slechts een zeer gebrekkig onderdeel bevat zodat de inschrijving wordt beoordeeld met een 'onvoldoende').

Ad (iii) Naast wat in de beoordelingskaders is beschreven houdt de beoordelingscommissie bij de beoordeling ook rekening met de wijze waarop u uw (keuze voor een) voorstel heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

- Geeft u een duidelijk inzicht in de afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte achter (de keuze voor) uw voorstel?
- Toont u zich bewust van eventuele nadelen van uw keuzes en licht u toe waarom de voordelen van de keuzes opwegen tegen die nadelen?

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

Let op: beschrijf concreet en ondubbelzinnig wat u aanbiedt (dus niet: 'we kunnen...' of 'we doen mogelijk...', maar: 'we zullen...' of 'we doen...'). Onduidelijkheden in uw inschrijving leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

De onderwerpen of onderdelen die we per gunningscriterium noemen zijn geen nadere gunningscriteria of subgunningscriteria. Het zijn onderwerpen waaraan u ten minste aandacht moet besteden in uw aanbieding. De genoemde onderwerpen zijn steeds in willekeurige volgorde van belang opgenomen.

6.5 Berekenen van de eindscores

De eindscore per inschrijver berekenen we door de aangeboden inschrijfprijs te verlagen met het totaal van de kwaliteitswaarden. Het resultaat is een fictieve inschrijfprijs. Ter verduidelijking, zie de formules in de tabel in paragraaf 7.1. De inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs komt in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Als twee of meer inschrijvers met dezelfde laagste fictieve inschrijfprijs op de eerste plaats in de rangorde eindigen, dan geldt het volgende:

- We gunnen de opdracht aan de inschrijver met de hoogste kwaliteitswaarde op het gunningscriterium 2.
- Mochten van die betreffende inschrijvingen de kwaliteitswaarde op het gunningscriterium 2 ook gelijk zijn, dan gunnen we de opdracht aan de inschrijver met de hoogste kwaliteitswaarde op het gunningscriterium 1.
- Mochten van die betreffende inschrijvingen de kwaliteitswaarde op het gunningscriterium 1 ook gelijk zijn, dan gunnen we de opdracht aan de inschrijver met de hoogste kwaliteitswaarde op het gunningscriterium 3.

Mocht van die inschrijvingen de kwaliteitswaarde ook gelijk zijn, dan vindt loting plaats tussen die betreffende inschrijvers. We voeren de loting uit onder toezicht van een door gemeente Zevenaar aangestelde onafhankelijke expert. De betreffende inschrijvers mogen aanwezig zijn bij de loting.

7. Beoordeling van de inschrijving – wat beoordelen we?

7.1 Overzicht van de gunningscriteria

Om de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, hanteren we de onderstaande gunningscriteria. Het gewicht van elk gunningscriterium is uitgedrukt in de hoogte van de maximale kwaliteitswaarde. De gunningscriteria zijn gerelateerd aan de doelstellingen die wij met deze aanbesteding nastreven, zoals opgenomen in hoofdstuk 1. De gunningscriteria hebben we verder uitgewerkt in de hiernavolgende paragrafen.

Gunningscriterium		Max. kwaliteitswaarde (K_w^{\max})	Score (%)	Kwaliteitswaarde (% van max. kwaliteitswaarde)
<i>Prijs</i>				
P	Inschrijfprijs	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<i>Kwaliteit</i>				
G1	Implementatieplan	€ 49.000	0 - 100%	$(K_w^{\max} G1) * \%$
G2	Demonstratie	€ 98.000	0 - 100%	$(K_w^{\max} G2) * \%$
G3	Programma van wensen	€ 24.500	0 - 100%	$(K_w^{\max} G3) * \%$
K_w^{tot}		€ 245.000	Totale kwaliteitswaarde	$(G1+G2+G3)$
<i>Fictieve inschrijfprijs (geboden inschrijfprijs minus totale kwaliteitswaarde)</i>				$P - K_w^{\text{tot}}$

7.2 Gunningscriteria kwaliteit

7.2.1 Gunningscriterium 1: Implementatieplan

Doelstelling

Gemeente Zevenaar wil de nieuwe applicatie per 1 december 2026 volledig productiegereed hebben, zodat deze vanaf 1 januari 2027 daadwerkelijk in gebruik kan worden genomen. De implementatie start op zijn vroegst op 1 juni 2026 en moet rekening houden met een verminderde personeelsbeschikbaarheid in juli en augustus vanwege de zomervakantie.

Om dit te realiseren verwacht de gemeente een duidelijk en realistisch projectplan waarin inzichtelijk wordt gemaakt hoe de inschrijver het traject gaat vormgeven, welke stappen worden doorlopen en wanneer welke stakeholders moeten worden geïnformeerd en betrokken.

Gemeente Zevenaar wil zien dat de inschrijver:

- ambitie en eigenaarschap toont;
- proactief handelt in het belang van opdrachtgever;
- aantoont de opdracht en doelstellingen volledig te realiseren;

Door u aan te leveren informatie

Beschrijf hoe u de implementatie gaat realiseren. In het implementatieplan moeten de volgende componenten omschreven worden:

- **Aanpak** - Een heldere omschrijving van de uitvoering van de implementatie, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
 - gekozen implementatiemethodiek (fasering, governance, manier van samenwerken);
 - hoe activiteiten worden voorbereid, uitgevoerd en gecontroleerd;
 - hoe inschrijver proactief stuurt op voortgang, kwaliteit en communicatie.

- **Planning van de implementatie** - lever een realistische planning aan die aansluit op de voorgeschreven termijnen:
 - start implementatie: 1 juni 2026;
 - applicatie productiegereed: 1 december 2026;
 - ingebruikname: 1 januari 2027.

De planning bevat per fase de activiteiten, mijlpalen en oplevermomenten en legt uit hoe in de planning rekening is gehouden met lagere beschikbaarheid in juli en augustus;

- **Organisatiestructuur** – Een heldere omschrijving van de organisatiestructuur, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
 - projectorganisatie inclusief namen of rollen van sleutelpersonen;
 - benodigde inzet (uren/rollen) vanuit opdrachtnemer per fase;
 - benodigde inzet gemeente Zevenaar, zoals projectleider, functioneel beheer, integratiespecialist, ICT en eventuele ketenpartners;
 - wijze van overleg, besluitvorming, escalatie en rapportage.
- **Datamigratie** – Een heldere omschrijving hoe de overgang van de huidige applicatie naar de nieuwe oplossing wordt uitgevoerd, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
 - aanpak datamigratie (inventarisatie, mapping, testmigraties, eindmigratie);
 - waarborgen van datakwaliteit;
 - verantwoordelijkheden van inschrijver en gemeente.
- **Risicoanalyse** - lever een risicoanalyse met:
 - Maximaal 4 concrete en relevante projectrisico's:
 - per risico: kans, impact en effect op planning/kwaliteit;
 - effectieve beheersmaatregelen, onderbouwd met verifieerbare informatie (bijv. referentieprojecten, gebruikte methoden of aantoonbare werkwijze);
 - uitleg hoe de inschrijver de risico's actief monitort.
- **Opleiding** - Een heldere omschrijving van de opleiding, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
 - hoe eindgebruikers en functioneel beheerder(s) worden opgeleid;
 - welke opleidingsvormen worden ingezet (bijv. klassikaal, e-learning, train-the-trainer);
 - hoe adoptie binnen de organisatie wordt ondersteund.

Maximumaantal pagina's

Het implementatieplan is maximaal [510](#) pagina's A4-formaat en 1 pagina A3-formaat voor weergave van de planning. Het lettertype moet normaal leesbaar zijn, niet kleiner dan 9pt. Het maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdttekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief een eventueel voorblad en inhoudsopgave. Het opnemen van hyperlinks naar websites en (het verwijzen naar) bijlagen is niet toegestaan. Als u het voorgeschreven maximumaantal pagina's overschrijdt leidt dit niet tot ongeldigheid van uw inschrijving, maar we betrekken het teveel aan pagina's niet in de beoordeling.

Beoordelingskader – hoe en waarop beoordelen we?

De uitwerking van het plan van aanpak beoordelen we kwalitatief met een van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. Ongewogen score
Uitstekend	Draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelen. De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10.	100%
Zeer goed	Draagt in zeer goede mate bij aan het bereiken van de doelen. De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9.	90%
Goed	Draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelen. De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8.	70%

Ruim voldoende	Draagt in ruim voldoende mate bij aan het bereiken van de doelen. De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7.	30%
Voldoende	Draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelen. De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	Uitsluiting

Lager dan de score 'voldoende' is voor ons niet acceptabel. Als u voor dit gunningscriterium niet minimaal de score 'voldoende' behaalt, is uw offerte ongeldig en leggen we deze terzijde.

Bij de beoordeling kijken we naar de uitwerking van de onderdelen en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking;
- Naarmate het implementatieplan een realistischere en overtuigendere aanpak beschrijft, wordt dit beter beoordeeld;
- Naarmate uit het implementatieplan beter blijkt dat risico's beter worden beheerst, wordt dit beter beoordeeld;
- Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen van de aanbestedende dienst, wordt dit beter beoordeeld.
- Naarmate u de uitwerking van uw plan van aanpak beter onderbouwt met relevante bewijsmiddelen, wordt dit beter beoordeeld. Bijvoorbeeld door middel van concrete voorbeelden, referenties, best practices, klantbeoordelingen, onderzoeken, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/of andere relevante ervaringen.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

7.2.2 Gunningscriterium 2: Demonstratie

Doelstelling

Het doel van dit gunningscriterium is om de beoordelaars inzicht te geven in de functionaliteit van de door inschrijver aangeboden oplossing en de daarbij behorende best practices. De aanbestedende dienst verwacht dat inschrijver de beoordelaars een verdiepend inzicht biedt in het aangeboden systeem en overtuigend laat zien hoe deze bijdraagt aan het realiseren van de doelstelling 'Minder administratie, meer efficiency' van opdrachtgever.

Door u aan te leveren informatie

Om dit inzicht te verkrijgen wordt inschrijver verzocht een demonstratie te verzorgen voor het beoordelingsteam, gebaseerd op drie vooraf geselecteerde user stories. Voor deze demonstraties gelden de volgende bepalingen:

- De demonstraties zullen worden gepland op dinsdag 21 april 2026. Inschrijver dient bij inschrijving rekening te houden met beschikbaarheid op deze data.
- De demonstratie duurt maximaal ~~een uur~~ 90 minuten per inschrijver, inclusief de beantwoording van vragen vanuit het beoordelingsteam.
- Inschrijver mag maximaal met 2 personen aanwezig zijn bij de demonstratie. De namen en contactgegevens van betreffende personen dienen uiterlijk 2 dagen voor de geplande demonstratie datum aan opdrachtgever bekend te worden gemaakt.
- De demonstratie wordt online verzorgd. De aanbestedende dienst zal hiervoor te zijner tijd een uitnodiging versturen.

Door de inschrijver voor te bereiden user stories:

In de demonstratie dienen deze drie user stories te worden behandeld:

1. Consulent schuldhulpverlening

De consulent krijgt een nieuwe cliënt die een schuldhulpverleningstraject ingaat, waarbij ook budgetbeheer wordt uitgevoerd. Laat zien:

- Hoe de consulent deze nieuwe cliënt opvoert in de oplossing en door de workflow wordt geleid;
- Hoe het schuldhulpverleningsdossier wordt opgebouwd, inclusief een voorbeeld van briefsjablonen, het gebruik van de VTLB-calculator en hoe de consulent de brieven/documenten vanuit het systeem naar de cliënt of betrokkenen (o.a. schuldeisers) kan sturen;
- Of de consulent acties en brieven handmatig moet klaarzetten, of dat dit in een standaard workflow voor te programmeren is in het systeem;
- Hoe de consulent correspondentie met de client en/of schuldeisers kan toevoegen aan het schuldhulpverleningsdossier, zodat het volledige dossier digital opgeslagen wordt binnen de oplossing en ook vanuit de oplossing te downloaden is wanneer de client om een uitdraai vraagt;
- Hoe de consulent budgetbeheer uitvoert en administreert in de oplossing;
- Hoe de consulent overzicht houdt op de stand van zaken en nog te ondernemen acties binnen één dossier (klantvolgsysteem), maar ook over het totaal aan dossiers dat de consulent behandelt (werkvoorraad);
- Hoe het traject 'begeleiding en nazorg' er uitziet in het systeem en welke ondersteuning het systeem hierin biedt.

2. Functioneel beheerder

- Hoe de functioneel beheerder de applicatie kan aanpassen aan de werkprocessen van de opdrachtgever. Denk hierbij aan het aanpassen van een workflow door automatische actiepunten of reminders in te voegen, het aanpassen van de lay-out van brieven of het inrichten van een geheel nieuw proces of procesonderdeel dat (nog) niet door de NVVK is uitgewerkt;
- Hoe de bewaartermijnen in verband met archivering/vernietiging van dossiers in de oplossing zijn of worden verwerkt, hoe de functioneel beheerder een lijst kan uitdraaien met te vernietigen dossiers en hoe de uiteindelijke vernietiging plaatsvindt in de oplossing.

3. Teammanager

- Hoe de manager, zonder toegang tot de individuele gegevens van cliënten, inzicht krijgt in relevante informatie zoals de workload van de medewerkers en de ontwikkelingen hiervan kan monitoren.

Beoordelingskader G2: Demonstratie

De uitwerking van de demonstratie beoordelen we kwalitatief met een van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. Ongewogen score
Uitstekend	Draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelen. De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10.	100%
Zeer goed	Draagt in zeer goede mate bij aan het bereiken van de doelen. De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9.	90%

Goed	Draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelen. De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8.	70%
Ruim voldoende	Draagt in ruim voldoende mate bij aan het bereiken van de doelen. De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7.	30%
Voldoende	Draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelen. De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	Uitsluiting

Lager dan de score 'voldoende' is voor ons niet acceptabel. Als u voor dit gunningscriterium niet minimaal de score 'voldoende' behaalt, is uw offerte ongeldig en leggen we deze terzijde.

Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de demonstratie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw demonstratie;
- Naarmate de demonstratie een overtuigendere werking van functionaliteit toont, wordt de demonstratie beter beoordeeld;
- Naarmate de demonstratie meer vertrouwen geeft in een intuïtief en eenvoudig gebruik door gebruikers, wordt de demonstratie beter beoordeeld;
- Naarmate de oplossing bijdraagt aan de realisatie van de doelstellingen van de aanbestedende dienst, wordt de demonstratie beter beoordeeld.

7.2.3 Gunningscriterium 3: Programma van wensen

In bijlage A vragen wij u om aan te geven aan welke wensen kan voldoen als onderdeel van uw aanbieding. Indien dat het geval is, kunnen per wens punten worden gescoord. Bij elke wens dient inschrijver toe te lichten hoe deze wensen worden gerealiseerd.

Let op! Indien inschrijver aangeeft een wens aan te bieden, en hiervoor punten krijgt toegekend als onderdeel van de beoordeling van gunningscriterium G3, dan maken deze wensen integraal onderdeel uit van de aanbieding van inschrijver. Dit betekent dat de kosten voor de realisatie van deze wensen opgenomen dienen te worden bijlage I – Prijzenblad.

Beoordelingskader G3: Programma van wensen

Het al dan niet voldoen aan de wensen beoordelen we kwantitatief. Het maximumaantal aan te bieden wensen is 12. Het maximaal te behalen punten (ongewogen) voor alle gewenste wensen is 12. Voor elke wens geldt dat score plaatsvindt als volgt:

Eisen /Wensen	Voldoet u?	Max. punten (ongewogen)	Factor	Max. score (gewogen)
Eisen	ja: ok nee: knock-out	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Wensen	ja = 1 punten nee = 0 punten	120	(100/120)	100%

7.3 Gunningscriterium Prijs

Vul in het prijsopgaveformulier (bijlage I) de prijzen in. Voor elk van de prijsonderdelen in het prijsopgaveformulier volgt hierna een toelichting. We hebben drie prijsonderdelen gedefinieerd:

- Implementatiekosten;
- Jaarlijks terugkerende kosten;
- Aanvullende kosten op afroep.

Voor de prijsonderdelen in het Prijzenblad dient een volledige prijsopgave (breakdown) te worden geleverd, waaruit blijkt dat de opbouw van de totaalprijs en de gehanteerde prijsstelling realistisch en volledig is. De kosten opgenomen in de prijsopgave dienen herleidbaar te zijn naar de posten uit

het prijzenblad. Deze prijsopgave is vorm vrij en dient als bijlage bij het prijzenblad te worden aangeboden.

Implementatiekosten

De in dit prijsonderdeel op te geven kosten betreffen alle eenmalige kosten die betrekking hebben op de realisatie en implementatie van het aangeboden systeem.

De in dit prijsonderdeel opgegeven kostenspecificatie dient alle kosten te bevatten die noodzakelijk zijn om het aangeboden systeem te implementeren en gebruiksklaar op te leveren, waarbij wordt voldaan aan de in bijlage A - programma van eisen opgenomen eisen en hetgeen door inschrijver aangeboden als onderdeel van de kwalitatieve gunningscriteria. Vul in Kolom G een bedrag in. Als u kosten wil beschrijven die niet voorgeschreven zijn, vult u deze in bij cel G20 een uitsplitsing van deze kosten dienen toegelicht te worden in de bijlage die u bij het prijzenblad aanbiedt.

Voor het invullen van het prijzenblad gelden de volgende voorwaarden:

- De opgegeven kosten dienen herleidbaar te zijn naar/ aan te sluiten op de in G1 'implementatie' benoemde fases/activiteiten;
- De opgegeven kosten voor 'exitkosten' in rij 21 dienen herleidbaar te zijn naar de beschreven exitstrategie uit Toetsingscriterium 'Kwaliteit van de dienstverlening'.
- Kosten die niet zijn opgenomen in de kostenspecificatie kunnen later niet door inschrijver worden opgevoerd.

Jaarlijkse terugkerende kosten

Inschrijver dient een kostenopgave te doen van de jaarlijkse kosten voor het gebruik van de aangeboden SaaS-oplossing voor de zeven (7) jaar van de Overeenkomst. Inschrijver dient de jaarlijkse kosten voor het gebruik van uw SaaS-oplossing, inclusief de hosting van de SaaS, onderhoud en het aangeboden SLA. De jaarlijkse kosten dienen alle kosten te bevatten die naar oordeel van inschrijver noodzakelijk zijn, zodat wordt voldaan aan de in bijlage A - programma van eisen en wensen opgenomen eisen en hetgeen door inschrijver aangeboden als onderdeel van de kwalitatieve Gunningcriteria. In kolom E vult inschrijver aantallen van het onderdeel in, in kolom G de prijs per onderdeel. Hierdoor wordt automatisch de prijs per jaar en de totaalprijs voor 7 jaar berekend.

Voor het invullen van het prijzenblad gelden de volgende voorwaarden:

- De opgegeven kosten dienen herleidbaar te zijn naar/ aan te sluiten op de in Toetsingscriterium 'Kwaliteit van de dienstverlening' benoemde fases/activiteiten;
- Gebruik de gele velden om uw SaaS kosten uit te splitsen. Er is rekening gehouden met verschillende vormen van licentiemodellen. Inschrijver kan het eigen licentiemodel toepassen, zolang wordt voldaan aan hetgeen dat wordt uitgevraagd in deze aanbesteding.
- Kosten die niet zijn opgenomen in de kostenspecificatie kunnen later niet door inschrijver worden opgevoerd.

Aanvullende kosten op afroep

De aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen in de (uur)tarieven de inschrijver hanteert voor werkzaamheden die niet zijn voorzien (meerwerk) of die gelden bij de uitnutting van optionele diensten (zie artikel 2.8). Hiertoe dient inschrijver inzicht te geven in de gevraagde tarieven. De aangeboden (uur)tarieven worden niet meegenomen in het kader van de beoordeling van Gunningcriterium Prijs. Wel dienen de (uur)tarieven overeen te komen met de (uur)tarieven opgenomen in de breakdown van de kosten.

Voor het invullen van het prijzenblad gelden de volgende voorwaarden:

- Deze prijzen worden niet meegenomen in de inschrijfprijs, maar wel opgenomen in de overeenkomst.
- De staffels dienen overeen te komen met het licentiemodel. Houd rekening met een verdubbeling van de omvang van de opdracht.
- De aangeboden jaarlijkse prijs per aantal voor licenties mag per volumestaffel nooit hoger zijn, dan een voorgaande staffel.

Voor de op te geven prijzen/tarieven geldt het volgende:

- Alle prijzen en tarieven moet u aanbieden in euro's, prijspeil februari 2026 en exclusief btw.
- De prijzen moeten integraal zijn. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die u als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.
- Het is niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs of om een bedrag van nul (0) euro in te vullen.
- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is nemen wij artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
- Het is niet toegestaan om manipulatief in te schrijven. Hiermee bedoelen we in deze context dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door ons gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

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

8. Voorschriften en voorwaarden

In dit hoofdstuk staan voorwaarden en bepalingen die gelden in het kader van deze aanbesteding. Dit hoofdstuk bevat tevens voorschriften volgens welke alle inschrijvingen moeten zijn opgemaakt en ingezonden om in behandeling te worden genomen. Dit is om eerlijke concurrentie tussen de inschrijvers te garanderen.

Inschrijvingen die op een afwijkende manier zijn aangeboden en inschrijvingen die niet voldoen aan de voorwaarden zijn in de regel ongeldig en beoordelen we niet verder. In dat geval krijgt u hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

8.1 Gebruik aanbestedingsplatform

We stellen alle aanbestedingsstukken beschikbaar via het aanbestedingsplatform. U kunt uw inschrijving uitsluitend via het aanbestedingsplatform indienen. We zijn op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het aanbestedingsplatform en wijzen iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover omschrijvingen op het aanbestedingsplatform en in het beschrijvend document met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleren de omschrijvingen in het beschrijvend document boven de omschrijvingen op het aanbestedingsplatform.

8.2 Voorbehouden van de aanbestedende dienst

We behouden ons het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk op te schorten, tijdelijk of definitief te staken en/of om niet over te gaan tot het sluiten van de overeenkomst. In dat geval krijgt u hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

8.3 Toepasselijk recht

Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing.

8.4 Nederlandse taal

U moet uw inschrijving opstellen in de Nederlandse taal. Communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze aanbesteding en de eventuele opdracht zijn in de Nederlandse taal. Voor (standaard)rapporten, handleidingen en dergelijke, waarvan het algemeen gebruikelijk is dat deze in de Engelse taal zijn opgesteld, geldt dat u hiervan (ook) Engelstalige versies mag overleggen. Andere talen zijn niet toegestaan.

8.5 Inschrijven met onderaannemers

In aanvulling op de eisen voor het inschrijven met (een) onderaannemer(s) die zijn beschreven in hoofdstuk 4 van dit beschrijvend document geldt het volgende. Als u als inschrijver een beroep doet op (een) onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) geschiktheidseis(en) dan moet u aangeven (i) welke onderaannemer(s) dit betreft en (ii) voor welk deel van de opdracht deze onderaannemer(s) zal (zullen) worden ingeschakeld dan wel voor welke geschiktheidseis(en) u een beroep doet op deze onderaannemer(s). Van alle onderaannemers moet na de mededeling van de gunningsbeslissing op ons verzoek een bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps- en handelsregister worden overgelegd.

Na inschrijving mag de samenstelling van hoofdaannemer met één of meer onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van gemeente Zevenaar.

De onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer bepaalde voorschriften uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

De opdrachtnemer moet de betreffende onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht en dienovereenkomstig inzetten. In het geval dat de opdrachtnemer een beroep doet

op de betreffende onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) geschiktheidseis(en) moet de hoofdaannemer aantonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende onderaannemer(s).

Het is niet toegestaan een onderaannemer in te zetten waarop een uitsluitingsgrond van toepassing is, behoudens wanneer gemeente Zevenaar hiervoor expliciet toestemming geeft wegens één of meer van de redenen genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet 2012. Op ons verzoek toont u aan de hand van bewijsmiddelen aan dat op uw onderaannemers geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

8.6 Inschrijven in een samenwerkingsverband

Alle leden van het samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een inschrijving aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de opdracht. Het samenwerkingsverband moet in de inschrijving aangeven welke (rechts)persoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode als penvoerder optreedt. Partijen in een samenwerkingsverband kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Als daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende inschrijvingen ongeldig.

Wijzigingen in de samenstelling van het samenwerkingsverband na indiening van de inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van gemeente Zevenaar, leiden in de regel tot uitsluiting.

De leden van een samenwerkingsverband verklaren zich door inschrijving bereid om vanaf gunning een rechtsvorm aan te nemen volgens welke de leden van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen jegens de opdrachtgever. Een samenwerkingsverband wijst gedurende de aanbesteding en uitvoering van de opdracht een penvoerder aan die gerechtigd is namens het samenwerkingsverband op te treden.

8.7 Inschrijven conform de aanbestedingsstukken

U moet als inschrijver uw inschrijving baseren op de aanbestedingsstukken. Als u gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat in de regel tot ongeldigheid van de inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding. Onder 'niet juist' verstaan wij het wijzigen van informatie in de aanbestedingsstukken of het niet gebruiken van een voorgeschreven bijlage of formulier.

8.8 Inschrijven onder voorwaarden

Een inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden of waarop voorbehouden worden gemaakt, merken wij in de regel aan als ongeldig en sluiten wij uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

8.9 Gedeeltelijk inschrijven

Een inschrijving indienen ten aanzien van een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan.

8.10 Opgave van prijzen, tarieven en kosten

De prijzen, tarieven en kosten die de inschrijver opgeeft moeten marktconform, aannemelijk en reëel zijn – zie in dit kader ook paragraaf 8.11.

8.11 Manipulatief inschrijven

Het is niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door ons gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd. U mag geen aanbieding doen die naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel anderszins een manipulatief karakter heeft. Een inschrijving is in ieder geval manipulatief als één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren of als sprake is van negatieve of nultarieven. Tevens is het niet toegestaan het format van het prijsopgaveformulier te wijzigen.

Als u deze bepaling overtreedt wordt u in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

8.12 Geldigheidsduur van de inschrijving

De inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. U moet uw inschrijving gestand doen tot minimaal drie maanden vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving. Als een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding. Wij kunnen u verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunt u geen aanspraak op de opdracht ontlenen.

8.13 Ondertekening van het UEA en van de inschrijving

Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van de inschrijving. De inschrijving zelf en documenten en verklaringen bij de inschrijving hoeft u dus niet separaat te ondertekenen.

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister in het land van vestiging of bij ontbreken daarvan een ander bewijsstuk als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet 2012. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- en handelsregister moet zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan de inschrijving. De handtekeningen moeten met pen op het document worden gezet.

Let op – Het formulier is een interactieve pdf. Het formulier vult meerdere keren automatisch de voor de inschrijver positieve antwoorden in. Het is uw verantwoordelijkheid als inschrijver om te verifiëren of dit klopt.

Let op – Een onvolledig en/of onjuist ingevuld UEA en/of een niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

8.14 Aantal malen inschrijven

Een inschrijver (een (rechts)persoon of vennootschap) mag slechts eenmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige inschrijver, hetzij als lid van een samenwerkingsverband.

Een rechtspersoon of vennootschap die optreedt als onderaannemer voor een inschrijver mag niet tevens inschrijven als zelfstandige inschrijver of als lid van een samenwerkingsverband. Een rechtspersoon of vennootschap mag wel optreden als onderaannemer voor meerdere inschrijvers.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
- b. Rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

De gemeente Zevenaar zal (rechts)personen niet uitsluiten als die (rechts)personen aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen de inschrijvers kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een inschrijver mag niet tevens als derde fungeren waarop door een andere inschrijver een beroep wordt gedaan. Een derde mag niet voor meerdere inschrijvers garant staan als het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

8.15 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de inschrijving

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten leidt in de regel tot uitsluiting. Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in een inschrijving en wij dit aanmerken als een kennelijke en herstelbare omissie, dan behouden wij ons het recht voor u te vragen om een verduidelijking en/of een aanvulling. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wezenlijke wijziging van uw inschrijving met zich meebrengen. Als dat naar onze mening wel zo is, dan zullen we deze verduidelijkingen en/of aanvullingen niet meenemen in de beoordeling.

8.16 Medewerking onderzoek

We behouden ons het recht voor de juistheid van de door u overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van uw onderneming (nader) te onderzoeken. U bent verplicht volledige medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door gemeente Zevenaar (in elke fase van de aanbesteding, alsmede na verlening van de opdracht).

8.17 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van kosten in het kader van deze aanbesteding. We hebben voor deze bepaling een zorgvuldige afweging gemaakt op grond van voorschrift 3.8A van de Gids Proportionaliteit en de Handreiking Tenderkostenvergoeding van oktober 2018. In geval van (onverwachte) intrekking van de aanbesteding door niet aan inschrijvers verwijtbare oorzaken zullen we een tenderkostenvergoeding heroverwegen.

8.18 Status informatie in de aanbestedingsstukken

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de aanbestedingsstukken kunt u als geïnteresseerde met betrekking tot de aanbesteding uitsluitend rechten ontleen aan informatie die is opgenomen in de aanbestedingsstukken. We zijn niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de opdracht die door de geïnteresseerde is verkregen via andere kanalen. Als geïnteresseerde moet u zich, waar u dit nodig of wenselijk acht, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen u relevant acht in verband met uw deelname aan de aanbesteding.

8.19 Merknamen

Als in de aanbestedingsstukken in verband met technische specificaties wordt gesproken over een bepaald fabricaat, herkomst, bijzondere werkwijze, verwijzing naar een merk, octrooi, type, oorsprong of productie, is dit alleen bedoeld als voorbeeld. In dergelijke gevallen moet u de melding of verwijzing lezen met toevoeging van de woorden 'of gelijkwaardig', als dat er niet bij is vermeld.

8.20 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken, dan moet u dat zo spoedig mogelijk melden – in ieder geval vóór de sluitingstermijn van de laatste vragenronde. We verwachten van geïnteresseerden een proactieve houding, zodat we de aanbestedingsstukken effectief kunnen herstellen. Als een geïnteresseerde niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden dan vervalt het recht om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten. Als u na kennisneming van de nota(s) van inlichtingen nog steeds meent dat sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden, kunt u een klacht indienen bij de gemeente Zevenaar. Zie de klachtenprocedure in paragraaf 8.28.

8.21 Uitsluiting van inschrijvers

Ten tijde van (i) het indienen van een inschrijving en (ii) de gunning moet u als inschrijver kunnen aantonen dat de uitsluitingsgronden niet op u van toepassing zijn, dat u voldoet aan de geschiktheidseisen en dat u voldoet/kan voldoen aan de eisen uit het programma van eisen. Bij

gebreke daarvan wordt u in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding en komt u niet in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Als gedurende de aanbestedingsprocedure een uitsluitingsgrond op u van toepassing wordt, of als u niet langer aan de geschiktheidseisen of de eisen uit het programma van eisen voldoet of kan voldoen, moet u dat feit onverwijld schriftelijk aan ons mededelen. Als op enig moment blijkt dat u hierover onjuiste informatie heeft verschaft, dan wordt u in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

We zijn gerechtigd uw onderneming van de aanbesteding uit te sluiten:

- als uw onderneming aan de zijde van gemeente Zevenaar betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de aanbesteding, of
- als u zich in verband met de aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die betrokken zijn of zijn geweest bij de voorbereiding van de aanbesteding.

Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van uw onderneming een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. Wij zullen u niet uitsluiten als u aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

8.22 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname

Als u tijdens de aanbesteding als inschrijver of als samenwerkingsverband de voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) moet staken of als uw bedrijf wordt overgenomen, dan moet u ons direct informeren. In dat geval behouden wij ons het recht voor uw onderneming uit te sluiten van deelname aan de aanbesteding.

8.23 Communicatie gedurende de aanbesteding

Communicatie met betrekking tot de aanbesteding verloopt uitsluitend via het aanbestedingsplatform. Gedurende de aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van gemeente Zevenaar of bij de aanbesteding betrokken organisaties om informatie te verkrijgen over de aanbesteding. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

8.24 Beïnvloeding van de beoordeling

Het is u als geïnteresseerde of als inschrijver niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van de beoordelingscommissie, medewerkers van gemeente Zevenaar of andere betrokkenen bij de aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot de aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de aanbesteding.

8.25 Mededeling van de gunningsbeslissing

Op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet 2012 houdt de mededeling van de gunningsbeslissing geen aanvaarding in van een aanbod van een inschrijver. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het gemeente Zevenaar niet toegestaan de overeenkomst aan te gaan met de winnende inschrijver. Als binnen deze opschortende termijn een kort geding aanhangig is gemaakt – hetgeen moet blijken uit toezending van een kopie van het exploit van dagvaarding – zal gemeente Zevenaar niet tot gunning van de overeenkomst overgaan voordat in kort geding vonnis is gewezen. Bovengenoemde termijn van twintig kalenderdagen is een vervaltermijn. Als binnen deze termijn geen kort geding aanhangig is gemaakt kunnen de afgewezen inschrijvers na afloop van deze termijn geen bezwaar meer maken tegen de beslissing, noch achteraf een kort geding of bodemprocedure aanhangig maken om schadevergoeding te vorderen, en hebben zij hun rechten ter zake volledig verwerkt.

Dit betekent niet dat na automatisch verloop van de opschortende termijn het aanbod van de winnende inschrijver alsnog is aanvaard. Gemeente Zevenaar aanvaardt het aanbod van de

winnende inschrijver na de verificatiefase (zie paragraaf 3.9 Verificatie van bewijsmiddelen) met berichtgeving over de definitieve gunning van de opdracht.

8.26 Rechtsmiddel

Als u als inschrijver bezwaar heeft tegen de (motivering van de) gunningsbeslissing, moet u binnen de opschortende termijn van twintig kalenderdagen (ingående op de dag na de verzenddatum van de gunningsbeslissing), door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank te Arnhem aanhangig maken. In het belang van een snelle en goede voortgang moet u vervolgens zo snel mogelijk via het aanbestedingsplatform een kopie van de dagvaarding sturen aan gemeente Zevenaar.

Als u binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt, houdt dat in dat:

- u het recht verwerkt om tegen de uitkomst en het verdere verloop van de aanbesteding op te komen;
- u uw eventuele rechten bovendien verwerkt om na afloop van deze termijn ter zake in een bodemprocedure of kort geding van gemeente Zevenaar bepaalde (rechts)handelingen en/of achteraf een schadevergoeding te vorderen.

Gemeente Zevenaar zal, mits niet (tussentijds) schriftelijk teruggekomen op de gunningsbeslissing, de opdracht gunnen aan de inschrijver wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt. We behouden ons nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de gunningsbeslissing, als daar volgens ons aanleiding voor bestaat. Als tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk de afwijzing aanhangig is gemaakt, zullen we niet eerder tot gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan. In het geval dat een kort geding aanhangig wordt gemaakt, hebben andere inschrijvers de mogelijkheid te interveniëren in het geding. Als de keuze wordt gemaakt om niet te interveniëren in het geding dan kunnen andere inschrijvers later niet alsnog opkomen tegen de beslissingen die gemeente Zevenaar neemt vanwege (de uitkomst van) het kort geding.

8.27 Klachtafhandeling

Het kan voorkomen dat bij een ondernemer ontevredenheid bestaat over hoe gemeente Zevenaar tijdens de procedure acteert of heeft geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Iedere (potentiële) inschrijver die belang heeft bij de aanbesteding kan een gemotiveerde klacht indienen. Als u een klacht heeft, doet u er als geïnteresseerde of als inschrijver goed aan uw klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

Als algemeen uitgangspunt geldt: eerst vragen, dan klagen. Voordat u een klacht indient, stelt u in beginsel eerst een vraag. Zie ook paragraaf 3.4.3. Een ander algemeen uitgangspunt is dat u tijdig klaagt en dat wij de klacht tijdig afhandelen. We definiëren 'tijdig' als: redelijke en werkbare termijnen die tegemoetkomen aan de belangen van de klager en van gemeente Zevenaar.

Op hoofdlijnen is de klachtenprocedure als volgt:

- De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in bij de contactpersoon van het klachtenloket van de aanbestedende dienst: d.hazeleger@zevenaar.nl. In de klacht:
 - a) staan de datum van versturen, naam en contactgegevens van de ondernemer en de aanduiding van de Aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
 - b) maakt de ondernemer duidelijk:
 - i. dat het een klacht betreft,
 - ii. wat de klacht is, en
 - iii. hoe de klacht volgens hem zou kunnen worden verholpen.
- Het klachtenloket kan de ondernemer in de gelegenheid stellen om op korte termijn in overleg te treden met het klachtenloket voor een toelichting.
- Het klachtenloket geeft zo nodig aan de aanbestedende dienst aan of de aanbesteding of de bezwaartermijn moet worden opgeschort. De aanbestedende dienst neemt dit advies over of wijkt hier gemotiveerd vanaf.

- Het klachtenloket neemt de klacht inhoudelijk in behandeling en communiceert de uitkomst van de klachtafhandeling (het advies) aan de aanbestedende dienst en aan de ondernemer die de klacht heeft ingediend.
- De aanbestedende dienst neemt het advies van het klachtenloket in beginsel over. De aanbestedende dienst wijkt alleen af van het advies als hij hier op redelijke gronden niet in kan meegaan en motiveert dit dan zorgvuldig. De aanbestedende dienst communiceert zijn beslissing (inclusief motivering indien hij van het advies afwijkt) aan de ondernemer.
- De ondernemer kan op basis hiervan besluiten om wel of geen vervolgstappen te nemen.
- De aanbestedende dienst maakt zijn beslissing geanonimiseerd bekend aan de betrokken ondernemers (geïnteresseerden dan wel inschrijvers) via bijvoorbeeld een Nota van inlichtingen of de berichtenmodule van het Aanbestedingsplatform.

9. Begrippen

In dit document en de overige aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen de volgende betekenis. In de conceptovereenkomst zijn de gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter geschreven.

aanbestedende dienst	De gemeente Zevenaar.
aanbesteding	De onderhavige openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de opdracht.
aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de aanbestedende dienst en de ondernemers plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een inschrijving.
aanbestedingsstukken	Alle documenten die door de aanbestedende dienst gedurende de aanbesteding worden ingebracht.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
beschrijvend document	Dit document, inclusief bijlagen, waarin door de aanbestedende dienst een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de aanbesteding wordt gegeven.
derde	Een andere entiteit op wie de inschrijver een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de geschiktheidseisen. Deze derde partij is niet per se hetzelfde als een onderaannemer.
dienst(en)/dienstverlening	De door de opdrachtnemer op basis van de overeenkomst ten behoeve van de opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.
geïnteresseerde	Vóór het moment van inschrijven – de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de opdracht.
geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de inschrijver moet voldoen.
gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald.
inschrijver	Een geïnteresseerde die een inschrijving heeft ingediend.
inschrijving	Het aanbod dat de inschrijver volgens de aanbestedingsstukken doet aan de aanbestedende dienst en dat strekt tot het uitvoeren van de opdracht.

nota van inlichtingen	<p>Document dat de antwoorden op vragen van geïnteresseerden en/of reacties op opmerkingen van geïnteresseerden bevat, evenals eventuele mededelingen van de aanbestedende dienst en wijzigingen van het beschrijvend document en/of andere aanbestedingsstukken.</p> <p>De nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en prevaleert boven het beschrijvend document en de daarbij behorende bijlagen. Een bij een nota van inlichtingen beschikbaar gesteld herzien aanbestedingsstuk prevaleert boven eerdere versies van dat betreffende document.</p>
onderaannemer	<p>Een leverancier/dienstverlener die de opdrachtnemer zelf inzet om een gedeelte van de gecontracteerde opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer als hoofdaannemer. De opdrachtnemer blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) opdracht en de resultaten ervan. Deze onderaannemer is niet per se de derde als bedoeld in het beschrijvend document.</p>
opdracht	<p>De opdracht van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer tot hetgeen is overeengekomen in de overeenkomst en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.</p>
opdrachtgever	<p>De opdrachtgever, in dit geval gemeente Zevenaar, die de overeenkomst aangaat met de opdrachtnemer.</p>
opdrachtnemer	<p>De inschrijver met wie de opdrachtgever de overeenkomst afsluit.</p>
overeenkomst	<p>De overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer voor het leveren van (een) product(en), de te verrichten werkzaamheden en/of het verlenen van een dienst, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.</p>
perceel	<p>Een afgebakend onderdeel van de opdracht waarop kan worden ingeschreven.</p>
programma van eisen	<p>Het document waarin de specificaties voor het uitvoeren van de opdracht zijn opgenomen.</p>
samenwerkingsverband	<p>Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één inschrijver aan de aanbesteding deelneemt.</p>
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	<p>Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.</p>
uitsluitingsgronden	<p>Omstandigheden die, als de inschrijver daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbesteding.</p>
werkdag	<p>Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet).</p>

10. Bijlagen

Bijlage A: Programma van eisen en wensen

Bijlage B: Architectuurplaat SHV Zevenaar

Bijlage C: Indienen vragen en opmerkingen

Bijlage D: Ervaring inschrijver

Bijlage E: Concept van de overeenkomst

Bijlage F: Verwerkersovereenkomst

Bijlage G: GIBIT 2023

Bijlage H: Invulling Social Return

Bijlage I: Prijsopgaveformulier

Bijlage J: Back-up en Restorebeleid RID de Liemers

Bijlage K: Concept wijzigingsovereenkomst