

Aanbestedingsleidraad

“Zaaksysteem”

Kenmerk:	Versie:	Status:
Z/26/343669	Versie 1.0	Definitief
Opdrachtgever:	Datum:	CPV- code:
Werkorganisatie	3 maart-2026	72000000-5 IT-diensten /
Druten Wijchen		48000000-8 - Software en infor- matiesystemen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Aard, omvang en duur van de overeenkomst	4
1.3	Doelstelling	5
1.4	Beoordelen en gunnen	5
1.5	Opmerkingen naar aanleiding van het aanbestedingsdocument	6
1.6	Geheimhouding	6
1.7	Aanbestedingsplanning	7
1.8	Gegevens aanbestedende dienst	7
1.9	Informatie over verplichtingen inschrijvers	8
2	Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden	9
2.1	Programma van Eisen	9
2.2	Huidige en gewenste situatie	9
3	Geschiktheid en gunningsprocedure	10
3.1	Algemeen	10
3.2	Uitsluitingsgronden	10
3.3	Geschiktheidseisen	10
3.3.1	Beroeps bekwaamheid	11
3.4	Technische bekwaamheid	11
3.5	Bewijsstukken aan te leveren na voornemen tot gunnen	11
3.6	Gunningscriteria	12
4	Wijze van inschrijven en in te dienen documenten	18
4.1	Algemeen	18
4.2	Inschrijvingsopbouw en voorwaarden	19
4.3	Indeling en ondertekening van de inschrijving	20
4.4	Indiening van de inschrijving	20
5	Aanbestedingskader	21
5.1	Procedure	21
5.2	Publicatiemedium en digitale documenten	21
5.3	Inlichtingen	21
5.4	Inschrijving	21
5.5	Aanbesteding	22
5.6	Beoordeling en gunning	22
5.7	Niet gunnen	22
5.8	Gelijke stand	22
5.9	Rechtsbescherming	23
5.10	Klachtenregeling	23

De navolgende bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van dit aanbestedingsdocument.

Bijlagen

1. Visie op Zaakgericht werken 2024
2. Beschrijvend document
3. Programma van Eisen en Wensen
4. Demonstratiescript zaaksysteem
5. Concept overeenkomst Zaaksysteem
6. Bijlage 5A Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT versie 2023)
7. Bijlage 5B Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen
8. Inschrijfbiljet
9. Verklaring referenties
10. Concept verwerkersovereenkomst

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt het aanbestedingsdocument “Zaaksysteem”. In deze offerteaanvraag staat, naast de omschrijving van de uit te voeren opdracht, ook de procedure beschreven aan de hand waarvan de aanbesteding wordt uitgevoerd en aan welke voorwaarden de inschrijvers en inschrijvingen moeten voldoen. De aanbestedende dienst is de Werkorganisatie Druten Wijchen, hierna te noemen de WDW. De WDW is een samenwerkingsverband van de gemeenten Druten en Wijchen. De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om een Europese aanbesteding te doorlopen volgens de openbare procedure om op deze wijze te komen tot een overeenkomst voor één applicatie voor het Zaaksysteem. De applicatie dient als Software as a Service (SaaS) te worden afgenomen (uitgangspunt WDW is zoveel mogelijk SaaS).

1.2 Aard, omvang en duur van de overeenkomst

De overeenkomst bestaat uit de implementatieperiode en de beheerperiode. De implementatieperiode start na ondertekening van de overeenkomst door beide partijen en eindigt na acceptatie van de implementatie waarna de beheerperiode aanvangt.

De contractduur is vastgesteld op vier jaar met 3 keer een optie tot verlengen van 2 jaar per verlenging. De maximale looptijd bedraagt dan 10 jaar. De startdatum van het contract is vermoedelijk in Q3 - 2026.

In de overeenkomst wordt aan de hand van een Service Level Agreement (SLA) aandacht besteed aan de wijze waarop wordt omgegaan met onderhoud, updates en upgrades.

De aanbestedende dienst en dienstverlener zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) en overige specifieke wettelijke bepalingen gericht op verwerking van persoonsgegevens. In dat kader maakt de aanbestedende dienst met dienstverlener nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst, die op basis van het VNG model Verwerkersovereenkomst tot stand komt. Het concept hiervoor in bijlage 10 maakt onlosmakelijk onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument.

1.3 Doelstelling

Deze aanbesteding heeft tot doel het sluiten van één overeenkomst met één opdrachtnemer, voor het beschikbaar stellen, implementeren en onderhouden van een all-in-one Zaaksysteem (een zaaksysteem inclusief zaaksysteem functionaliteit zoals een Zaak afhandeling, Zaken Magazijn, DMS, Klant Contact Systeem, Klant Portaal, archivering etc), aangesloten op onze bestaande omgeving.

Het realiseren van koppelingen met bestaande applicaties van andere leveranciers en de migratie van (een deel van) de data uit ons huidige zaaksysteem Decos Join Zaak & Document is onderdeel van deze aanbesteding.

Met het nieuwe zaaksysteem willen we onze dienstverlening aan onze inwoners en bedrijven verbeteren, maar ook onze interne bedrijfsvoering en informatiehuishouding beter op orde hebben, door te werken vanuit de zaak.

We hebben onze visie op het zaakgericht werken en de inzet van een zaaksysteem zoals bedoeld door de WDW opgeschreven in een document, dat is opgenomen in bijlage 1 'Visie op zaakgericht werken 2024'.

1.4 Beoordelen en gunnen

In het kader van de aanbestedingsprocedure wordt het gunningscriterium beste prijs/kwaliteit verhouding (Economisch Meest Voordelige Inschrijving, EMVI) gehanteerd. Hierbij wordt navolgende verdeling gehanteerd.

- Prijs: 20 %
- Kwaliteit: 80 %

Als subgunningscriteria gelden daarbij (in willekeurige volgorde):

- Inschrijvingsprijs (20 punten);
- Kwalitatieve subgunningscriteria (80 punten), te weten:
 - K1: Wensen 60 punten
 - K2: Implementatieplan 10 punten
 - K3: Demonstratie 10 punten

Specificering van de gunningscriteria is beschreven in hoofdstuk 3 van dit aanbestedingsdocument.

Als onderdeel van dit aanbestedingsdocument worden er ook diverse bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsdocumenten. In het bijzonder wordt gewezen op de conceptovereenkomst, die als bijlage 5 is toegevoegd. Hierin worden de administratieve voorwaarden, uitvoeringsvoorwaarden en randvoorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst beschreven. De inschrijver moet ook aan de voorwaarden die hierin beschreven staan voldoen.

In de aanbestedingsdocumenten kunnen verschillende termen voor de contractpartij als synoniem van elkaar worden gebruikt:

- opdrachtgever, aanbestedende dienst, organisatienaam, de WDW, Werkorganisatie Druten Wijchen
- opdrachtnemer, leverancier, dienstverlener, contractant

De genoemde termen hoeven niet alleen in het enkelvoud, maar kunnen ook in het meervoud worden gebruikt.

1.5 Opmerkingen naar aanleiding van het aanbestedingsdocument

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als u toch onjuistheden, tegenstrijdigheden, gebreken en/of onvolkomenheden in het aanbestedingsdocument, de bijlagen of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 tegenkomt, verzoeken wij u om dit direct aan de contactpersoon van de aanbestedende dienst met betrekking tot deze aanbesteding, te laten weten. Indien op enig moment blijkt dat de aanbestedingsdocumenten onjuistheden, tegenstrijdigheden, gebreken en/of onvolkomenheden bevat en u deze redelijkerwijs had kunnen en/of moeten ontdekken, maar u de aanbestedende dienst hiervan echter niet schriftelijk op de hoogte heeft gebracht, zijn deze onjuistheden, tegenstrijdigheden, gebreken en/of onvolkomenheden voor uw eigen risico en rekening. Tekortkomingen die na het indienen van een inschrijving naar voren komen, kunnen de aanbestedende dienst niet worden aangerekend. Door in te schrijven conformeert u zich aan de inhoud van het aanbestedingsdocument, de bijlagen en de procedure.

1.6 Geheimhouding

De inschrijver moet alle in het kader van deze aanbesteding door de aanbestedende dienst verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen. De gegevens mogen enkel gebruikt worden voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van de aanbestedende dienst en worden vertrouwelijk behandeld.

1.7 Aanbestedingsplanning

De aanbestedingsplanning die wordt gehanteerd is opgenomen onder “termijnen” op Tendered. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Fase	Activiteit	Datum / Startdatum tijdvak
Verzenden aanbestedingsleidraad	Publiceren leidraad	4 maart 2026
1 ^e Vragenronde	Uiterste datum vragen stellen 1 ^e Nota van Inlichtingen	20 maart 2026, 11.00 uur
	Verzending Nota van Inlichtingen	25 maart 2026
2 ^e Vragenronde	Uiterste datum vragen stellen 2 ^e Nota van Inlichtingen	1 april 2026, 11.00 uur
	Verzending Nota van Inlichtingen	9 april 2026
Inschrijving	Ontvangst inschrijvingen	18 mei 2026, 11.00 uur
Demo		28 mei 2026
Berichtgeving	Berichtgeving voorlopige gunning	1 juni 2026
	Bezwaartermijn	20 dagen
Overeenkomst	Berichtgeving definitieve gunning	22 juni 2026

1.8 Gegevens aanbestedende dienst

Werkorganisatie Druten Wijchen (WDW)

Postbus 9000

6600 HA Wijchen

De contactpersoon is:

Robbert den Bekker

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbesteding, waaronder vragen over de inhoud van de aanbestedingsdocumenten, wordt uitsluitend via Tendered gevoerd.

Het is niet toegestaan om ten aanzien van deze aanbesteding contact op te nemen met andere personen en/of via andere kanalen dan de hierboven vermelde contactpersoon en communicatiekanaal. Bij overtreding hiervan kan de aanbestedende dienst de inschrijver uitsluiten.

1.9 Informatie over verplichtingen inschrijvers

Voor informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van deze overeenkomst van toepassing zijn, wordt u verwezen naar:

- Belastingen: de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl
- Milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, <https://www.rijksoverheid.nl/>
- Arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/

Van de inschrijvers wordt verwacht dat zij zich op de hoogte hebben gesteld van bovengenoemde bepalingen en dat zij rekening houden met de daaruit voortkomende verplichtingen bij uitvoering van de opdracht.

2 Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden

2.1 Programma van Eisen

Voor de functionele en technische eisen betreffende deze opdracht verwijzen wij naar bijlage 3. Programma van Eisen en Wensen.

2.2 Huidige en gewenste situatie

In bijlage 2. Beschrijvend document wordt een overzicht gegeven van de huidige en gewenste situatie.

In dit beschrijvend document staat per onderdeel beschreven wat de huidige en gewenste situatie inhoudt.

3 Geschiktheid en gunningsprocedure

3.1 Algemeen

Om in aanmerking te kunnen komen voor de gunning van de overeenkomst voldoet de inschrijver aan het gestelde in het aanbestedingsdocument en zijn er geen uitsluitingsgronden op de inschrijver van toepassing.

Daarnaast voldoet de inschrijver aan de gestelde geschiktheidseisen.

Blijvend voldoen

Gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn er geen uitsluitingsgronden van toepassing op de opdrachtnemer en moet deze blijven voldoen aan de (geschiktheids)eisen. De opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd bewijsstukken hieromtrent op te vragen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen is de opdrachtgever gerechtigd de opdracht te beëindigen zonder dat de opdrachtnemer recht op schadevergoeding heeft.

Hetgeen door de inschrijver wordt aangeboden in het kader van de kwaliteitscriteria (voor zover de aanbestedende dienst hiermee instemt) wordt onderdeel van de uit te voeren opdracht.

3.2 Uitsluitingsgronden

De Opdrachtgever zal een inschrijving waarop de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheids- en overige eisen en de gunningcriteria, tenzij de gemeente dit niet proportioneel acht. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument nader te noemen UEA.

Inschrijvers tonen dat onder andere aan door het indienen van een eigen verklaring via de Uniforme Europese Aanbestedingsverklaring (UEA). Hiervoor dient u de digitale tool te gebruiken op TenderNed. Nadat deze is ingevuld kunt u de UEA downloaden en moet u deze voorzien van een handtekening. Deze handtekening wordt geverifieerd middels uw inschrijving bij de Kamer van Koophandel. Na ondertekening dient u deze in te scannen en te uploaden bij uw inschrijving.

3.3 Geschiktheidseisen

Wanneer de inschrijver kan verklaren dat er geen uitsluitingsgronden op de onderneming van toepassing zijn, wordt door middel van de geschiktheidseisen onderzocht of de onderneming geschikt is om de overeenkomst uit te voeren. Dit wordt getoetst op basis van de beroeps en technische bekwaamheid.

In onderstaande paragraaf is het criterium technische bekwaamheid verder uitgewerkt en staat beschreven hoe de inschrijver aan kan tonen geschikt te zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden.

3.3.1 Beroeps bekwaamheid

De inschrijver is gecertificeerd conform:

- ISO/IEC 27001 of gelijkwaardig en kan dit met een afschrift van het certificaat dan wel andere bewijsmiddelen aantonen.
- ISO 27017 gecertificeerd (t.b.v. de bescherming van informatie in clouddiensten). Leverancier toont aan te voldoen aan de richtlijnen van ISO/IEC 27017. Dit kan door middel van een ISO 27017-certificaat of een verklaring van toepasselijkheid (SoA) waarin de clouds specifieke maatregelen zijn afgedekt.

3.4 Technische bekwaamheid

De inschrijver beschikt over voldoende technische kennis en kunde om de overeenkomst uit te kunnen voeren, en kan dit met ondergenoemde bewijsmiddelen aantonen.

Technische bekwaamheid

De inschrijver biedt een “bewezen oplossing” en kan dit aantonen met een referentieproject, waarin bij een (soortgelijke) gemeentelijke organisatie de aangeboden versie van het zaaksysteem als oplossing met het genoemde takenpakket, inclusief vergelijkbare koppelingen met (vak)applicaties, met succes is afgerond in de afgelopen drie jaar te rekenen vanaf de datum van inschrijving.

3.5 Bewijsstukken aan te leveren na voornemen tot gunnen

Van de inschrijver met de beste prijs–kwaliteitverhouding, berekend op basis van kosteneffectiviteit, wordt gevraagd om binnen 7 dagen na het verzoek de volgende documenten als bewijsstuk te overleggen:

- een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf het tijdstip van het indienen van de inschrijving;
- een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- een verklaring van de Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden;
- bewijs van een verzekering tegen beroepsrisico's;
- bewijs van certificering ISO/IEC 27001 en 27017.

LET OP: Het aanvragen van een gedragsverklaring of een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Wij adviseren dan ook deze aanvraag, indien nodig, te doen gedurende de aanbestedingsperiode zodat, wanneer de aanbestedende dienst deze documenten opvraagt, de documenten binnen de termijn van zeven dagen kunnen worden aangeleverd.

3.6 Gunningscriteria

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

Prijs (maximaal 20 punten)

Voor het onderdeel prijs zijn maximaal 20 punten te behalen. Deze punten worden berekend op basis van onderstaande formule waarbij de Inschrijver met de laagste prijs dus 20 punten behaalt.

$$\text{Aantal punten} = \frac{\text{Laagste prijs}}{\text{Inschrijfprijs}} * 20$$

Kwaliteit (maximaal 80 punten)

Binnen het Gunningscriterium “kwaliteit” worden drie subgunningscriteria beoordeeld (zie paragraaf 1.4).

In bijlage 3, Programma van Eisen en Wensen, wordt een overzicht gegeven van de eisen en daarnaast in de tabel een overzicht van de wensen die we terug willen zien in de aangeboden oplossing (Opl.) en in de demo. Ook staat hier de puntentelling vermeld. Indien de inschrijver niet aan alle eisen kan voldoen wordt deze terzijde gelegd.

K1 Wensen (60 punten)

Wens/doelstelling

Inschrijver wordt gevraagd te beschrijven in welke mate de aangeboden oplossing tegemoet komt aan de wensen, zoals beschreven in bijlage 3 Programma van Eisen en Wensen.

In te dienen documenten

De beantwoording op de wensen bestaat uit een pdf van maximaal 40 pagina's A4, exclusief voorblad en inhoudsopgave, inclusief afbeeldingen. Als bij de beantwoording van een onderdeel sprake is van een bevestigende beschrijving van een aspect, dan gaat de aanbestedende dienst ervan uit dat de betreffende aspecten deel uitmaken van de aangeboden inschrijving en vormt deze onderdeel van de prijsopgave van inschrijver. Het document dient leesbaar en doorzoekbaar te zijn. Indien er meer dan 40 pagina's worden ingediend wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling

In totaliteit betreft het 13 wensen (W1 t/m W13). De maximaal te behalen aantal punten is per wens aangegeven (laatste kolom). De beantwoording wordt ten opzichte van wat gevraagd in het gunningscriterium beoordeeld op basis van het beoordelingskader, waarbij wordt gekeken naar de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwaliteitswensen. Uw inschrijving kan zich dus positief of negatief onderscheiden ten opzichte van de uitvraag. Het maximaal aantal punten is 60.

Als bij de beantwoording van een vraag sprake is van '**kunnen**', '**mogelijk zijn**' of **formuleringen van gelijke strekking**, dan gaat opdrachtgever ervan uit, tenzij expliciet aangegeven dat het optoneel is, dat de betreffende aspecten deel uitmaken van de aangeboden oplossing en de prijs. Deze functionaliteit is dan ook zonder enig voorbehoud aan te tonen/te leveren tijdens de demonstratie.

Het aantal te behalen punten wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:

Aantal punten K1 = (Behaalde totaalscore / maximaal mogelijke score) x 60 punten (afgerond op 1 decimaal achter de komma).

K2 Implementatieplan (10 punten)

Wens/doelstelling

De Opdrachtgever wil dat de inschrijver een implementatieplan opstelt en uitvoert en een werkende oplossing oplevert. De Opdrachtgever wil in heldere stappen en fasen inzicht krijgen in hoe de inschrijver ervoor gaat zorgen dat binnen de gestelde termijn de nieuwe oplossing wordt opgeleverd. Het document dient leesbaar en doorzoekbaar te zijn.

In te dienen documenten

Inschrijver levert een concept implementatieplan aan conform artikel 6 GIBIT 2023. Artikel 6.3 is hierbij leidend. Dit implementatieplan bestaat uit maximaal 15 A4, inclusief afbeeldingen.

Inschrijver dient in te gaan op onderstaande punten.

- 1) Gedetailleerde beschrijving van de doelstellingen van het project om te komen tot de implementatie van de Oplossing alsmede de randvoorwaarden en de geldende kaders en normen.
- 2) De werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid;
- 3) Een overzicht van de benodigde Koppelingen, de functionele specificaties daarvan en de eventuele medewerking van derde partijen die voor het aanleggen daarvan vereist is.
- 4) Het tijdschema van de implementatie (inclusief de deelleveringen), overeenkomstig de eisen die aan de planning zijn gesteld.
- 5) De wijze waarop de Acceptatieprocedure, inclusief deelleveringen wordt uitgevoerd. De acceptatiecriteria bestaan uit het bestek van de Opdrachtgever en de inschrijving van de Opdrachtnemer.
- 6) De wijze waarop de Migratie zal plaatsvinden
- 7) De wijze waarop Opdrachtgever middels opleidingen/trainingen vertrouwd wordt gemaakt met het gebruik en het (technisch en functioneel) beheer van de oplossing en wordt ondersteund tijdens de livegang van de diverse deelleveringen.
- 8) De mate van gemeentelijke ervaring als ook ervaring met de oplossing van de projectleider en consultants die worden ingezet. Dit dient u te onderbouwen middels een beknopt cv.

Indien er meer dan 15 pagina's worden ingediend, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling

Beoordeeld wordt in hoeverre tegemoet is gekomen aan de optimale invulling van het implementatieplan. Het implementatieplan wordt onder andere beoordeeld op basis van beschreven aanpak, volledigheid, concreetheid, haalbaarheid en het ontzorgen van de Opdrachtgever. Daarnaast wordt de mate beoordeeld waaruit in dit implementatieplan blijkt dat inschrijver zich weet te verplaatsen in de Opdrachtgever, meedenkt en dat inschrijver ervaring met eerdere projecten aantoonbaar meeneemt in dit project.

Het maximaal aantal punten is 10.

K3 Demo (10 punten)

Wens/doelstelling

Alleen die partijen die nog kans maken op (voorlopige) gunning van deze aanbesteding zullen worden uitgenodigd voor het houden van een demonstratie van de aangeboden oplossing. Hiertoe wordt de score voor Prijs (maximaal 20 punten) en Kwaliteit K1 (maximaal 60 punten) alsook Kwaliteit K2 (maximaal 10 punten) bepaald. Indien blijkt dat de inschrijver inclusief de maximale punten voor de demo nooit meer kans maakt op voorlopige gunning zal deze dan ook niet worden uitgenodigd voor de demo. Bij bekendmaking van de voorlopige gunning zullen de beoordelingen bekend worden gemaakt.

De aanbestedende dienst wenst de werking van het aangeboden systeem vast te stellen door middel van een demonstratie. De demo dient o.a. ter toetsing en verduidelijking van de eisen en beantwoording van de wensen m.b.t. het programma van eisen en wensen. Als tijdens de demonstratie blijkt dat de aangeboden oplossing niet voldoet aan de minimale eisen en aan hetgeen is weergegeven in de beantwoording van de wensen, dan wordt de inschrijving ter zijde geschoven en komt de inschrijver niet meer in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Daarnaast wordt tijdens de demo de oplossing beoordeeld op gebruikersvriendelijkheid.

De toekomstige gebruikers beoordelen per inschrijver de demonstratie eerst individueel. Vervolgens komen zij per inschrijver tot één gezamenlijke score op basis van de consensusmethodiek. De behaalde score maakt onderdeel uit van de totale kwaliteitsscore van de betreffende inschrijvers op basis waarvan de definitieve ranking wordt bepaald.

Opdrachtgever wordt gevraagd een demonstratie te verzorgen aan de hand van het script, zoals weergegeven in bijlage 4 Demonstratiescript zaaksysteem.

De demonstratie moet worden verzorgd door de beoogd projectleider.

De aanbestedende dienst heeft **28 mei 2025** gereserveerd voor de demo. U wordt gevraagd deze datum in uw agenda vrij te houden voor een eventuele uitnodiging voor de demo. Voor de demo wordt 2 uur tijd ingepland. De demo vindt plaats in het kasteel van Wijchen. Alles wat getoond en gezegd wordt, maakt onderdeel uit van uw aanbieding.

In te dienen documenten

Niet van toepassing

Scenario

Aan de hand van een aantal casussen/processen wordt de demo gewaardeerd. Het script voor de demo is als bijlage 4, demonstratiescript bijgevoegd.

Beoordeling

Aanbieder dient de casus zo veel mogelijk te tonen in de demo, het liefst in de chronologische volgorde van het script. Aanbestedende dienst beoordeelt op basis van wat aanbieder toont tijdens de demo. Daar waar aanbieder iets niet kan tonen, dient deze toe te lichten hoe het een en ander werkt. Het moet aanbestedende dienst duidelijk zijn welke handelingen door de aanbestedende dienst verricht moeten worden gedurende het proces. Daarbij wordt toelichten lager gewaardeerd dan wat werkelijk gedemonstreerd wordt.

De demo wordt beoordeeld op gebruiksvriendelijke werking van het systeem: Toetsing vindt plaats op:

1. Het systeem nodigt uit om vaak te gebruiken;
2. Het systeem is eenvoudig en intuïtief in gebruik;
3. De verschillende functies van het systeem zijn geïntegreerd;
4. Het systeem integreert optimaal met overige applicaties (m.b.t. de vak-applicaties is bekend dat hiervan geen live demo mogelijk is, uitleg volstaat);
5. De mate waarin wordt verwacht instructie nodig te hebben over dit zaakstelsel voordat een nieuwe gebruiker het goed kan gebruiken.

De gebruikersvriendelijkheid wordt als volgt beoordeeld: onvoldoende = 0 punten, matig = 25% van het maximaal te behalen aantal punten, voldoende = 50% van het maximaal te behalen aantal punten, goed = 75% van het maximaal te behalen aantal punten en uitstekend = maximaal aantal te behalen punten.

Het maximaal aantal punten is 10.

Beoordeling alle gunningscriteria

Het hoofdcriterium kwaliteit wordt per subcriterium beoordeeld. Per subcriterium wordt er een score toegekend tussen de 0 en de 4. Een subcriterium waarbij geen enkele meerwaarde wordt geconstateerd, wordt beoordeeld met de score 0. Bij een uitmuntende beoordeling wordt een maximale score van 4 toegekend aan het betreffende subcriterium. Een verdere toelichting op de scores 0 tot en met 4 is in onderstaande tabel weergegeven.

Score	Toekenning punten en uitleg
0	0% van de maximaal te behalen punten. Een (volledige) toelichting op de minimale te beschrijven punten ontbreekt.
1	25% van de maximaal te behalen punten. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever nauwelijks meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.
2	50% van de maximaal te behalen punten. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever enige meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.
3	75% van de maximaal te behalen punten. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever extra meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.
4	100 % van de maximaal te behalen punten. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever veel extra meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen eerst afzonderlijk van elkaar de inschrijvingen aan de hand van de subcriteria. Vervolgens vindt er in het collectief een beoordeling plaats teneinde op basis van consensus tot een eensluidende definitieve waardering en beoordeling van de subcriteria op score 0-4 te komen.

Het ingediende aanbod op de subcriteria (invulling van de kwaliteitsaspecten) wordt onderdeel van de overeenkomst. Tijdens de uitvoering wordt expliciet getoetst of de opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt. De opdrachtnemer zal hieraan meewerken.

4 Wijze van inschrijven en in te dienen documenten

4.1 Algemeen

Een inschrijver kan inschrijven als zelfstandig natuurlijk en/of rechtspersoon of een combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven met onderaannemers en kan er beroep worden gedaan op de technische bekwaamheid van deze derden. Dit alles wordt door de inschrijvers aangegeven in de Eigen Verklaring.

Een derde is elke andere betrokken onderneming dan de onderneming die inschrijft. Ook een dochter-, zuster-, en/of holding-/moederbedrijf wordt als derde beschouwd.

Algemene eisen

Om de concurrentie te optimaliseren mag een onderneming maar (op straffe van uitsluiting) bij één inschrijving betrokken zijn en wel als:

- zelfstandig inschrijver
- lid van een combinatie
- enige inschrijver vanuit een holding

Zelfstandig inschrijven

Een inschrijver kan zelfstandig inschrijven. In dit geval gelden er naast de beschreven algemene eisen geen andere bepalingen.

Inschrijven in combinatie

In het geval van inschrijving in combinatie gelden de volgende bepalingen:

- Alle combinanten ondertekenen, rechtsgeldig en op een zodanige wijze dat herleidbaar is wie de inschrijvende partijen zijn, hetzelfde inschrijfbiljet dat door de penvoerder wordt opgesteld en ingediend.
- De combinatie geeft duidelijk aan welke werkzaamheden door welke leden van de combinatie worden uitgevoerd. Daarnaast moet blijken wie binnen de combinatie het aanspreekpunt (penvoerder) voor de aanbestedende dienst is.
- Indien de overeenkomst aan de combinatie wordt gegund zijn alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk. Het vormen van nieuwe combinaties of het wijzigen in bestaande combinaties is na inschrijving niet meer mogelijk.

Inschrijving met onderaanneming of als onderaannemer

Wanneer er wordt ingeschreven met een onderaannemer waarbij de inschrijver een beroep doet op de technische bekwaamheid van de onderaannemer wordt dit vermeld in de Eigen Verklaring en gelden de volgende bepalingen:

- Bij inschrijving wordt een afzonderlijke Eigen Verklaring ingevuld en rechtsgeldig ondertekend door onderaannemers of derden waar een beroep op wordt gedaan (zie ook Eigen Verklaring Deel II C).
- Bij inschrijving wordt de Eigen Verklaring ook naar behoren ingevuld en rechtsgeldig ondertekend door onderaannemers of derden waar een beroep op wordt gedaan.
- De inschrijver is in staat om de bewijsstukken van de onderaannemers of derden waar een beroep op wordt gedaan ten aanzien van de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen binnen de daarvoor gestelde termijn te overleggen.
- Wanneer de aanbestedende dienst het voornemen heeft de opdracht te gunnen aan een inschrijver die een beroep doet op de technische bekwaamheid en/of de financieel economische draagkracht van een onderaannemer moet deze inschrijver aantonen dat hij tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ook daadwerkelijk kan beschikken over de onderaannemer en zijn middelen.
- Wanneer er een beroep wordt gedaan op de technische bekwaamheid van een onderaannemer moet, in geval van gunning aan de inschrijver, uit een overeenkomst blijken dat voor die bekwaamheid die onderaannemer wordt ingezet.

4.2 Inschrijvingsopbouw en voorwaarden

De inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de inschrijving worden de volgende voorwaarden gesteld:

- Alle gevraagde informatie wordt in de inschrijving opgenomen.
- De inschrijving voldoet aan de gestelde eisen.
- Er zijn geen voorwaarden of voorbehouden verbonden aan de inschrijving.
- De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld.
- De inschrijving heeft een gestandsdoeningstermijn van minimaal drie maanden na aanbestedingsdatum.
- De inschrijving bevat in kader van de AVG geen (bijzondere) persoonsgegevens. Informatie die wel (bijzondere) persoonsgegevens bevat waarom niet expliciet is gevraagd, wordt als niet verzonden beschouwd.
- Varianten zijn niet toegestaan.

- De aanbestedende dienst stelt geen vergoeding beschikbaar aan de inschrijvers voor het opstellen en indienen van een inschrijving.
- De inschrijving wordt ondertekend door een vertegenwoordiger van de onderneming die hiervoor bevoegd of gemachtigd is.

4.3 Indeling en ondertekening van de inschrijving

De inschrijving voldoet aan hetgeen door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. De inschrijving bevat de volgende documenten c.q. onderdelen:

Omschrijving
Ingevulde Eigen Verklaring(en)
Inschrijfbiljet
Formulier Referenties
Beantwoording K1 Programma van Eisen en Wensen
Beantwoording K2 Implementatieplan

Ondertekening

De inschrijving en de Eigen verklaring worden ondertekend door een persoon die de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt. Dit moet blijken uit de kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die op verzoek van de aanbestedende dienst moet worden overlegd. Wanneer de onderneming niet verplicht is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister of wanneer uit het uittreksel niet blijkt wie de onderneming vertegenwoordigt, overlegt de inschrijver een verklaring of volmacht waaruit blijkt wie de onderneming vertegenwoordigt.

Ten minste het inschrijfbiljet en de Eigen verklaring wordt voorzien van een handtekening van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon, in gescand en bij inschrijving ingediend.

4.4 Indiening van de inschrijving

De inschrijving wordt digitaal ingediend via Tendered. De inschrijver draagt er zorg voor dat verklaringen, bijlagen en overige onderdelen van de inschrijving op de juiste plaats in Tendered worden geüpload. De digitale documenten worden leesbaar en doorzoekbaar in een algemeen toegankelijk format (bij voorkeur een open standaard) ingediend.

De digitale documenten worden, daar waar dit wordt gevraagd, ondertekend door een daartoe bevoegd persoon. Op deze documenten moet de handtekening duidelijk zichtbaar zijn.

5 Aanbestedingskader

5.1 Procedure

De aanbestedingsprocedure vindt plaats met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012. Deze wet ziet toe op een implementatie van de Europese Richtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU alsmede de Rechtsbeschermingsrichtlijnen (2007/66/EG), ter bevordering van de uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en naleving van het aanbestedingsrecht.

5.2 Publicatiemedium en digitale documenten

In deze aanbestedingsprocedure worden alle documenten digitaal via Tendernd ter beschikking gesteld. Wanneer er wordt gevraagd een digitale bijlage in te vullen, wordt het betreffende document door de aanbestedende dienst in Word of Excel aangeleverd. De inschrijvers zijn verplicht deze documenten te gebruiken. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de aanbestedende dienst wijzigingen in deze bijlagen aan te brengen.

Alle tekst en bestanden in Tendernd maken onlosmakelijk deel uit van dit aanbestedingsdocument.

5.3 Inlichtingen

Alle gegadigden hebben de mogelijkheid om vragen te stellen. Vragen en/of opmerkingen kunnen alleen middels Tendernd worden ingediend uiterlijk tot het in de planning vermelde datum en tijdstip, bij de aanbestedende dienst. De nota('s) van inlichtingen maken deel uit van de contractstukken.

5.4 Inschrijving

De digitale inschrijving is uiterlijk op de in de planning vermelde datum en tijdstip via Tendernd ingediend. De inschrijving wordt door Tendernd in een digitale kluis bewaard. De digitale kluis wordt op de in de planning vermelde datum en tijdstip vrijgegeven aan de aanbestedende dienst.

Inschrijvingen kunnen na het aanbestedingstijdstip niet meer via Tendernd worden aangeboden. Een andere wijze van indienen dan digitaal via Tendernd is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de inschrijver.

De inschrijvers hebben de mogelijkheid om de inschrijving in te trekken tot het moment van aanbesteding.

5.5 Aanbesteding

De digitale kluis wordt zo spoedig mogelijk na vrijgave van de digitale kluis geopend. Een openbare aanbestedingszitting vindt niet plaats. De inschrijvers ontvangen op zo kort mogelijke termijn een proces verbaal van opening.

5.6 Beoordeling en gunning

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd door een van tevoren vastgesteld beoordelingsteam. Hierin hebben zitting:

- Informatiemanager;
- Adviseur informatiebeheer;
- Adviseur Burgerzaken / KCC;
- Adviseur Dienstverlening;
- Functioneel beheerder.

Op basis van het door het inkoopteam opgesteld gunningsadvies neemt de aanbestedende dienst een gunningsbesluit. Het gunningsbesluit wordt aan alle inschrijvers via Tendered bekend gemaakt.

Ten behoeve van de onderbouwing van het gunningsbesluit, dat wordt verzonden aan de afgewezen inschrijvers, worden de scores op de gunningscriteria van de inschrijver die in aanmerking komt voor gunning van de opdracht en de desbetreffende afgewezen inschrijver vermeld. Deze scores worden onderbouwd met relevante onderdelen binnen de inschrijving waarbij de economische belangen van de inschrijvers in ogenschouw worden genomen. De inschrijver die in aanmerking komt voor gunning van de opdracht krijgt een onderbouwing van zijn eigen scores.

5.7 Niet gunnen

De opdrachtgever is niet verplicht de opdracht te gunnen. De opdrachtgever stelt de inschrijver zo spoedig mogelijk van een dergelijk besluit en de redenen hiervoor in kennis en beziet dan tevens of en in hoeverre de door de inschrijvers gemaakte kosten vergoed worden.

5.8 Gelijke stand

Wanneer twee of meer inschrijvers exact dezelfde eindscore hebben behaald en om die reden voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, wordt de opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score voor het subcriterium 3 Demonstratie.

Wanneer er dan nog twee of meer inschrijvers voor gunning van de overeenkomst in aanmerking komen, bepaalt het lot aan wie van hen de opdracht wordt gegund. De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

5.9 Rechtsbescherming

Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor gunning van de opdracht ontvangen een motivatie van de redenen tot afwijzing. De aanbestedende dienst hanteert een periode van twintig dagen vanaf het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan de inschrijvers totdat de opdracht definitief wordt gegund. Als binnen die termijn een kort geding tegen de gunningsbeslissing aanhangig is gemaakt, wordt in eerste beginsel de definitieve gunning en het sluiten van de overeenkomst, in afwachting van de uitspraak van de rechter, opgeschort. Indien de inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig maakt, dan wordt geacht dat de inschrijver afstand heeft gedaan van dit recht en is de inschrijver niet-ontvankelijk in zijn vorderingen, wanneer de inschrijver alsnog een kort geding aanhangig maakt.

Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de bevoegde rechter bij rechtbank Gelderland, regio Arnhem.

5.10 Klachtenregeling

Indien een ondernemer bezwaar heeft tegen (een onderdeel van) deze aanbestedingsprocedure dient zij dit bezwaar voor te leggen aan de aanbestedende dienst zodat zij de mogelijkheid heeft dit bezwaar zo nodig weg te nemen. Mocht de ondernemer menen dat de aanbestedende dienst het bezwaar niet voldoende heeft weggenomen waardoor de ondernemer een klacht wil indienen, dan kan de ondernemer zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts. De klachtenprocedure staat nader uitgewerkt op de website van de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).