



Offerteaanvraag in het kader van een Europese aanbesteding nieuwe applicatie voor inkomen: budgetbeheer

Kenmerk KBL-2026/04/28

Onderwerp : Offerteaanvraag nieuwe applicatie voor inkomen: budgetbeheer
Datum : 28 april 2026
Versie : v1.0

Copyright ©

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

1. Inhoudsopgave

1. Inhoudsopgave	2
2. Begrippenlijst	4
3. Organisatie en opdracht	6
3.1 Algemeen	6
3.2 Overeenkomst	6
3.3 Organisatie	7
3.4 Opdracht en Doelstellingen	7
3.5 Uitgangspunten	8
3.6 (Programma van) Eisen	9
3.6.1 Algemeen	9
3.6.2 Inhoudelijk	10
3.6.3 Techniek	10
3.6.4 Voorwaarden	11
4. Planning en inlichtingen	12
4.1 Voorgenomen planning	12
4.2 Stellen van vragen door Inschrijvers	12
4.3 Nota's van Inlichtingen	13
4.4 Opening van Inschrijvingenkuis	13
4.5 Algemene communicatie	13
5. Voorschriften Inschrijving	15
5.1 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving	15
5.2 Verbod onderling overleg tussen Inschrijvers	15
5.3 Aan te leveren stukken bij de Inschrijving	15
5.4 Aan te leveren stukken bij voorlopige gunning	16
5.5 Storingen TenderNed	16
5.6 Gestanddoeningstermijn Inschrijving	16
5.7 Prijsstelling en facturering	16
5.8 Algemene voorwaarden	17
5.9 Vertrouwelijkheid	17

5.10	Intellectueel eigendom.....	17
5.11	Inschrijvingsvergoeding	18
5.12	Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking.....	18
5.13	Ongeldige Inschrijvingen	18
5.14	Tegenstrijdigheden en / of bezwaren	19
5.15	Klachtenprocedure	19
5.16	Advisering Wet BIBOB.....	19
5.17	Originele taal en toepasselijk recht.....	19
5.18	Manipulatieve, irreële of strategische Inschrijving	19
6.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	20
6.1	Algemeen	20
6.2	Uitsluitingsgronden.....	20
6.3	Combinatievorming en onderaanneming	21
6.3.1	Zelfstandige Onderneming	21
6.3.2	Een Combinatie.....	21
6.3.3	Hoofd- en onderaanneming	22
6.4	Aanvullende Geschiktheidseisen.....	22
6.4.1	Financiële zekerheidsstelling	22
6.4.2	Technische bekwaamheid.....	22
7.	Beoordeling en gunning	25
7.1	Beoordelingsprocedure	25
7.2	Gunningscriteria	25
7.2.1	Gunningscriteria prijs	26
7.2.2	Puntentoekenning prijscomponenten	26
7.2.3	Gunningscriteria kwaliteit	26
7.2.4	Puntentoekenning kwaliteitscomponenten	29
7.3	Gunning en uitsluiting	31
7.4	Overeenkomsten en voorbehoud.....	31
Bijlagen		32
Bijlage 1	Inschrijfformulier	32
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	32
Bijlage 3	Prijzen- en tarievenblad.....	32
Bijlage 4	Hoofdovereenkomst (concept).....	32
Bijlage 5	Verwerkersovereenkomst (concept)	32
Bijlage 6	GIBIT 2025 Artikelen	32

2. Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Aanbestedende Dienst	De instantie die de aanbestedingsprocedure start, uitvoert en afrondt met een (voorlopig) Gunningsbesluit voor haarzelf en / of de deelnemers die zij in de procedure vertegenwoordigd.
Aanbestedingsdocument(en)/Aanbestedingsstukken	Alle documenten in de aanbestedingsprocedure die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de onderhavige Europese aanbestedingsprocedure.
Combinant	De aan een Combinatie deelnemende Ondernemer.
Combinatie	Een Samenwerkingsverband van twee of meer Ondernemers die gezamenlijk een Inschrijving doen voor een Overeenkomst.
Derde(n)	Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen en / of voor de uitvoering van de Opdracht.
Eis(en)	Een criterium waaraan een Inschrijver, een dienst of levering moet voldoen teneinde aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende Dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen aan één of meer Eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.
Geschiktheidseis(en)	Geschiktheidseisen zien toe op de competenties die concreet nodig zijn om de betreffende Opdracht goed te kunnen uitvoeren en betreffen de Eisen waaraan een Inschrijver minimaal dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Geschiktheidseisen kunnen betrekking hebben op de financiële en economische draagkracht, de technische bekwaamheid en / of beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
GIBIT 2025	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT, versie 2025 (zie eveneens de bijlagen).
Gunningscriterium / -criteria	Een door de Aanbestedende Dienst beschreven criterium ten aanzien van de gevraagde dienst of levering. Met de beantwoording van een Gunningscriterium wordt een deelscore behaald. Het totaal van de deelscores op de Gunningscriteria vormt de eindscore van de Inschrijving.
Gunningsbesluit / -beslissing	De keuze van de Aanbestedende Dienst voor de Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Inschrijver	Een Ondernemer die een Inschrijving indient op basis van deze Offerteaanvraag.
Inschrijving / Offerte	Het geheel van de aanbieding van de Inschrijver en alle aanvullende informatie die door de Aanbestedende Dienst in deze Offerteaanvraag (en bijlagen) is opgevraagd en door Inschrijver bij de Aanbestedende Dienst is ingediend.

Nota('s) van Inlichtingen	De schriftelijke (geanonimiseerde) reactie van de Aanbestedende Dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen.
Offerteaanvraag	Dit document, waarin de Aanbestedende Dienst zijn informatie, Eisen en Gunningscriteria heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.
Ondernemer / Onderneming	De organisatie die bij de Aanbestedende Dienst de Aanbestedingsdocumenten opvraagt.
Opdracht	Het verzoek van de Opdrachtgever tot uitvoering van werkzaamheden, zoals omschreven in deze Offerteaanvraag (en inclusief al haar bijlagen) en alle wijzigen daarop in de Nota's van Inlichtingen en de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De instantie die de opdrachtgevende partij in de Overeenkomst is / zal zijn.
Opdrachtnemer	De Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de Opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren. Dit kan een dienstverlener en / of een leverancier zijn.
ICT-oplossing / Oplossing	Het beschikbaar stellen, implementeren, technisch beheren, supporten en onderhouden/doorontwikkelen van een applicatie ter ondersteuning van de uitvoering van budgetbeheer waarbij deze applicatie vanuit de cloud beschikbaar is voor KBL.
Overeenkomst / Hoofdovereenkomst	Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd, conform de (concept-)Overeenkomst als in de bijlage van deze Offerteaanvraag reeds bijgesloten.
Samenwerkingsverband	Een Combinatie van Ondernemers in de hoedanigheid van Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.
Verwerkers-overeenkomst	De Overeenkomst die tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer wordt gesloten in verband met de verwerking van (gevoelige) persoonsgegevens (zijnde de standaard-Verwerkersovereenkomst van VNG Realisatie / de InformatieBeveiligingsDienst (IBD)).
Wens(en)	Een aspect dat als (open) vraag is gemarkeerd waaraan een dienst of levering kan voldoen teneinde beter aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende Dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen of deels voldoen aan één of meer Wensen leidt niet tot uitsluiting van de procedure.

3. Organisatie en opdracht

3.1 Algemeen

Kredietbank Limburg (voortaan KBL) maakt gebruik van taakspecifieke applicaties voor de ondersteuning van de diverse diensten binnen het domein van de schuldhulpverlening waar KBL haar klanten mee ondersteunt. Deels in het recente verleden en deels tot op heden maakt KBL gebruik van de applicatie Perspectief van leverancier Stratech. Het support op deze applicatie wordt per 1 januari 2027 gestopt waardoor de keuze voor en gebruik van een nieuwe applicatie aan de orde is. KBL is voornemens met een openbare Europese aanbestedingsprocedure de ondersteuning van de dienst budgetbeheer voor de komende jaren rechtmatig opnieuw in te vullen. KBL (hierna ook wel te noemen: de Aanbestedende Dienst, dan wel de Opdrachtgever) is voornemens op basis van deze procedure een Opdracht te verstrekken voor het beschikbaar stellen, implementeren, technisch beheren, supporten en onderhouden/doorontwikkelen van een applicatie voor de ondersteuning van budgetbeheer door een commerciële softwareleverancier. KBL zoekt een ervaren partij die de Opdracht adequaat kan invullen en een langdurige samenwerking wil aangaan.

Deze Offerteaanvraag geeft onder andere nadere informatie over:

- De organisatie en de Opdracht.
- De procedure en de planning van de Europese aanbesteding.
- De Eisen waaraan Inschrijver en diens Inschrijving moeten te voldoen.
- De Gunningscriteria en de beoordelingsprocedure.

KBL verzorgt deze procedure met een interne projectleider tezamen met de afdeling Inkoop.

3.2 Overeenkomst

KBL is voornemens om over te gaan tot het sluiten van een Overeenkomst op basis van resultaatverplichting met één Opdrachtnemer die zorgdraagt voor de levering van de in dit document beschreven applicatie ter ondersteuning van de dienst budgetbeheer. Hiernaast zal met de Opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst worden gesloten.

De Overeenkomst wordt initieel aangegaan voor een gegarandeerde periode van 3 (drie) jaar. De Overeenkomst gaat in op 15 juli 2026, met een start van de implementatie uitmondend in een ingebruikname van de applicatie. De Overeenkomst kan eenzijdig door KBL 4 maal (viermaal) optioneel worden verlengd voor de duur van 2 (twee) jaar. De maximale looptijd van de Overeenkomst (incl. verlengingen) kan hiermee oplopen tot 11 (elf) jaar.

De Overeenkomst eindigt van rechtswege na afloop van de termijn waarvoor deze is aangegaan. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst met de hiervoor bedoelde duur van 2 (twee) jaar wil verlengen, zal hij dat uiterlijk 6 (zes) maanden voor het einde van de (al dan niet verlengde) Overeenkomst schriftelijk mededelen. Opdrachtnemer kan eveneens de Overeenkomst opzeggen, na ten minste een initiële looptijd van 3 jaar, met inachtneming van een opzegtermijn van 18 maanden.

N.B. KBL heeft er bewust voor gekozen het mogelijk te maken de Overeenkomst meerdere keren te verlengen, omdat er op meerdere vlakken in de organisatie veranderingen plaats vinden die goed moeten landen waaronder deze uitdaging. KBL wenst niet een overeenkomst voor een (te) lange periode zodat steeds de mogelijkheid bestaat om vanuit KBL en/of Opdrachtnemer gezamenlijk vast

te stellen of verlengen gewenst en noodzakelijk is, maar wenst tegelijkertijd Opdachtnermer wel voldoende zekerheden te bieden met steeds meerjarige verlengingen.

De concept Hoofdovereenkomst en concept Verwerkersovereenkomst zijn als bijlagen 4 en 5 toegevoegd aan deze Offerteaanvraag.

3.3 Organisatie

KBL is een gemeenschappelijke regeling (GR) van en voor de gemeenten Brunssum, Kerkrade, Landgraaf, Maastricht en Sittard-Geleen. KBL voert als gemeenschappelijke regeling de Wet Schuldhelpverlening en het sociaal bankieren uit voor de deelnemende gemeenten. Daarnaast biedt KBL een of meerdere schuldhulpverleningsdiensten aan circa 12 overige gemeenten in (hoofdzakelijk) Limburg en enkele opdrachtgevers. De gemeenten hebben uitgesproken dat de GR mag groeien met nieuwe toetredende gemeenten.

KBL heet dan wel bank maar is nadrukkelijk geen commerciële bank. Onze missie is het voorkomen, duurzaam oplossen of stabiliseren van (problematische) schulden van onze inwoners in samenwerking met maatschappelijke partners. Met de ambitie om het aantal huishoudens met problematische schulden af te laten nemen. Dit sluit aan bij de landelijke ambitie waarbij het domein enorm in beweging is en ook wordt beïnvloed door de diverse elkaar opvolgende ontwikkelingen in de wereld.

De verwachting in de sector is namelijk dat het aantal burgers met schulden nog steeds verder toe zal nemen. KBL heeft samen met haar GR-gemeenten een strategie van 'mass customization' vastgesteld. Er zal een groot en toenemend aantal burgers geholpen moeten worden waarbij er voldoende aandacht is voor de specifieke situatie van iedere klant.

Deze uitdaging vereist een toenemende mate van efficiency in de uitvoering van de werkprocessen van KBL. Om dit vorm te geven, herijkt KBL in 2026 haar werkprocessen (algemeen omschreven als de klantreis) én voert KBL in 2026 een organisatie-aanpassing door. De huidige 3 regioteams kennen veel uitvoeringsverschillen in de schuldhulpverlening, schuldregeling en budgetbeheer. Hier komen 3 clusters voor in de plaats met focus op de vakdisciplines. Dat zijn allereerst een cluster trajectregie & trajectbegeleiding en een cluster Oplossen voor de taken rondom schuldregelen en kredietverlening. Relevant voor deze Opdracht is het cluster Inkomen waarbinnen budgetbeheer en beschermingsbewind zijn ondergebracht.

Deze clusters zullen toegroeien naar een uniforme werkwijze binnen ieder cluster met een blijvende focus op efficiëntie. Voor de ondersteuning van beschermingsbewind maakt KBL sinds eind 2024 gebruik van de applicatie IBS van leverancier Bizon waarvoor een meerjarig contract is afgesloten.

3.4 Opdracht en Doelstellingen

De Opdracht betreft een applicatie ter volledige ondersteuning van de uitvoering van budgetbeheer. KBL voert daarbij voor klanten zowel lichte als volledige vormen van budgetbeheer uit.

Meer specifiek behelst de Opdracht:

- Het leveren van de bedoelde applicatie voor KBL.
- Het beschikbaar stellen van de applicatie voor gebruik bij KBL via Software as a Service (SaaS). Hierbij zijn de diverse vormen van cloud toegestaan, een webbased applicatie maar ook een applicatie die gehost wordt. KBL staat geen komst van on-premise applicaties meer toe. KBL vindt het wel gewenst dat de applicatie op termijn volledig web-based is ontwikkeld en functioneert maar dit mag een doorontwikkeling zijn.

- Het implementeren van de applicatie bij en met KBL om te zorgdragen voor een gewenste gebruikssituatie.
- Het ontzorgen van KBL door het uitvoeren van het technisch beheer op de applicatie en cloud/hostingsomgeving.
- Het supporten van gebruikers en functioneel beheer bij KBL bij het dagelijkse gebruik van de applicatie.
- Het onderhouden en doorontwikkelen van de applicatie zodat deze blijft voldoen aan wettelijke vereisten in het vakgebied van budgetbeheer en aan vereisten op het gebied van privacy & informatiebeveiligingseisen en eveneens blijft voldoen aan moderne vereisten qua techniek en functionaliteit.

De applicatie zal initieel gebruikt gaan worden door de volgende functies en aantallen medewerkers:

- Medewerkers budgetbeheer/budgetconsulenten: 20 medewerkers.
- Administratief ondersteuners: 4 medewerkers.
- Finance, Planning & Control: 2 medewerkers (uit een pool van 6 medewerkers totaal).
- Functioneel beheer: 2 medewerkers (uit een pool van 4 medewerkers totaal).
- DIV: 2 medewerkers (uit een pool van 6 medewerkers).

KBL beoogt samengevat een aantal algehele doelstellingen te bereiken:

- Hernieuwde rechtmatigheid in de contractering van de ICT-oplossing.
- Borgen van de continuïteit van de betreffende dienstverlening aan klanten.
- Geautomatiseerde ondersteuning van de medewerkers zo efficiënt als mogelijk maken.
- Verhogen van de kwaliteit van het technisch beheer.
- Flexibiliteit met betrekking tot het kunnen op- en afschalen van het aantal gebruikers.
- Gebruikmaken van een blijvend op de moderne ontwikkelingen afgestemde ICT-oplossing, zowel technisch, als functioneel als qua wetgeving.

3.5 Uitgangspunten

De volgende algemene uitgangspunten gelden vanaf het moment dat de Opdracht gegund zal worden:

- De levering en implementatie start na het sluiten van de overeenkomst.
- Uiterlijk 1 januari 2027 is ingebruikname een feit. KBL streeft naar een datum van 1 december 2026.
- Deze ingebruikname betreft een inrichting en werking met een systematiek van interne rekeningen. KBL overweegt nadrukkelijk om in het kader van de genoemde uniforme werkwijze binnen het cluster Inkomen om in de loop van 2027 of 2028 over te stappen naar een systematiek met externe rekeningen.
- De dienstverlening aan klanten en interne bedrijfsvoering bij KBL worden zo min als mogelijk geraakt tijdens de ingebruikname;
- Opdrachtnemer is resultaatplichtig over het invullen van de Opdracht en haar gedane Inschrijving;
- Opdrachtnemer neemt zo veel mogelijk verantwoordelijkheid als binnen haar mogelijkheden past; KBL kan hierbij leunen op 'best practices' van de Opdrachtnemer;
- De risico's worden hierbij zo beperkt mogelijk gehouden gedurende de gehele looptijd;
- Er wordt beoogd een langdurig partnership en Opdracht aan te gaan met de Opdrachtnemer.

3.6 (Programma van) Eisen

Ten behoeve van een effectieve en efficiënte aanbesteding zijn de eisen zo concreet mogelijk gesteld en is tegelijkertijd gestreefd naar relevante maar compacte set aan eisen. Deze eisen zijn verdeeld in 4 hoofdgroepen. Er is een nummering aangebracht, bijvoorbeeld A2 of T6, deze nummering is vooral handig bij het refereren in de Nota van Inlichtingen. Inherent in een Europese aanbesteding is dat Inschrijvers aan alle gestelde eisen dienen te voldoen om niet terzijde te worden gelegd.

3.6.1 Algemeen

Algemeen		
A	1	De applicatie ondersteunt de uitvoering van budgetbeheer conform de gangbare gebruiken in de branche.
A	2	De applicatie wordt aangepast aan wet- en regelgeving wanneer die verandert in de branche.
A	3	De applicatie biedt een interface, helpfunctie en bijbehorende documentatie in de Nederlandse taal.
A	4	De applicatie bevat geen maatwerkfunctionaliteiten. Indien toch een bepaalde functionaliteit specifiek wordt ontwikkeld (voor deze aanbesteding of elders), dan wordt deze in een zo spoedig als mogelijke release opgenomen als
A	5	De applicatie kan voor het overgrote deel beheert worden door functioneel beheer van Opdrachtgever. Noodzakelijke ondersteuning door Opdrachtnemer wordt tot een minimum beperkt.
A	6	De applicatie kan beheerd worden zonder programmeerkennis.
A	7	De applicatie maakt het mogelijk om te autoriseren op functionele onderdelen (modules, menu's, procedures, zaken,
A	8	De applicatie ondersteunt autorisatie van gebruikers op basis van rollen, uitvoerbaar door functioneel beheer.
A	9	De applicatie ondersteunt het toekennen van één rol aan meerdere gebruikers en het toekennen van meerdere rollen aan één gebruiker.
A	10	De applicatie kent voor alle onderdelen eenduidige procedures, schermen, menuopbouw en toetscombinaties.
A	11	De applicatie biedt een gedetailleerde zoekfunctie voor meerdere zoekelementen (denk aan: achternaam, BSN, klantnummer, NAW-gegevens, partnergegevens).
A	12	De applicatie kan voorkomende diakrieten correct verwerken en tonen. De zoekfunctie kan daarbij op diakrieten zoeken en diakrieten negeren.
A	13	De applicatie ondersteunt het opstarten van processen/acties/handelingen, zowel voor de gebruiker zelf als voor andere gebruikers.
A	14	De applicatie ondersteunt een overzicht van en inzicht in werkvoorraad, zowel voor de gebruiker zelf als voor andere
A	15	De applicatie ondersteunt een overzicht van en inzicht in de specifieke situatie van een klant.
A	16	De applicatie ondersteunt het registeren en inzien van contactmomenten.
A	17	De applicatie ondersteunt het registeren van diverse soorten relaties inclusief de voor de branche relevante gegevens hierbij.
A	18	De applicatie ondersteunt het raadplegen van reeds afgesloten dossiers.
A	19	De applicatie ondersteunt het aanmaken van documenten als uitgaande correspondentie waarbij gebruik kan worden gemaakt van informatie die is geregistreerd in de applicatie.
A	20	De applicatie ondersteunt het toevoegen van bestanden als inkomende correspondentie waarbij gangbare formaten zoals de pdf, docx, xlsx, jpeg, png in ieder geval ondersteund worden.

3.6.2 Inhoudelijk

Inhoudelijk		
I	1	De applicatie ondersteunt de uitvoering van budgetbeheer in diverse vormen (denk aan licht/regulier/maatwerk).
I	2	De applicatie ondersteunt het registreren van een budgetplan met inkomsten, uitgaven en totalen.
I	3	De applicatie ondersteunt het registreren en beheren van (incidentele en periodieke) reserveringen en het hieruit automatisch laten uitbetalen.
I	4	De applicatie ondersteunt het eenvoudig wijzigen van gegevens waarbij logging op de wijziging aanwezig en inzichtelijk is.
I	5	De applicatie ondersteunt het werken met interne rekeningen gekoppeld aan een algemene rekening van de BNG én het werken met reguliere bankrekeningen op naam van klanten. Ook het gecombineerd werken hiermee is mogelijk.
I	6	De applicatie ondersteunt het werken met één financiële administratie maar eveneens het werken met meerdere (twee of drie) financiële administraties indien Opdrachtgever hierin onderscheid wil of moet maken ten behoeve van verschillende dienstverlening of verschillende opdrachtgevers.
I	7	De applicatie ondersteunt het werken met een maatschappelijke pas van de BNG voor klanten.
I	8	De applicatie ondersteunt het inlezen van bankbestanden van zowel de BNG als reguliere banken. Hierbij is inzichtelijk welke betalingen wel en niet automatisch zijn verwerkt.
I	9	De applicatie ondersteunt het fiatteren, accorderen en exporteren van betaalbestanden naar zowel de BNG als reguliere
I	10	De applicatie ondersteunt het vervroegd uitbetalen van betalingen in geval van feestdagen of betalingen in het weekend.
I	11	De applicatie ondersteunt het signaleren van afwijkingen van het budgetplan.
I	12	De applicatie ondersteunt het goedkeuren/fiatteren van betalingen/betaalopdrachten.
I	13	De applicatie ondersteunt het genereren van documenten/brieven en het versturen hiervan aan klanten en derden.
I	14	De applicatie ondersteunt het genereren van documenten/brieven in bulk en het versturen hiervan aan klanten en derden.
I	15	De applicatie ondersteunt het overnemen van werk onderling door medewerkers.
I	16	De applicatie ondersteunt met een portaalfunctie het inzichtelijk maken van rekeningen en reserveringen aan klanten.
I	17	De applicatie ondersteunt met een portaalfunctie het opvragen van vrij toegankelijk leefgeld voor klanten, zowel met als zonder interactie van medewerkers.
I	18	De applicatie ondersteunt de voor budgetbeheer relevante management-informatie zoals aantallen en stroomcijfers waarmee zowel verantwoording als facturatie kunnen worden uitgevoerd, ook voor meerdere opdrachtgevers.

3.6.3 Techniek

Techniek		
T	1	De applicatie wordt geleverd als een Software as a Service (SaaS) omgeving, een cloud- of hostingsapplicatie waarbij Opdrachtgever volledig ontzorgd wordt qua technisch beheer.
T	2	De applicatie kent zowel een productieomgeving als een acceptatie-/testomgeving.
T	3	De applicatie kent gescheiden datasets voor de omgevingen. Opdrachtgever kan zelf beslissen wanneer inrichting en/of data
T	4	Opdrachtnemer waarborgt dat de versie van de applicatie in gebruik bij Opdrachtnemer niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit'). Ditzelfde geldt voor onderliggende voor de applicatie benodigde softwarecomponenten.
T	5	De applicatie ondersteunt Single Sign On of inlog met MFA.
T	6	De applicatie ondersteunt een koppeling naar zaakstelsel/DMS Join op basis van Stuf-zaken standaard of API ZGW-standaard. De koppeling verzorgt (minimaal) het doorgeven van een identificerend nummer van een klant (BSN of klantnummer), bijbehorende NAW-gegevens, identificerende informatie over dienst/zaak alsmede het doorgeven van aangemaakte documenten. De koppeling maakt het tevens mogelijk om documenten vanuit de zaak in Join in te zien.
T	7	De applicatie ondersteunt als alternatief voor de koppeling naar zaakstelsel/DMS Join een intern digitaal dossier. In dit digitaal dossier worden voor een klant alle uitgaande documenten opgeslagen en kunnen eveneens alle inkomende documenten worden opgeslagen. Het dossier geeft een volledig overzicht aan de gebruiker. Het digitaal dossier kan archiefwaardig worden beheerd dat wil zeggen dat voor de archiefinspectie acceptabele labels kunnen worden gebruikt voor beheer en uiteindelijke vernietiging van het dossier.
T	8	De applicatie ondersteunt het verwijderen van een dossier en klant wanneer het digitaal dossier ofwel in Join ofwel intern is vernietigd.
T	9	De applicatie ondersteunt een koppeling op basis van een webservice met een andere (regie-)applicatie. Vanuit de koppeling kunnen inkomende gegevens worden verwerkt in de applicatie. Het gaat dan om gegevens van de klant, bijbehorende geregistreerde gegevens (zoals diensten en gegevens over de financiële huishouding) en bijbehorende documenten
T	10	Het aantal gebruikers van de applicatie kan flexibel (dat wil zeggen per maand of minimaal per kwartaal) worden opgeschaald én worden afgeschaald.
T	11	De applicatie ondersteunt de mogelijkheid om data via een API of anders een datadump in een gangbaar formaat zoals csv periodiek beschikbaar te stellen voor gebruik in een datawarehouse (op dit moment bij Opdrachtgever PowerBI).
T	12	De Opdrachtnemer geeft indien noodzakelijk voor de operatie van Opdrachtgever inzicht in het datamodel ten behoeve van het samenstellen van management-informatie.
T	13	De applicatie ondersteunt logging van de handelingen/wijzigingen in de database inclusief de gebruikersnaam of -code bij

3.6.4 Voorwaarden

Voorwaarden	
V 1	De Opdrachtnemer kan aan alle eisen aantoonbaar en controleerbaar voldoen ten tijde van de Inschrijving en de in de Aanbestedingsstukken gevraagde presentatie.
V 2	De Opdrachtnemer gaat akkoord met de Hoofdovereenkomst (concept) die als bijlage 4 is opgenomen bij de Aanbestedingsstukken.
V 3	De Opdrachtnemer gaat akkoord met GIBIT 2025, en de hieraan verbonden normen en standaarden. OPdrachtgever voldoet hier aan gedurende de gehele looptijd. Indien er verplichte standaarden wijzigen zal Inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen.
V 4	De Opdrachtgever heeft het eigendom op alle voor en door Opdrachtgever opgeslagen data. De Opdrachtnemer garandeert en waarborgt de geheimhouding van de inhoud van de data van Opdrachtgever en garandeert de bescherming van de (persoons)gegevens die worden verwerkt en houdt daarbij de richtlijnen van de AVG in acht. Opdrachtnemer tekent zonder voorbehoud de door Opdrachtgever aangeleverde verwerkersovereenkomst en handelt conform deze overeenkomst (zie bijlage 5 Verwerkersovereenkomst (concept)).
V 5	De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (AVG, BIO en aanstaande NIS2) en andere van toepassing zijnde wetgeving Wet- en regelgeving rondom Algoritmes en Artificial Intelligence (AI), tenzij door de Inschrijver nadrukkelijk anderszins in de Inschrijving aangegeven en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van Opdrachtgever
V 6	De Opdrachtnemer maakt voor de SaaS-beschikbaarstelling gebruik van datacenters die zich bevinden in de EER en verplicht zich hier aan gedurende de gehele looptijd.
V 7	Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die (via licenties) worden gebruikt in de aangeboden ICT-oplossing, worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de totaallevering, waarvoor alle opgestelde kaders en Eisen onverminderd
V 8	De Opdrachtnemer beschikt over een ISO-27001 certificering of vergelijkbaar certificaat.
V 9	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een derde partij voor de beschikbaarstelling van de applicatie via Cloud of Hosting beschikt ook deze partij over een ISO-27001 certificering of vergelijkbaar certificaat.
V 10	De Opdrachtnemer draagt zorg voor periodieke penetratietest en vulnerability assessments en stelt het resultaat hiervan beschikbaar aan Opdrachtgever.
V 11	De Opdrachtnemer verzorgt periodieke back-ups van de productieomgeving.
V 12	De Opdrachtnemer draagt zorg voor periodieke tests van de restoreprocedure van een back-up en stelt het resultaat hiervan beschikbaar aan Opdrachtgever.
V 13	Opdrachtnemer levert alle redelijke informatie en medewerking aan Opdrachtgever in geval van een bij Opdrachtgever benodigde Data Protection Impact Assessment (DPIA), e/of een Artificial Intelligence Impact Assessment, in het geval er sprake is of wordt van de toepassing van AI.
V 14	De Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid van dataportabiliteit.
V 15	De Opdrachtnemer is bereid om, indien daaraan behoefte bestaat bij Opdrachtgever, jaarlijks een audit te laten uitvoeren en Opdrachtgever, tegen een redelijke vergoeding van de kosten, van het resultaat daarvan middels een TPM op de hoogte te stellen.
V 16	De Opdrachtnemer is bereid om, indien daaraan noodzaak ontstaat bij Opdrachtgever, mee te werken aan het kunnen leveren van een ISAE3402 Type 2-verklaring. Mocht dit aan de orde komen dan worden hierover aanvullende financiële afspraken gemaakt zodat Opdrachtnemer hier geen nadelen van ondervindt.
V 17	De Opdrachtnemer dient tijdige en volledige medewerking verlenen aan het toezicht op het informatiebeheer door de gemeente of andere daartoe bevoegde partijen.
V 18	De gehele ICT-oplossing (applicatie via Cloud of Hosting) is in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats. De beschikbaarheid bedraagt 99,7%, op werkdagen van 07:00 tot 20:00 uur. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Opdrachtnemer wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid.
V 19	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk, welke als 'single-point-of-contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 9.00 uur tot 17.30 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een storingsnummer die 24/7 bereikbaar is als calamiteitenregeling door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.
V 20	De Opdrachtnemer zorgt dat de helpdesk ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen online worden ingediend (formulier).
V 21	Opdrachtnemer voert de onderhoudswerkzaamheden die van invloed zijn op de werkomgeving uit buiten werktijd van Opdrachtgever: van maandag tot en met vrijdag van 7:00 – 20:00 uur. Opdrachtnemer kondigt alle onderhoudswerkzaamheden buiten de standaard overeengekomen onderhoudstijden aan. Eventuele onderhoudswerkzaamheden worden tenminste 14 dagen voor aanvang aangekondigd. In overleg met de Opdrachtgever wordt de planning definitief gemaakt. Hiervan kan alleen worden afgeweken bij calamiteiten of na akkoord door Opdrachtgever.
V 22	De Opdrachtnemer verplicht zich tot het leveren van een klantspecifieke of klantgroepenerieke Service Level Agreement (SLA) na het sluiten van de Overeenkomst. Daarbinnen is in ieder geval aandacht voor de reactie- en oplostijden voor meldingen van categorie hoog (productiebelemmerend), midden en laag. Oplostijden van de categorie hoog mogen daarbij niet meer dan 4 uur bedragen. Binnen de SLA is eveneens aandacht voor periodiek overleg over de gezamenlijke prestatie en het afstemmen van wederzijdse ontwikkelingen in de voorliggende
V 23	De Opdrachtnemer verplicht zich met een verbeterplan te komen in geval van een bedrijfskritisch incident en in geval servicenormen uit de SLA twee aaneengesloten maanden niet worden gehaald.
V 24	De Opdrachtnemer is bereid om afspraken te maken over een continuïteitsregeling over de beschikbaarheid van de applicatie voor Opdrachtgever in geval van bedrijfs calamiteiten bij Opdrachtnemer (denk aan onverhoopt faillissement of anderszins terugtrekking uit de markt). Hierover worden na het sluiten van de Overeenkomst aanvullende afspraken gemaakt.
V 25	De Opdrachtgever verplicht zich conform de GIBIT 2025 op het juiste overeengekomen moment een exitovereenkomst/-plan op te stellen en te accorderen samen met Opdrachtgever.

4. Planning en inlichtingen

4.1 Voorgenomen planning

Onderstaande planning is een streefplanning. Aan onderstaande data kunnen daarom geen rechten worden ontleend. De definitieve planning wordt gepubliceerd en actueel gehouden op TenderNed.

Openbare Europese Aanbesteding:	
Publicatie Aanbestedingsdocumenten	29 april 2026
Sluitingsdatum indienen vragen (ronde I)	8 mei 2026 om 17.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen (ronde I)	15 mei 2026
Sluitingsdatum indienen vragen (ronde II)	22 mei 2026 om 9.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen (ronde II)	28 mei 2026
Sluitingsdatum indienen Inschrijving	9 juni 2026 om 09.00 uur
Opening van Inschrijvingen	9 juni 2026
Presentaties door Inschrijvers	11 juni en 12 juni 2026
Publicatie voornemen tot gunning	18 juni 2026
Publicatie definitieve gunning	9 juli 2026
Ondertekening en ingang van Overeenkomst	15 juli 2026

4.2 Stellen van vragen door Inschrijvers

De Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van deze Offerteaanvraag (inclusief alle hieraan gerelateerde bijlagen) procedurele of inhoudelijke vragen te stellen. Deze vragen kunnen conform de hierboven aangegeven planning via TenderNed worden gesteld. Aanbestedende Dienst verzoekt nadrukkelijk alle vragen te stellen ten behoeve van de eerste inlichtingenronde. Na deze gelegenheid tot het stellen van vragen rekent Aanbestedende Dienst ten behoeve van de tweede inlichtingenronde enkel nog op urgente vragen en eventuele resterende onduidelijkheden na de beantwoording van deze vragen. Dit in het belang van alle aanbestedingsbetrokkenen.

Elke vraag dient separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar de Aanbestedingsdocumenten en zonder bedrijfsgegevens te noemen. Let op: ingevolge de Aanbestedingswet 2012 kan een Inschrijver verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Onderneming (vertrouwelijke vraag). Hiertoe dient de Inschrijver bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten en zijn verzoek te motiveren.

Indien de Aanbestedende Dienst een dergelijk verzoek afwijst, laat zij dit aan de desbetreffende Inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de Inschrijver de vraag

toch beantwoord wil hebben, dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, als niet individuele vraag.

Indien een Ondernemer technische problemen ervaart of vragen heeft over de werking van TenderNed, dan kan tijdens kantooruren contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed via emailadres servicedesk@tenderned.nl en / of telefoonnummer +31 (0)80 08 36 33 76.

4.3 Nota's van Inlichtingen

KBL zal in de vorm van een Nota van Inlichtingen de op correcte wijze ingediende verzoeken en vragen met bijbehorende antwoorden in geanonimiseerde vorm bekend maken bij de Inschrijvers via een publicatie op TenderNed. De Aanbestedende Dienst kan tevens middels de Nota van Inlichtingen alle Aanbestedingsdocumenten wijzigen tot uiterlijk 10 dagen voor het sluitingsstijdstip van de Inschrijvingen.

Eventuele resterende onduidelijkheden en aanvullende verduidelijkende of urgente vragen dienen wederom via TenderNed gesteld te worden. De sluitingsdatum hiervoor staat in de eerder aangegeven planning opgenomen. KBL zal bij voorkeur geen nieuwe vragen in behandeling nemen. Indien een vraag of suggestie te laat wordt ingediend, dan wordt deze alleen nog beantwoord indien wordt geacht dat dit antwoord belangrijke informatie bevat voor alle Inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan in principe niet, ook als deze antwoorden minder dan 10 dagen voor de sluitingsdatum worden gepubliceerd. De beantwoording van de aanvullende vragen zal gepubliceerd worden in de tweede Nota van Inlichtingen op TenderNed.

De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleren boven eerder gepubliceerde documenten. Mededelingen, toezeggingen of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, die niet in een Nota van inlichtingen zijn vastgelegd en niet via TenderNed zijn gecommuniceerd, zijn niet bindend voor de Aanbestedende Dienst.

4.4 Opening van Inschrijvingenkluis

Wanneer de uiterste inschrijfdatum is verstreken, zal de kluis in TenderNed worden geopend en worden alle tijdig ingezonden Inschrijvingen ingezien. Hiervan zal een proces-verbaal worden opgemaakt, dat dezelfde dag wordt gepubliceerd via TenderNed.

4.5 Algemene communicatie

Als Aanbestedende Dienst treedt op:
Kredietbank Limburg
Postbus 1183
6160 BD Geleen

Deze aanbesteding geschiedt inclusief de Inschrijvingen van Inschrijvers en de algehele communicatie via TenderNed. Meer informatie over TenderNed is te vinden op: <https://www.tenderned.nl>.

Contactpersoon voor deze aanbesteding is projectbegeleider dhr. H. der Kinderen. Indien er een storing is in TenderNed is hij te bereiken via emailadres h.derKinderen@kblb.nl / of algemeen telefoonnummer +31 (0)88 - 101 99 99.

Het is tijdens de aanbestedingsprocedure, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan op een andere wijze dan via TenderNed te communiceren met de Aanbestedende Dienst omtrent deze aanbesteding. Vragen en / of opmerkingen die niet via TenderNed aan de KBL zijn gericht, worden niet in behandeling genomen. Elke poging tot beïnvloeding van de bij deze aanbesteding betrokken medewerkers kan ertoe leiden dat de desbetreffende Inschrijving terzijde wordt gelegd. De Inschrijver dient zich eveneens in alle gevallen te onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die betrokkenen bij deze aanbesteding kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde kan tot gevolg hebben dat diens Inschrijving terzijde wordt gelegd.

5. Voorschriften Inschrijving

5.1 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving

De Inschrijving en alle in te dienen documenten dienen door de rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde namens Inschrijver tijdig ingediend te worden via de inschrijfmodule (kluis) van TenderNed. Om in te loggen in TenderNed heeft de Inschrijver een eHerkenning nodig. Daarbovenop komt een gewone digitale handtekening bij het bevestigen van bepaalde handelingen, zoals het indienen van een Inschrijving. De gebruiker ontvangt hiervoor een transactiecode (TAN) via een SMS. Met de ingevoerde transactiecode is betrouwbare authenticatie van de gebruiker mogelijk.

De Inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat vóór het sluitingstijdstip op de sluitingsdatum, conform de eerder aangegeven aanbestedingsplanning, zijn Inschrijving digitaal is ingediend via TenderNed. Voor dit sluitingstijdstip geldt de digitale klok die wordt getoond in TenderNed.

Het indienen van varianten is in het kader van deze aanbesteding niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

De ingediende Inschrijvingen worden digitaal bewaard in de aanbiedingskluis. De Aanbestedende Dienst kan deze aanbiedingskluis niet eerder openen dan na het sluitingstijdstip. Na het sluitingstijdstip kan er niets meer worden ingediend.

5.2 Verbod onderling overleg tussen Inschrijvers

Het is Inschrijver niet toegestaan om onderling te overleggen met andere Inschrijvers over de inhoud van zijn Inschrijving. Het is Inschrijver tevens niet toegestaan op enige wijze met andere Inschrijvers te overleggen of afspraken te maken die de prijsvorming / concurrentie kunnen beïnvloeden. Deze verboden gelden op straffe van het terzijde leggen van de desbetreffende Inschrijving(en).

Van een concern, holding of een groep mogen geen meerdere Ondernemingen inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), ook niet indien zij – indien van toepassing – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern, holding of een groep) hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Deze situatie leidt onherroepelijk dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern / holding / groep behorende Inschrijvers.

5.3 Aan te leveren stukken bij de Inschrijving

Inschrijver dient onderstaande documenten bij de Inschrijving bij te voegen:

Checklist gevraagde gegevens (bij Inschrijving)	
1	Eén ingevuld en door een rechtsgeldig persoon ondertekend Inschrijfformulier (bijlage 1)
2	Eén / meer ingevuld(e) en door een rechtsgeldig persoon ondertekend(e) UEA('s) (bijlage 2)
3	Eén / meer uittreksel(s) handelsregister (+ evt. volmachten) ter validatie rechtsgeldigheid ondertekening
4	Eén ingevuld en door een rechtsgeldig persoon ondertekend Prijzen- en tarievenblad (bijlage 3)
5	Eén schriftelijke uitwerking van 7 Gunningscriteria kwaliteit (zie Offerteaanvraag, § 7.2.3)

5.4 Aan te leveren stukken bij voorlopige gunning

Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving en het ondertekenen van bijlage 1 Inschrijfformulier in geval van voorlopige gunning onderstaande documenten binnen 6 (zes) kalenderdagen aan Aanbestedende Dienst ter verificatie aan te (kunnen) leveren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig kunnen aanleveren van de bewijsmiddelen en houdt zelf rekening met de doorlooptijden van het aanvragen hiervan.

Checklist gevraagde gegevens (bij voorlopige gunning)	
1	Eén / meer kopieën van een ISO 27001-certificaat of vergelijkbaar (zie Offerteaanvraag, § 6.4.2.2.)
2	Eén / meer aansprakelijkheidsverzekeringsspolissen- of certificaten (zie Offerteaanvraag, § 6.4.1.)
3	Eén Gedragsverklaring Aanbesteden (www.justis.nl) (zie Offerteaanvraag, § 6.2.)
4	Eén Verklaring Afdracht Belastingen / Sociale Premies (Belastingdienst) (zie Offerteaanvraag, § 6.2.)

5.5 Storingen TenderNed

In geval van een storing in TenderNed geldt de volgende werkwijze:

- TenderNed herkent storingen. Zodra er een storing is vastgesteld, informeert de servicedesk van TenderNed Aanbestedende Diensten van wie de inschrijftermijn binnen een uur sluit per e-mail;
- Inschrijvers worden geïnformeerd via een melding op TenderNed. Inschrijver ontvangt een logboek van TenderNed om aan te tonen dat zijn / haar Inschrijving actief was voor sluitingstijd;
- Aanbestedende Dienst ontvangt de Inschrijvingsstukken alsnog binnen 15 minuten na originele sluitingstijd van de Inschrijver via emailadres h.derkinderen@kblb.nl;
- Aanbestedende Dienst maakt proces-verbaal op en geeft aan wat de situatie is geweest (onder kopje 'Bijzonderheden').

5.6 Gestanddoeningstermijn Inschrijving

Voor het indienen van de Inschrijving dient de Inschrijver zijn Inschrijving gestand te doen tot 120 dagen na het moment van sluiting van de inschrijvingsperiode. In verband met de mogelijkheid dat tegen de Gunningsbeslissing rechtsmaatregelen worden getroffen, dient de Inschrijver de Inschrijving in elk geval aanvullend gestand te doen tot 30 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in een kort geding.

5.7 Prijsstelling en facturering

Inschrijver dient bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad volledig in te vullen en bij de Inschrijving in te dienen als separaat document. Voor de prijzen gelden de volgende voorwaarden:

- Inschrijvers kunnen één keer een Inschrijving uitbrengen. De prijs wordt opgegeven in euro's, exclusief BTW. Voor onderdelen waar daadwerkelijk geen kosten mee samenhangen, wordt € 0,00 ingevuld. Dit met inachtneming van het bepaalde in § 5.18, waarin is aangegeven dat niet manipulatief, irreëel of strategisch ingeschreven mag worden. Negatieve bedragen zijn niet toegestaan;
- De offerteprijs moet op een integrale kostprijs gebaseerd zijn. Dit houdt in dat alle kosten voor de levering van de ICT-oplossing en de dienstverlening volgens de gestelde Eisen en de

uitwerkingen van de Gunningscriteria hierin zijn meegenomen. KBL accepteert geen andere kosten dan vermeld in het Prijzen- en tarievenblad ten aanzien van de overeen te komen Opdracht.

Voorwaarden voor de facturen in verband met de Opdracht zijn:

- Facturen mogen pas verzonden worden na levering en acceptatie van de prestatie, conform het facturatieschema zoals opgenomen in bijlage 4 Hoofdovereenkomst (concept).
- Facturen kunnen digitaal worden verstuurd aan finance@kblb.nl. Het referentienummer dat later wordt verstrekt en de contactpersoon van KBL dienen vermeld te worden bij de adressering op de factuur. Het ontbreken van deze gegevens kan zorgen voor vertraging in de betaling.

5.8 Algemene voorwaarden

Door Inschrijving stemt de Inschrijver in met de aanbestedingsprocedure en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, alsmede met (de inhoud) van de Aanbestedingsdocumenten. De Hoofdovereenkomst op basis van de GIBIT 2025 is als bijlage 4 in concept bijgevoegd en maakt integraal deel uit van deze aanbesteding. Andere voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

5.9 Vertrouwelijkheid

Van Inschrijvers wordt verwacht vertrouwelijkheid in acht te nemen ter zake van alle vertrouwelijke informatie welke hen bekend is of wordt van de KBL. De informatie welke hem / haar ter beschikking staat, zal hij / zij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn / haar personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de Inschrijving. Inschrijver kan de genoemde informatie eveneens delen met de door haar in te schakelen partners, onderaannemers en hulppersonen. In een dergelijk geval blijft Inschrijver verantwoordelijk voor het nakomen van de geheimhoudingsplicht door genoemde derden.

Anderzijds zal de KBL alle door de Inschrijvers in het kader van deze aanbesteding ingediende documenten vertrouwelijk behandelen en niet openbaar maken aan derden, tenzij de KBL daartoe in rechte wordt gedwongen en / of voor zover de KBL die gegevens in het kader van de motivering van de Gunningsbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig heeft en / of wanneer er een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat. De KBL oordeelt in beginsel of openbaarmaking nodig is in de hiervoor beschreven situaties.

5.10 Intellectueel eigendom

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Aanbestedende Dienst niets uit de Aanbestedingsstukken worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Inschrijver verklaart zich hiermee akkoord door indienen van zijn Inschrijving.

Ontvangen Inschrijving, ingediende documenten en / of correspondentie zullen na afloop van de aanbestedingsprocedure niet aan Inschrijver worden geretourneerd. De Inschrijvers verlenen op voorhand een gebruiksrecht aan KBL om de resultaten en producten van de aanbestedingsprocedure te mogen gebruiken, onder andere ten behoeve van publicaties en overige communicatiedoeleinden.

5.11 Inschrijvingsvergoeding

Aan de Inschrijvers wordt geen tegemoetkoming betaald in de vorm van een Inschrijvingsvergoeding.

5.12 Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking

Onvolledig of onjuist beantwoorde vragen c.q. ingediende documenten kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname. De KBL behoudt zich evenwel het recht voor verduidelijking en / of aanvulling van de Inschrijving van Inschrijver te verlangen, waaraan Inschrijver vervolgens binnen de alsdan door de KBL gestelde termijn dient te voldoen.

KBL kan besluiten de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, uit te nodigen voor een gesprek over zijn Inschrijving, verificatie van gegevens en bespreking van de eventueel te sluiten Overeenkomst. Dit verificatiegesprek staat los van de bewijsstukken die de KBL ter controle van de uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen opvraagt.

Blijkt tijdens het gesprek met de Inschrijver dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt, dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Overeenkomst, dan zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. In gevallen als deze zal in de regel besloten worden een verificatiegesprek met de tweede Inschrijver te voeren.

Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat de eindscore moet worden aangepast, zal het beoordelingsteam dit doorvoeren. Met dien verstande dat nimmer een score hoger gewaardeerd kan worden dan uit de Inschrijving, en dus de eerste beoordeling, kon worden opgemaakt.

5.13 Ongeldige Inschrijvingen

Een Inschrijving is ongeldig als deze:

- niet volledig is ingevuld en / of bijlagen ontbreken;
- niet rechtsgeldig is ondertekend (bijlage 1 Inschrijfformulier, bijlage 2 UEA en bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad);
- onder een voorwaarde is ingediend;
- als variant is ingediend;
- anderszins niet voldoet aan de vereisten in de Offerteaanvraag (incl. bijlagen).

In geval van een ongeldige Inschrijving wordt de desbetreffende Inschrijving terzijde gelegd.

In geval van een ongeldige Inschrijving die echter eenvoudig kan worden hersteld, waarbij de mededinging tussen de Inschrijvers niet nadelig wordt beïnvloed, dan kan de Aanbestedende Dienst de desbetreffende Inschrijver daartoe verzoeken. Eenvoudig herstel is aan de orde bij een kennelijke vergissing, zoals ontbrekende NAW-gegevens. Als deze Inschrijver niet of te laat gebruik maakt van de geboden herstelmogelijkheid, dan wordt de desbetreffende Inschrijving alsnog terzijde gelegd.

Indien blijkt dat één of meerdere documenten is ondertekend door een persoon die op het moment van Inschrijving daartoe niet bevoegd was dan kan Aanbestedende Dienst de betreffende Inschrijver in de gelegenheid stellen dit ondertekeningsgebrek te herstellen. Dit herstel dient te gebeuren binnen een termijn van 2 werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van het herstelverzoek via TenderNed. In geval dat ondertekening niet tijdig is hersteld zal de Inschrijving als ongeldig ter zijde worden gelegd.

5.14 Tegenstrijdigheden en / of bezwaren

Deze Offerteaanvraag met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks onduidelijkheden en / of tegenstrijdigheden en / of onvolkomenheden aantreffen, dan wel anderszins bezwaren hebben tegen de procedure, de voorwaarden en / of Eisen, dan maakt de Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tot de sluitingstermijn voor het indienen van vragen aan de KBL kenbaar, met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing, via TenderNed. Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een Inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door hem niet binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. Ten aanzien van deze onvolkomenheden of tegenstrijdigheden heeft een Inschrijver in die situatie zijn rechten verwerkt.

5.15 Klachtenprocedure

Een klacht over deze aanbesteding(-procedure) kan digitaal worden gemeld via info@kblb.nl onder vermelding van 'Klacht aanbesteding nieuwe applicatie inkomen: budgetbeheer'. De klacht dient ingediend te worden en wordt behandeld conform de klachtenregeling-procedure van KBL.

5.16 Advisering Wet BIBOB

De Aanbestedende Dienst kan advies vragen aan het Landelijk Bureau Bibob, dat op verzoek een integriteitsbeoordeling uitvoert en advies uitbrengt op grond van de Wet Bibob.

5.17 Originele taal en toepasselijk recht

Alle correspondentie en communicatie in het kader van deze aanbesteding en uit deze aanbesteding voortvloeiende Opdrachten tussen Inschrijver en de KBL dienen uitsluitend in de Nederlandse taal te geschieden. Deze aanbesteding wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht.

5.18 Manipulatieve, irreële of strategische Inschrijving

Het indienen van een manipulatieve, strategische of irreële Inschrijving is niet toegestaan en kan tot uitsluiting leiden. Dit brengt in elk geval met zich mee dat een Inschrijving, die geen reëel beeld geeft van de waarde van de gevraagde Gunningscriteria, niet is toegestaan. De prijzen per onderdeel dienen reëel en marktconform te zijn (kortingen daargelaten). Kortingen dienen eveneens per onderdeel reëel te zijn en mogen aldus niet gebruikt worden om de beoordelingssystematiek te doorkruisen c.q. met het doel om punten te scoren die niet overeenstemmen met de feitelijke Inschrijving (manipulatie). Wanneer er bij het openen van de Inschrijving twijfel bestaat over de realiteit van de ingediende prijzen dan kan aan de betreffende Inschrijver gevraagd worden om nader toe te lichten dat de ingediende prijzen (per onderdeel) reëel zijn voor de Opdracht.

6. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

6.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen opgenomen die KBL stelt aan de Inschrijver. In de volgende paragrafen staat per criterium welke informatie de Inschrijver wanneer dient in te dienen om te verklaren dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en dat aan de gestelde Geschiktheidseisen wordt voldaan. Aan de bijlagen behorende bij deze aanbesteding mag niets gewijzigd worden op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding.

6.2 Uitsluitingsgronden

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient volledig, ondertekend door een rechtsgeldig vertegenwoordiger en naar waarheid te worden ingevuld en toegevoegd te worden aan de Inschrijving (bijlage 2 UEA). Het niet of niet naar waarheid invullen van het UEA leidt tot uitsluiting. Door het ondertekenen van het UEA gaat Inschrijver akkoord met:

De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel A: Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;

De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel B; Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies;

De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel C. In de verklaring zijn de uitsluitingsgronden aangevinkt die van toepassing zijn.

Om de rechtmatige ondertekening van het door de Inschrijver ingediende UEA te controleren moet de Inschrijver een Uittreksel Handelsregister (specifiek voor Nederland: uittreksel van de Kamer van Koophandel) bij de Inschrijving voegen. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving, en dient de naam te bevatten van de ondertekenaar van de Inschrijving (specifiek: bijlage 1 Inschrijfformulier, bijlage 2 UEA en bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad). Eventueel dienen hiertoe meerdere uittreksels geleverd te worden, zodat eenduidig herleidbaar is dat de ondertekening van de Inschrijving (UEA) door de ondertekenaar rechtsgeldig is. Eventueel kan hierbij tevens gebruik worden gemaakt van een volmacht. Deze Eis geldt ook voor alle eventuele deelnemers aan een Samenwerkingsverband.

De Inschrijver dient een complete Inschrijving in, waarbij alle bescheiden zoals genoemd in paragraaf 5.3 van deze Offerteaanvraag worden gevoegd bij de Inschrijving. Om de verdere juistheid van het door de Inschrijver ingediende Inschrijving en UEA te controleren moet de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, op het eerste verzoek van KBL aanvullend en per ommegaande de bewijsmiddelen in paragraaf 5.4. van deze Offerteaanvraag aanleveren.

- Ten aanzien van de Gedragsverklaring Aanbesteden geldt: Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat de uitsluitingsgronden IIIA en IIIC, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

- Ten aanzien van een Verklaring Afdracht Belastingen en Sociale Premies van de Belastingdienst geldt: Inschrijver kan door middel van deze verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het

indienen van de aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond IIB, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), op hem niet van toepassing is. Deze Eis geldt voor alle eventuele deelnemers aan een Samenwerkingsverband. Inschrijver(s) lever(t)(en) bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

Inschrijver(s) dien(t)(en) deze aanvullende bewijsmiddelen per ommegaande, doch uiterlijk binnen 6 (zes) kalenderdagen via TenderNed aan te leveren aan de KBL. Voor zover blijkt dat Inschrijver(s) niet in staat is / zijn (tijdig) bewijsmiddelen te overleggen en uitsluiting alsnog volgt, staat het de KBL vrij om de eerstvolgende gegadigde, die op grond van de gunningscriteria niet voor gunning in aanmerking kwam, alsnog uit te nodigen om bewijsmiddelen te overleggen en voor zover er geen sprake is van uitsluitingsgronden en deze Inschrijver in staat is gebleken te voldoen aan de Geschiktheidseisen en andere Eisen tot gunning over te gaan.

6.3 Combinatievorming en onderaanneming

De Aanbestedingswet geeft de ruimte om een Samenwerkingsverband te vormen, bijvoorbeeld met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen en / of dat ze gezamenlijk de Opdracht kunnen uitvoeren. Dit betekent dat het indienen van de Inschrijving kan worden gedaan door een 'zelfstandige Onderneming', een 'Combinatie van Ondernemingen' of in de vorm van 'hoofd- en onderaanneming'.

6.3.1 Zelfstandige Onderneming

De Inschrijving kan worden ingediend door een zelfstandige Onderneming.

De zelfstandig Ondernemer kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het / de uittreksel(s) handelsregister voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op dit UEA.

6.3.2 Een Combinatie

Een Combinatie houdt in dat meerdere Ondernemingen gezamenlijk één Inschrijving indienen om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidscriteria en / of omdat ze louter gezamenlijk de Opdracht kunnen uitvoeren (hier wordt dus niet bedoeld een hoofd- en onderaanneming). Alle leden van de Combinatie zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de eventueel te verlenen Opdracht.

De Inschrijver dient in zijn Inschrijving duidelijk te vermelden (conform bijlage 2 UEA) welke activiteiten door welke van de leden van de Combinatie worden uitgevoerd. De Inschrijver dient aan te geven wie de leiding heeft en penvoerder is, en dus aanspreekpunt voor de Opdrachtgever zal zijn tijdens de aanbesteding en de eventuele uitvoering van de Opdracht. Een bijgevoegde aanbiedingsbrief is hiervoor het meest geschikt.

Indien een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dient ieder lid van de Combinatie alle bewijsmiddelen naast het UEA in te dienen als ware het een zelfstandige Inschrijver als genoemd in § 5.4 van deze Offerteaanvraag ingevolge welke alle tot de Combinatie behorende Ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele Opdracht.

Een Combinatie kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te

zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het / de uittreksel(s) handelsregister voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op dit UEA.

Na Inschrijving is wijziging van de samenstelling van een Combinatie uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever en mits dit geen wezenlijke wijziging oplevert. Opdrachtgever kan aan een dergelijke goedkeuring nadere voorschriften verbinden.

6.3.3 Hoofd- en onderaanneming

Wanneer de Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van onderaannemers, benoemt Inschrijver in zijn Inschrijving alle door hem in te schakelen onderaannemers en geeft expliciet aan voor welk onderdeel van de Opdracht de betreffende onderaannemers zullen worden ingeschakeld. Een bijgevoegde aanbiedingsbrief is hiervoor het meest geschikt. Na Inschrijving mogen onderaannemers waarvoor een beroep op draagkracht is gedaan alleen worden ingeschakeld en / of vervangen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. De Inschrijver draagt dan evenwel de volledige aansprakelijkheid voor het inzetten van eventuele overige onderaannemers, behoudens aantoonbare overmachtssituaties.

Een hoofdaannemer kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het / de uittreksel(s) handelsregister voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op dit UEA.

De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht. Hij is aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Onderaannemers waarvoor geen beroep op draagkracht wordt gedaan behoeven zodoende geen UEA en uittreksel(s) handelsregister te overleggen. Wel dienen zij vermeldt te worden op de UEA van de hoofdaannemer.

6.4 Aanvullende Geschiktheidseisen

De inschrijver dient te voldoen aan de in deze paragraaf opgenomen aanvullende geschiktheidseisen.

6.4.1 Financiële zekerheidsstelling

Inschrijver dient in het bezit te zijn van een verzekering tegen beroepsrisico's en tegen bedrijfsaansprakelijkheid conform GIBT 2025, artikel 18. Als bewijs dient een polisblad of een hiertoe door de verzekeraar opgesteld verzekeringscertificaat te worden ingediend.

Mocht uit de controle van de bewijsmiddelen blijken dat Inschrijver toch niet voldoet dan wordt deze Inschrijver alsnog uitgesloten.

6.4.2 Technische bekwaamheid

6.4.2.1 Referentie technische bekwaamheid

Inschrijver dient technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie:

KBL acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren, implementeren en onderhouden van een applicatie ter ondersteuning van budgetbeheer. Concreet:

- De referentie heeft betrekking op een organisatie die vanuit gemeentelijke of maatschappelijke dienstverlening aan meer dan 1.000 klanten/cliënten beheer van het inkomen/budget levert.
- De referentie toont aan dat er sprake is geweest van een succesvolle implementatie van uw applicatie bij zo'n organisatie. De implementatie hoeft niet recent te zijn maar dient wel relevant te zijn qua scope in vergelijking met die bij KBL en dient verifieerbaar te zijn bij contactpersonen die bij de implementatie betrokken zijn geweest.
- De referentie toont aan dat er minimaal 3 jaar lang én tot op de dag van vandaag op adequate wijze de uitvoering van budgetbeheer wordt ondersteund.
- De referentie toont aan dat er minimaal 3 jaar lang én tot op de dag van vandaag adequaat support op de in gebruik zijnde applicatie wordt geleverd.

Indien de Inschrijver, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, een referentieopdracht heeft uitgevoerd in een samenwerkingsverband van ondernemingen, wordt de Opdracht slechts als referentieopdracht aangemerkt indien de Inschrijver kan aantonen dat hij, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, (1) daadwerkelijk en (2) voor de onderhavige Opdracht relevante expertise (kerncompetentie) aan de door het samenwerkingsverband uitgevoerde referentieopdracht heeft geleverd.

Indien het samenwerkingsverband waarin de betreffende partij heeft gezeten een duidelijke werkverdeling heeft gehad en de Inschrijver, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, de voor de onderhavige Opdracht relevante discipline(s) (kerncompetentie(s)) zelf heeft uitgevoerd, dan zal de betreffende Opdracht als referentieopdracht aan de Inschrijver worden toegerekend.

Inschrijver geeft met het indienen van deze referentie(s) akkoord aan KBL, of daartoe door hen aangewezen derden, direct en zonder tussenkomst van Inschrijver, bij de referent(en) informatie in te winnen ten aanzien van de aldaar uitgevoerde leverings- en implementatieopdracht(en). In geval van onvolledigheden en / of onduidelijkheden is KBL niet verplicht om aan Inschrijver aanvullende informatie te verzoeken of met de referent(en) in contact te treden en is gerechtigd om de Inschrijving als ongeldig terzijde te leggen. Inschrijver dient de referentie(s) op te voeren in het Inschrijfformulier (bijlage 1).

6.4.2.2 Verplichte certificeringen of gelijkwaardig

Inschrijver (en eventueel door Inschrijver in te zetten derden voor cloud/hosting-services), dienen in het bezit te zijn van de onderstaande certificeringen (of gelijkwaardig):

- De Inschrijver dient zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.
- Indien Inschrijver gebruik maakt van derden die de cloud/hostingservices van de Inschrijver verzorgen met betrekking tot de ICT-oplossing, dienen deze derden (ongeacht wel of niet beroep wordt gedaan op de draagkracht van deze derden) in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver namens deze

derden aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs ten aanzien van deze derden in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

Deze verplichte certificeringen zijn ook opgenomen in het programma van eisen.

Let op: Indien de Inschrijver zich ten aanzien van een aangeleverd certificaat beroept op de gelijkwaardigheid aan de gevraagde certificeringsnorm in één van de Geschiktheidseisen, dient de gelijkwaardigheid ten minste te volgen uit een bij de Inschrijving verstrekte verklaring van de desbetreffende certificerende instelling.

7. Beoordeling en gunning

7.1 Beoordelingsprocedure

De ingediende Inschrijvingen worden getoetst op volledigheid, Inschrijvingsvereisten, Geschiktheidseisen en eventuele uitsluitingsgronden. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de resterende gestelde Eisen. Als de Inschrijver heeft verzuimd om aan één of meerdere minimumeisen te voldoen, kan dit leiden tot directe afwijzing, voor zover daar in alle redelijkheid en billijkheid geen herstel op mogelijk is.

De Inschrijver wiens Inschrijving niet voor verdere beoordeling in aanmerking komt, zal dit per brief medegedeeld worden. Indien Inschrijver het met de betreffende beslissing niet eens is, heeft hij op straffe van verval van recht om dit in een later stadium alsnog te doen, de mogelijkheid om binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van genoemde brief in rechte op te komen tegen de beslissing door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht.

Uitsluitend Inschrijvingen die niet zijn uitgesloten als voornoemd, zullen worden beoordeeld op de feitelijke inhoud op grond van de Gunningscriteria. De te hanteren gunningmethodiek is de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV). Het toepassen van Beste PKV is een methode om extra kwaliteit te honoreren. De Opdrachtgever beoordeelt de Inschrijving niet alleen op laagste prijs, maar ook op andere criteria. In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de Gunningscriteria en gunningmethodiek.

7.2 Gunningscriteria

In onderstaande tabel staan de te hanteren Gunningscriteria met vermelding van de maximaal te behalen waarde per Gunningscriterium. De Inschrijver met het in totaal hoogst behaalde aantal punten, komt voor voorlopige gunning in aanmerking.

Gunningscriterium		Waarde
Prijs	(o.b.v. bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad)	25
Component Prijs:	Totale inschrijfsom aanbieding	25
Kwaliteit	(o.b.v. Offerteaanvraag, § 6.2.3)	75
Component K1:	Schriftelijke uitwerking: gebruiksvriendelijkheid	10
Component K2:	Schriftelijke uitwerking: werkondersteuning	15
Component K2:	Schriftelijke uitwerking: verwerking betalingen	10
Component K4:	Schriftelijke uitwerking: overdracht klanten	10
Component K5:	Schriftelijke uitwerking: werken met documenten	10
Component K6:	Schriftelijke uitwerking: implementatieplan	10
Component K7:	Schriftelijke uitwerking: roadmap	10
Totaal aantal te behalen punten		100

7.2.1 Gunningscriteria prijs

Totale inschrijfsom aanbidding:

KBL wenst inzicht te krijgen in de totale kosten voor het gebruik van de ICT-oplossing gedurende de gehele potentiële looptijd (11 jaar) van de Overeenkomst, behoudens jaarlijkse indexering op basis van GIBIT 2025. Onder het gebruik worden alle jaarlijkse/structurele kosten verstaan die Inschrijver moet maken, zodat Opdrachtgever het gebruiksrecht en de gerelateerde services verkrijgt, waarmee invulling gegeven wordt aan de Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde Eisen en Gunningscriteria inclusief alle benodigde incidentele kosten.

Inschrijvers dienen bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving in te dienen. Aan de hand van het Prijzen- en tarievenblad wordt de prijscomponenten 'Totale inschrijfsom aanbidding' beoordeeld waarbij een maximaal aantal punten van 25 behaald kan worden. Op het prijzen- en tarievenblad zijn logische voor gedefinieerde regels beschikbaar om de kosten te vermelden maar ook vrij toe te passen regels om eventueel afwijkende prijsstructuren van Inschrijvers te accommoderen.

Aanvullend inzicht ten behoeve van financiële voorspelbaarheid

KBL wenst op 2 vlakken inzicht te verkrijgen in de tarieven die Inschrijver hanteert. Deze onderdelen worden gebruikt om financiële voorspelbaarheid te creëren. Het gaat om:

- Tarieven voor op- en / of afschaling per (gelijktijdige) gebruiker per maand.
- Tarieven voor additionele dienstverlening voor consultancy, senior/technische consultancy en projectleiding.

Deze tarieven dienen eveneens in bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad te worden vermeld ten behoeve van het inzicht. Deze tarieven dienen enkel ter inzicht en maken nadrukkelijk geen onderdeel uit van de beoordeling. Het opgeven van deze tarieven geeft geen enkele verplichting tot daadwerkelijke afname. De tarieven dienen wel toegepast te worden wanneer daar bij de uitvoering van de Overeenkomst in de toekomst sprake van gaat zijn.

7.2.2 Puntentoekening prijscomponenten

Aan de prijscomponent 'Totale inschrijfsom aanbidding' wordt een score toegekend. Deze wordt bepaald conform de onderstaande formule.

Totale inschrijfsom aanbidding:	
Beoordelingsbedrag	Cel 'M21' van bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad
Formule	We hanteren als prijsformule: ((laagste prijs/inschrijvingsprijs) X 25), afgerond op 2 decimalen.

De scores van Gunningscriteria prijs worden niet eerder gedeeld met het beoordelingsteam nadat de Gunningscriteria kwaliteit zijn beoordeeld. De scores van Gunningscriteria prijs (en alle informatie op het Prijzen- en tarievenblad, zoals door de Inschrijver ingevuld) worden ná totale beoordeling van de kwaliteit bekend gemaakt. Pas dan zal de eindscore per Inschrijver bekend zijn.

7.2.3 Gunningscriteria kwaliteit

De Gunningscriteria kwaliteit worden beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat uit circa 8 tot 10 beoordelaars (waaronder vertegenwoordigers vanuit de

uitvoering, management, beheer, informatie-advies, DIV en financiën, planning & control). Let op: de samenstelling is indicatief en kan eenzijdig zonder verdere communicatie naar Inschrijvers worden bijgesteld. Adviseurs van Team Inkoop van KBL en projectbegeleiding maken geen deel uit van het beoordelingsteam.

Alle kwaliteitscomponenten worden individueel beoordeeld door leden van het beoordelingsteam en er zal vervolgens in consensus per Gunningscriterium kwaliteit een eindoordeel (aan de hand van een rapportcijfer per Gunningscriterium) bepaald worden. Dit eindoordeel is bepalend voor het berekenen van de eindscore per Gunningscriterium per Inschrijver / Inschrijving, gezamenlijk leidend tot een totale eindscore voor de Gunningscriteria kwaliteit. Inschrijvers kunnen maximaal 75 punten behalen voor de Gunningscriteria kwaliteit.

Voor de onderstaande Gunningscriteria wordt één schriftelijke uitwerking van Inschrijvers verwacht bij de Inschrijving waarin alle onderdelen herkenbaar achter elkaar zijn opgenomen. Let op: Folders, brochures, internetverwijzingen, etc. worden niet gezien als onderdeel van de Inschrijving en zullen daarom niet beoordeeld worden.

Gunningscriteria kwaliteit:	
K1: gebruiksvriendelijkheid	<p>De applicatie is gebruiksvriendelijk voor de medewerkers die er mee werken, zowel in dagelijkse taken als taken die periodiek/incidenteel worden uitgevoerd.</p> <p>Onder gebruiksvriendelijk verstaat Aanbestedende dienst in ieder geval intuïtieve en eenvoudige bediening, handige doorsteken tussen schermen/(evt.) modules, soepele en doelgerichte handelingen, duidelijke visuele presentatie van gegevens en eenduidige lay-out door de gehele applicatie.</p> <p>Licht toe hoe dit in de applicatie is opgezet, in maximaal 3 A4 tekst in lettertype Arial 10, eventueel aangevuld met een overzichtelijk aantal schermprints.</p>
K2: werkondersteuning	<p>De applicatie is maximaal werkondersteunend voor de medewerkers die er mee werken, zowel in dagelijkse taken als taken die periodiek/incidenteel worden uitgevoerd.</p> <p>Onder werkondersteunend verstaat Aanbestedende dienst in ieder geval het werken vanuit een overzichtsscherm/dashboard, gestuurd en ondersteund worden door acties en signalen, eenvoudig afvinken/afroonden van acties of taken en ondersteund worden door inrichtbare specifieke workflows of set aan handelingen.</p> <p>Licht toe hoe dit in de applicatie is opgezet, in maximaal 3 A4 tekst in lettertype Arial 10, eventueel aangevuld met een overzichtelijk aantal schermprints.</p>
K3: verwerking betalingen	<p>De applicatie maakt het mogelijk om betalingen zo efficiënt mogelijk te verwerken wat leidt tot een zo hoog mogelijk percentage automatische verwerkingen met daarnaast de mogelijkheid om handmatige verwerkingen zo efficiënt mogelijk uit te voeren.</p>

	<p>Licht toe hoe dit in de applicatie functioneert zowel voor automatische als handmatige verwerkingen, in maximaal 3 A4 tekst in lettertype Arial 10, eventueel aangevuld met een overzichtelijk aantal schermprints.</p>
<p>K4: overdracht klanten</p>	<p>De applicatie ondersteunt een zo efficiënt mogelijke overdracht van klanten vanuit een voorloopsituatie budgetbeheer naar volledige bewindvoering toe als ook een zo efficiënt mogelijke opname/doorzetting van budgetbeheer als uitlooperperiode na volledige bewindvoering.</p> <p>Onder efficiënt verstaat Aanbestedende dienst in ieder geval dat de informatieoverdracht tussen de disciplines met zo min mogelijk handelingen verloopt en de dienstverlening met zo min mogelijk dubbele/extra handelingen gecontinueerd kan worden alsmede dat de klant zelf hier geen last van heeft c.q. verplicht is aan de informatieoverdracht bij te dragen.</p> <p>Licht toe hoe dit in de applicatie functioneert voor beide situaties, in maximaal 3 A4 tekst in lettertype Arial 10, eventueel aangevuld met een overzichtelijk aantal schermprints.</p>
<p>K5: werken met documenten</p>	<p>De applicatie ondersteunt zo efficiënt mogelijk werken met documenten.</p> <p>Onder efficiënt verstaat Aanbestedende dienst in ieder geval dat medewerkers het dossier van een klant zo eenvoudig mogelijk kunnen raadplegen, documenten zowel vanuit scanstraat als vanuit zichzelf kunnen toevoegen, documenten zo goed mogelijk automatisch of handmatig kunnen (laten) labelen zodat deze zoveel mogelijk geautomatiseerd in het dossier terecht komen en van daaruit weer gebruikt kunnen worden.</p> <p>Licht toe hoe dit in de applicatie is opgezet, in maximaal 3 A4 tekst in lettertype Arial 10, eventueel aangevuld met een overzichtelijk aantal schermprints.</p>
<p>K6: implementatieplan</p>	<p>Aanbestedende dienst zoekt een gedegen implementatie waarbij de applicatie met een hoge kwaliteit gericht op de specifieke organisatie wordt ingericht en tijdig live wordt gebracht. Aanbestedende dienst verstaat onder gedegen in ieder geval het aanwezig zijn van alle relevante onderdelen, toepassing van voldoende detaillering, aandacht voor wezenlijke risico's, met kennis en senioriteit gericht op de specifieke situatie bij aanbestedende dienst, efficiency in de uitvoering van activiteiten en algemene bewezenheid van de aanpak.</p> <p>Beschrijf in maximaal 12 A4 tekst in lettertype Arial 10, eventueel aangevuld met een beperkt aantal schema's/overzichten, de implementatieaanpak van uw organisatie waarbij ook blijkt waarom</p>

	<p>deze bewezen is. Onderdelen zijn in ieder geval de realisatie van alle technische onderdelen (omgeving, koppelingen, etc.), de inrichting van alle elementen van de applicatie, de training van en adoptie voor de betrokken medewerkers, de conversie van gegevens vanuit de latende applicatie en live-gang en nazorg.</p>
<p>K7: roadmap</p>	<p>Aanbestedende dienst zoekt bij inschrijvers een pro-actieve en relevante roadmap.</p> <p>Aanbestedende dienst verstaat onder pro-actief en relevant in ieder geval een uitgebreide vulling van de roadmap ('waar' voor ons geld), herkenbare en bruikbare onderdelen voor de situatie en uitdagingen van Aanbestedende dienst en aantoonbare vernieuwing/innovatie van de ICT-oplossing.</p> <p>Licht de in uw klantenkring aanwezige roadmap voor minimaal de komende 3 jaar toe, in maximaal 3 A4 tekst in lettertype Arial 10, eventueel aangevuld met een of enkele verduidelijkende overzichten/schema's.</p>

Presentatie:

Aanvullend op de schriftelijke uitwerkingen ten aanzien van de kwaliteitscomponenten, wordt een slotpresentatie van 2 uur door Inschrijvers verzorgd. Let op: Wij vragen u hiertoe de gereserveerde data zoals aangegeven in de planning (zie § 4.1. van deze Offerteaanvraag) alvast in uw agenda's vrij te houden om het inplannen van de definitieve presentaties te vereenvoudigen. U zult op één dagdeel worden verwacht.

Van de Inschrijver wordt verwacht dat, na een korte introductie van de eigen onderneming(en), deze haar Inschrijving presenteert, zijnde een toelichting/demonstratie van de gevraagde kwaliteitscomponenten voor de software en een toelichting op de kwaliteitscomponenten implementatieplan en roadmap (en daarmee niet de overige onderdelen, waaronder de prijscomponenten van haar Inschrijving). De presentatie dient mede te worden verzorgd door de beoogde projectleider en / of een beoogde lead-consultant. Er dient gelegenheid te zijn tot het verdiepen en valideren van de Inschrijving aan de hand van het stellen van vragen door het beoordelingsteam.

De presentatie van de Inschrijver en haar Inschrijving wordt niet separaat door het beoordelingsteam beoordeeld. De presentatie kan enkel leiden tot het bijstellen van reeds gegeven consensusbeoordelingen op de schriftelijke uitwerkingen van de kwaliteitscomponenten, op basis van de in de presentatie nader verkregen informatie en uitgevoerde validaties door het beoordelingsteam die hiertoe concreet aanleiding geven.

7.2.4 Puntentoekening kwaliteitscomponenten

De leden van het beoordelingsteam kennen ieder afzonderlijk een rapportcijfer van 4 tot en met 9 toe aan de diverse uitwerkingen van kwaliteitscomponenten van de Inschrijvingen. Het uiteindelijke rapportcijfer per Gunningscriterium kwaliteit zal op basis van consensus in het beoordelingsteam tot stand komen. Deze cijfers worden als volgt omgerekend voor de uiteindelijke scorebepaling en het behaalde aantal punten:

Oordeel	Rapportcijfer	%	Omschrijving
Onvoldoende	4	0%	De uitwerking van het Gunningscriterium is volstrekt onvolledig en / of sluit niet aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is niet overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds is vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.
Matig	5	20%	De uitwerking van het Gunningscriterium is op onderdelen onvolledig en / of sluit slechts voor een deel aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is nauwelijks overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds is vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.
Voldoende	6	40%	De uitwerking van het Gunningscriterium is volledig en / of sluit aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds is vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.
Ruim voldoende	7	60%	De uitwerking van het Gunningscriterium is meer dan volledig en / of sluit goed aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is aansprekend en overtuigend. De uitwerking kent bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds wordt vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.
Goed	8	80%	De uitwerking van het Gunningscriterium is meer dan volledig en / of sluit goed aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is aansprekend, overtuigend en specifiek en / of meetbaar. De uitwerking kent diverse bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds wordt vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.
Zeer goed	9	100%	De uitwerking van het Gunningscriterium is maximaal volledig en / of sluit naadloos aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is aansprekend, overtuigend, specifiek en / of meetbaar en doeltreffend. De uitwerking kent veel bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds wordt vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.

De maximaal te behalen score per Gunningscriterium kwaliteit wordt vermenigvuldigd met het percentage uit de derde kolom van bovenstaand schema. Dit leidt – waar nodig eerst rekenkundig afgerond op twee decimalen - tot een aantal punten per Gunningscriterium kwaliteit per Inschrijver / Inschrijving.

Rekenvoorbeelden:

Stel: Inschrijver 1 scoort op het onderdeel ‘gebruiksvriendelijkheid’ (maximaal te behalen punten: 10) het rapportcijfer 6 (c.q. Voldoende). Dan correspondeert dit rapportcijfer met een percentage van 40%. De totale score wordt dan $40\% \times 10 = 4$ punten.

Stel: Inschrijver 2 scoort op het onderdeel ‘verwerking betalingen’ (maximaal te behalen punten: 10) het rapportcijfer 8 (c.q. Goed). Dan correspondeert dit rapportcijfer met een percentage van 80%. De totale score wordt dan $80\% \times 10 = 8$ punten.

7.3 Gunning en uitsluiting

Per Inschrijver worden de behaalde punten voor de Gunningscriteria prijs en de Gunningscriteria kwaliteit zonder nadere afrondingen opgeteld, leidend tot een einduitkomst met twee decimalen. De Inschrijver met het in totaal hoogst behaalde aantal punten, komt voor (voorlopige) gunning in aanmerking.

Nadat de beoordelingsprocedure is afgerond, neemt de KBL een Gunningsbeslissing die in de vorm van een voornemen tot gunning gelijktijdig aan alle Inschrijvers wordt gecommuniceerd via TenderNed. Aan deze voorlopige gunning kan de winnende Inschrijver geen enkel recht ontlene. De mededeling van het voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in van zijn aanbod.

De Inschrijver die (vooralnog) niet in aanmerking komt voor gunning, ontvangt een afwijzingsbrief. In de afwijzingsbrief zal vermeld worden aan wie de KBL voornemens is te gunnen en zullen de redenen van de Gunningsbeslissing worden opgenomen.

Voor deze Inschrijver(s) bestaat de mogelijkheid, op straffe van verval van het recht dit in een later stadium alsnog te doen, in rechte op te komen tegen het Gunningsvoornemen door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht. De termijn hiervoor is gesteld op 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de voorlopige Gunningsbeslissing. De dagvaarding dient binnen de periode van 20 dagen te worden betekend aan de KBL. Bij het aanvragen van een datum voor de mondelinge behandeling van het kort geding dient rekening gehouden te worden met de verhinderdata van (de advocaat van) de KBL.

7.4 Overeenkomsten en voorbehoud

De Onderneming / Combinatie aan wie gegund wordt, gaat de Overeenkomsten met de KBL aan die als bijlage bij deze Offerteaanvraag zijn gevoegd (te weten bijlage 4 Hoofdovereenkomst (concept) met daarbij behorende GIBIT 2025 en bijlage 5 Verwerkersovereenkomst (concept)). Deze Overeenkomsten zullen na definitieve gunning worden getekend.

Alle Overeenkomsten komen eerst tot stand wanneer alle toestemmingen, waaronder van de directie van KBL, zijn verkregen. KBL behoudt zich het recht voor de procedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, de tijdsplanning te wijzigen of de Opdracht niet te gunnen.

De Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig is gegund kan daaraan, gezien de mogelijkheid van beroep van afgewezen Inschrijvers tegen de voorlopige Gunningsbeslissing, geen rechten ontlene aangaande het daadwerkelijk verstrekken van de Opdracht. Aanbestedende dienst heeft in voorkomende gevallen het recht om een voorlopige gunningsbeslissing in te trekken, een herbeoordeling uit te voeren en desgewenst een nieuwe Gunningsbeslissing te nemen.

Bijlagen

In aparte documenten bij deze Offerteaanvraag zijn bijgevoegd:

Bijlage 1	Inschrijfformulier
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 3	Prijzen- en tarievenblad
Bijlage 4	Hoofdovereenkomst (concept)
Bijlage 5	Verwerkersovereenkomst (concept)
Bijlage 6	GIBIT 2025 Artikelen