

Inschrijvingsleidraad

Portaal Schuldhelpverlening



15 juni 2026
Aanbestedingsnummer 2025WI802
Versie 0.1
Concept

1	De opdracht	4
1.1	Beschrijving van de opdracht	4
1.1.1	Aanleiding inkoopbehoefte	4
1.1.2	Huidige situatie	5
1.1.3	Gewenste situatie	5
1.1.4	Scope en omvang van de opdracht	9
1.2	Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht	10
1.3	Social Return	10
2	De inschrijfprocedure	12
2.1	Wettelijk kader	12
2.1.1	Planning	12
2.2	Informatiefase	13
2.2.1	Vragen over de opdracht	13
2.2.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	13
2.2.3	Nota van inlichtingen	13
2.3	Uw inschrijving indienen	13
3	Beoordeling en gunning	15
3.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	15
3.2	Beoordeling kwaliteit	15
3.3	Afronden oordeel	17
3.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	17
3.5	Twintig dagen wachttijd	18
3.6	Controle van gegevens	18
3.6.1	Controle bewijsstukken	18
3.6.2	Controle referentieopdrachten	18
3.6.3	Controle gelijkwaardige maatregelen	18
3.7	Procedure van verificatie	19
3.7.1	Proof of Concept	19
3.8	Definitieve gunning en contractsluiting	20
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	21
4.1	Uitsluitingsgronden	21
4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	21
4.1.2	Geen Russische betrokkenheid	21
4.2	Geschiktheidseisen	21
4.2.1	Kwaliteitsborging	22
4.2.2	Informatiebeveiliging	22
4.2.3	Vakbekwaamheid	22
5	Gunningscriteria	24

5.1	Inleiding	24
5.2	Vormvereisten	24
5.3	Gunningscriteria	24
5.3.1	Gunningscriterium 1: Functionaliteit aan de hand van Use Cases	25
	A. Beschrijving Use Cases	25
	B. Aanvullende demonstratie	26
5.3.2	Gunningscriterium 2: Should Haves en Could Haves	27
5.3.3	Gunningscriterium 3: Volledigheid en kwaliteit van de SaaS-dienstverlening (Saas Service Organisatie)	28
5.3.4	Gunningscriterium 4: Haalbaarheid en kwaliteit van de implementatie aanpak	29
5.3.5	Gunningscriterium 5: Prijs	30
6	Overige informatie	31
6.1	Voorwaarden	31
6.2	Klachtenregeling	32
7	Begrippenlijst	34
8	Documentenlijst	37

1 De opdracht

1.1 Beschrijving van de opdracht

De gemeente Utrecht¹ wil een dienstverleningsovereenkomst afsluiten voor het leveren, implementeren, beheren en onderhouden van een SaaS-oplossing voor een portaal ter ondersteuning van de werkzaamheden in het kader van Schuldhulpverlening (SHV). De te leveren applicatie is een zelfstandige module die eenvoudig te koppelen is aan andere applicaties en waaruit data ontsloten kan worden.

De overeenkomst heeft initieel een looptijd van drie jaar en 4 maanden met opties tot verlenging van drie keer een jaar. De initiële periode is inclusief de implementatieperiode. De implementatieperiode start direct bij inwerkingtreding van de dienstverleningsovereenkomst en duurt maximaal 4 maanden.

De gemeente is voornemens om aan één inschrijver de opdracht te gunnen. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

1.1.1 Aanleiding inkoopbehoefte

De schuldhulpverlening in Utrecht ontwikkelt zich naar een meer **inwonergerichte dienstverlening**. Dit betekent dat we onze dienstverlening nadrukkelijker vanuit de leefwereld van de inwoner organiseren: begrijpelijk, laagdrempelig, toegankelijk. De inwoner weet wat deze kan verwachten, welke stappen te volgen en waar deze terecht kan. Een portaal helpt hierbij en draagt bij aan het gevoel meer regie te hebben op het eigen traject.

Een andere reden om een portaal aan te schaffen is dat de schuldhulpverlening in Utrecht zich naast het regelen van schulden meer en meer richt op het bieden van ondersteuning om **duurzaam schuldenvrij** te blijven, in lijn met de bestuurlijke afspraken basisdienstverlening schuldhulpverlening. Deze begeleiding naar een schuldenvrije toekomst geven we, ondersteund door het portaal, op een meer gestructureerde en methodische wijze vorm. Omdat ketenpartners hier een belangrijke rol in hebben willen we het portaal ook benutten om de onderlinge afstemming te vereenvoudigen.

Tenslotte willen we door de ingebruikname van het portaal een **efficiënter werkproces** realiseren. De grootste tijdsbesparing verwachten we doordat inwoners in budgetbeheer zelf hun financiën kunnen bekijken en op maat geld op kunnen nemen. Hierdoor vangen we vragen aan medewerkers af. Tevens verwachten we efficiencywinst te realiseren door inwoners en ketenpartners de mogelijkheid te bieden om documenten rechtstreeks te uploaden in het portaal. Via een te realiseren koppeling met ons zaakstelsel komen deze documenten daar automatisch terecht.

Met de aanschaf van een portaal voor schuldhulpverlening geven we invulling aan de Utrechtse strategie om de dienstverlening te moderniseren, door te investeren in oplossingen die de effectiviteit, efficiëntie en kwaliteit van de dienstverlening verbeteren.

¹ Hierna: 'de gemeente'

1.1.2 Huidige situatie

Op dit moment hebben we geen portaal. De schuldhulpverlening binnen de gemeente Utrecht werkt met een applicatielandschap waarin Allegro een centrale positie inneemt. Dit systeem ondersteunt de uitvoering vanaf intake met inwoner tot aan uitstroom, met uitzondering van de financiële begeleiding naar een duurzame schuldenvrije toekomst. Voor documentopslag en archivering wordt (handmatig) gebruik gemaakt van XXLLNC Zaken.

1.1.3 Gewenste situatie

De gemeente Utrecht wil met deze aanbesteding een toekomstbestendig, toegankelijk portaal aanschaffen dat het schuldhulpverleningstraject ondersteunt en bijdraagt aan een efficiëntere dienstverlening. Het portaal is bedoeld voor inwoners, medewerkers en ketenpartners, waarbij de inrichting van het portaal aangepast is op hun specifieke rol. Hieronder wordt op hoofdlijnen beschreven wat het portaal moet bieden. In het programma van eisen is dit in detail verder uitgewerkt.

Dashboard

In het dashboard kunnen inwoners, medewerkers en ketenpartners in één oogopslag de voor hun relevante zaken zien.

Inzage

Inwoners kunnen real-time de stand van zaken van de schuldregeling of aflossing op een lening bekijken, en ook ketenpartners kunnen de stand van zaken van de schuldregeling zien. Bij budgetbeheer hebben inwoners via het portaal inzage in hun financiële situatie.

Self-service

Inwoners in budgetbeheer kunnen zelf geld opnemen uit vrij besteedbare reserveringen en via het portaal verzoeken doen voor opnames uit niet-vrij te besteden reserveringen. Dit draagt bij aan het vergroten van het gevoel van eigen regie en autonomie. Daarnaast kunnen inwoners documenten inzien, uploaden en downloaden. Ook ketenpartners kunnen documenten uploaden.

Financiële begeleiding

Het portaal ondersteunt de financiële begeleiding. Het voorziet in de mogelijkheid om de uitgangssituatie (financiële gezondheid en problematiek op andere leefgebieden) in kaart te brengen en klantprofielen voor passende begeleiding vast te leggen. Het portaal biedt de mogelijkheid om op een efficiënte manier een begeleidingsplan met doelen en subdoelen vast te leggen en bevat tools om met deze doelen aan de slag te gaan. Ook kan het effect van de inspanningen in kaart gebracht worden.

Communicatie

Het portaal biedt een communicatiefunctie. Medewerkers kunnen berichten met inwoners en externe ketenpartners uitwisselen. Als inwoners een afspraak hebben ontvangen zij voorafgaand hieraan een herinnering.

Rapportages

Om managementinformatie beschikbaar te maken via dashboards kunnen gegevens over portaalgebruik, klantprofielen, scans en transacties geëxporteerd worden naar het Utrechts DataWarehouse. Daarnaast geeft het portaal zelf ook sturingsinformatie weer.

Architectuur

Als gemeente Utrecht streven we in onze dienstverlening naar goede klantreizen. Hierbij is er een plek voor specifieke portalen zoals die voor Schuldhulpverlening. Daarnaast voor een gemeentebreed inwonerportaal (mijnUtrecht.nl) waar een inwoner alle zaken ziet die deze bij de gemeente heeft lopen. We kiezen er als Gemeente Utrecht voor om te werken volgens de principes en richtlijnen van Common Ground conform het 5 lagenmodel. Bijvoorbeeld door onze gegevens in de Common Ground gegevenslaag op te slaan. Dit kan op dit moment op twee manieren: de gegevens met door VNG gestandaardiseerde API's beschikbaar te stellen en/of de gegevens op te slaan in beschikbare Common Ground componenten. We zijn als gemeente onderweg naar deze gewenste situatie. Zo is Open Zaak al wel beschikbaar, maar zijn andere componenten in ontwikkeling of nog niet beschikbaar.

In deze aanbesteding vragen we een SaaS-oplossing die op langere termijn kan meebewegen met de geschetste Common Ground ontwikkeling, met name aansluiten op Open Zaak en de MijnUtrecht-omgeving. Daarnaast mogelijk andere, voor de dienstverlening van de Gemeente Utrecht relevante componenten.

We willen naar deze situatie in een aantal plateaus toegroeien:

1. SaaS-oplossing geïntegreerd met Allegro met koppeling naar Zaaksysteem (Open Zaak of XXLLNC-Zaken via ZGW-API).
2. SaaS-oplossing geïntegreerd met Open Zaak.
3. SaaS-oplossing geïntegreerd met de MijnUtrecht-omgeving voor inwoners.
4. SaaS-componenten waar toepasbaar vervangen door Common Ground-componenten op basis van open standaarden.

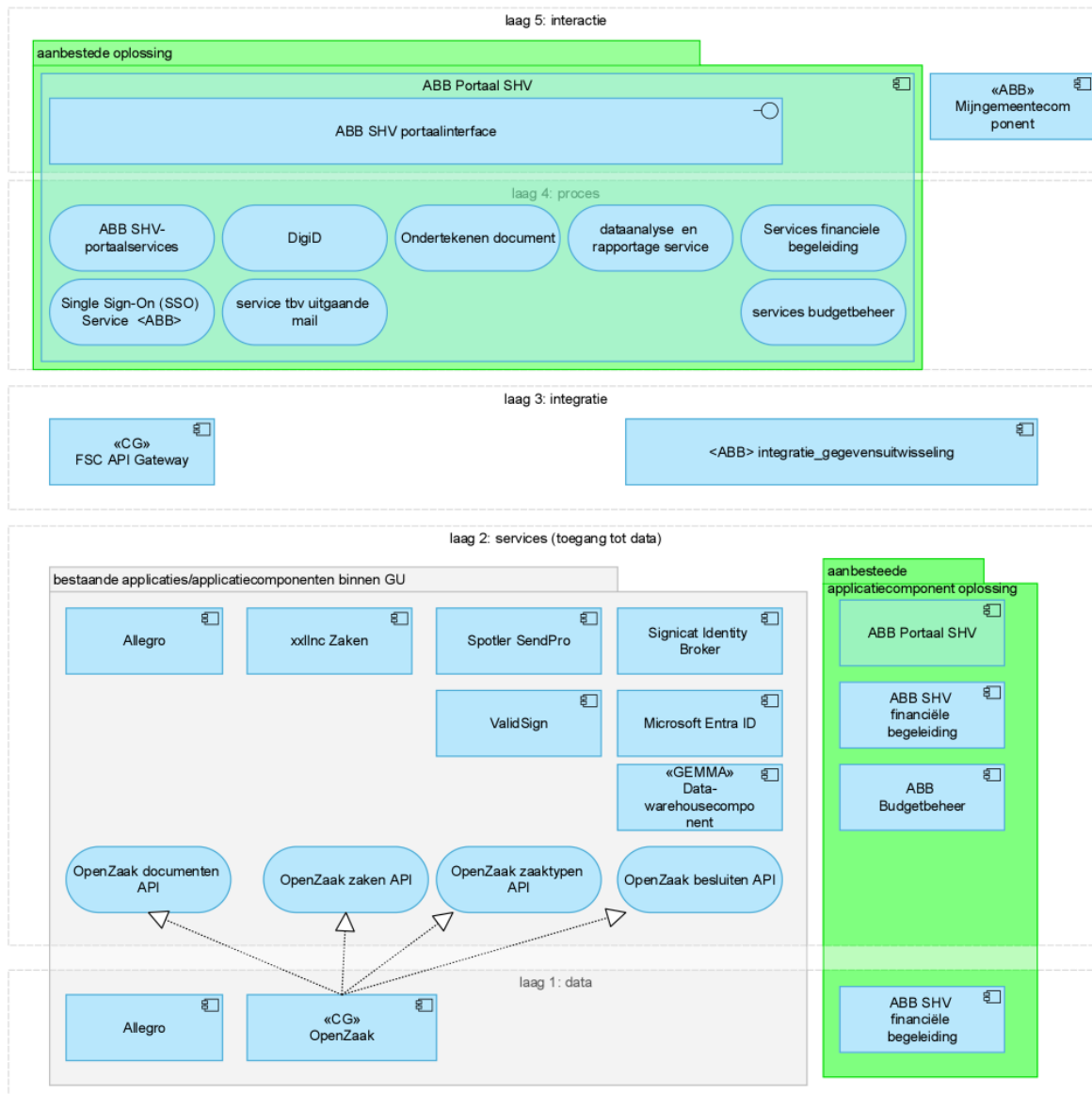
Aan het eind van de initiële looptijd van het contract voorzien we een applicatiearchitectuur zoals weergegeven in onderstaand plaatje. De blokken in het grijze vlak zijn aanwezig binnen de gemeente. De blokken in de groene vlakken zijn onderdeel van de aanbesteding.

In de Interactielaag zien gebruikers de portaalfuncties waar ze toegang toe hebben.

In de Integratielaag wisselen de verschillende componenten onafhankelijk van elkaar veilig en gecontroleerd data uit.

In de Serviceslaag worden gegevens via API's en in geval van Allegro via DICOS of Allegro Webmodule ontsloten.

In de Datalaag worden gegevens opgeslagen.



Waar we spreken over het Portaal voor Schuldhulpverlening zien we dit vanuit architectuur als drie aparte architectuurbouwblokken (ABB): Portaal, Financiële begeleiding en Budgetbeheer.

ABB

Portaal

Omschrijving

Het portaal maakt gegevens uit Allegro zichtbaar. Het bestaat uit algemene portaalfunctionaliteit, inzage, communicatie en zelfservice. Via de interface zijn ook de andere ABB's benaderbaar.

Financiële begeleiding

Deze functionaliteit maakt de financiële begeleiding van inwoners mogelijk door medewerkers en ketenpartners. Dit bestaat uit procesafhandeling van begeleiding en dossieropbouw, begeleidingsplannen maken en een registratiecomponent.

Budgetbeheer

Budgetbeheer geeft inzage in eigen financiële gegevens en geeft de mogelijkheid geld op te nemen uit eigen beschikbare potjes.

Per architectuurbouwblok (ABB) is er een aantal koppelingen nodig:

Koppelingen ABB Portaal

Oplossing	Soort informatie
Allegro	Klantdossier, producten en statussen tonen.
ABB Financiële begeleiding	Informatieproduct financiële begeleiding, tonen en bewerken van begeleidingsplan, scans, analyses en opdrachten.
ABB Budgetbeheer	Aanvragen geld en tonen financieel overzicht.
ABB Zaakregistratiecomponent	Tonen van (geüploade) documenten. Bij het afsluiten van het traject worden de documenten en gegevens uit financiële begeleiding en budgetbeheer opgeslagen in de zaakregistratiecomponent
Single Sign-On (EntraID) en Signicat	Identificatie bij inloggen in het portaal.
ValidSign	Documenten aanbieden voor digitale ondertekening en getekend terugontvangen.
Spottler SendPro	Notificaties versturen via email.
UtrechtDataWarehouse (UDW)	Loggingdata verzamelen.

Koppelingen ABB Financiële Begeleiding

Oplossing	Soort informatie
ValidSign	Documenten aanbieden voor digitale ondertekening en getekend terugontvangen.
Spottler SendPro	Notificaties versturen via email.
Zaaksysteem	Archivering van gegevens en documenten (begeleidingsplannen, klantdossier, scans) tijdens het traject vindt plaats in het zaaksysteem.
UtrechtDataWarehouse (UDW)	Procesinformatie, klantprofielen en gegevens over gebruik van het portaal verzamelen.

Koppelingen ABB Budgetbeheer

Oplossing	Soort informatie
Allegro	Informatie rondom budgetbeheer tonen. Opname functionaliteit bieden en alle informatie hierover tonen.
ValidSign	Documenten aanbieden voor digitale ondertekening en getekend terugontvangen.
Spottler SendPro	Notificaties versturen via email.
UtrechtDataWarehouse (UDW)	Procesinformatie verzamelen.

De portaalinterface bevat afgeleide, gedeelde informatie, nooit de brondata zelf. Het portaal integreert daarvoor met Allegro, het zaaksysteem en de applicatiebouwblokken Financiële begeleiding en

Budgetbeheer. Bewerking van data en genereren van informatie gebeurt in de taakapplicatie Allegro, niet in het portaal. Dit geldt ook voor Financiële begeleiding.

1.1.4 Scope en omvang van de opdracht

Scope van de opdracht

De scope van de opdracht omvat:

- Het leveren van een SaaS-oplossing voor een portaal ten behoeve van schuldhulpverlening
- De implementatie van het portaal
- Het realiseren van noodzakelijke koppelingen (plateau 1)
- Het verzorgen van nazorg na implementatie
- Het uitvoeren van technisch beheer en onderhoud
- Het verzorgen van training en instructie voor gebruikers en beheerders
- Het implementeren van oplossingen i.v.m. mogelijk aanvullende wensen die voortkomen uit niet-voorzien omstandigheden zoals een wetswijziging of aanpassing visie
- Aanvullende werkzaamheden die voortkomen uit de realisatie van de hiervoor genoemde plateaus 2, 3 en 4.

Omvang

De geraamde opdrachtwaarde voor deze opdracht op basis van een looptijd van maximaal 7 jaar (inclusief de kosten van implementatie), bedraagt € 770.000,00, exclusief eventuele additionele werkzaamheden voor doorontwikkeling of consultancy, welke zijn begroot op maximaal 30% van de opdrachtwaarde. Hoewel deze raming is gebaseerd op indicatieve aantallen kunt u aan deze ramingen geen rechten ontlenen

Hieronder staan huidige aantallen uit groepen die in het portaal actief kunnen zijn:

- Circa 140 medewerkers binnen SHV
- 3 Tot 5 beheerders
- Circa 3000 inwoners die schuldhulpverlening ontvangen
- Tussen de 200 en 400 ketenpartners. Dit zijn mensen van buiten de gemeente die betrokken zijn bij een dossier. Dit kunnen buurtteammedewerkers, medewerkers van aanvullende zorgpartijen en financieel vrijwilligers zijn.

De SHV-afdeling zal in aantal medewerkers gedurende 2026 enigszins dalen. Verder zien we in de-voorbijde jaren een lichte stijging van het aantal aanmeldingen van inwoners in onze schuldhulp. Afhankelijk van politieke, beleidsmatige, maatschappelijke en economische ontwikkelingen kan het inwonersbestand de aankomende jaren enigszins fluctueren.

Aanvullende werkzaamheden

Gedurende de looptijd van de overeenkomst bestaat de mogelijkheid om aanvullende werkzaamheden, waaronder doorontwikkeling en consultancy. Voor deze werkzaamheden is een budget gereserveerd van maximaal 30% van de opdrachtwaarde.

De afname van aanvullende werkzaamheden vindt plaats via een offerteprocedure:

- opdrachtgever dient een offerteaanvraag in bij opdrachtnemer;
- opdrachtnemer levert een gespecificeerde offerte;

- opdrachtgever beoordeelt en accepteert de offerte, waarna een aanvullende opdracht wordt verstrekt.

De voor deze werkzaamheden geldende uurtarieven zijn vastgelegd in het prijsinvulformulier.

De opdrachtnemer is gehouden om marktconforme aanbiedingen te doen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aangeboden tarieven en voorstellen te benchmarken. Indien de aanbidding niet marktconform wordt geacht, kan de opdrachtgever de offerte gemotiveerd afwijzen en de betreffende werkzaamheden bij derden uitvragen.

1.2 Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht is opdrachtgever voor deze opdracht. Binnen de gemeente is deze opdracht geïnitieerd door het organisatieonderdeel Werk en Inkomen, afdeling Schuldhulpverlening.

U kunt algemene informatie vinden over de Gemeente Utrecht via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. De sociale- en duurzaamheidsambities van Utrecht zijn vertaald naar vijf thema's waar met inkoop aan kan worden bijgedragen: klimaat, circulaire economie, gezonde leefomgeving, sociale & gezonde stad en ketenverantwoordelijkheid. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen](#), [Utrecht toegankelijk](#).

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.3 Social Return

De gemeente wil dat iedereen zijn talenten, vaardigheden en mogelijkheden optimaal kan benutten en perspectief heeft op werk en inkomen. De gemeente Utrecht streeft ernaar om samen met u zoveel mogelijk sociale impact voor de stad Utrecht te behalen.

U kunt op veel verschillende manieren social return realiseren:

- het bieden van arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen (t/m MBO niveau 4) voor inwoners uit de doelgroep social return. Ook uw investering in het begeleiden en opleiden van mensen uit de doelgroepen social return, die u niet in dienst neemt, telt mee als social return invulling.
- het inkopen van producten en diensten bij sociale ondernemingen of het uitbesteden van werk aan sociale werkvoorzieningen.
- het inzetten van kennis, expertise en middelen voor de doelgroep social return en/of maatschappelijke initiatieven.

Kijk voor meer informatie over de randvoorwaarden, de bouwblokkenmethode en onze menukaart op www.utrecht.nl/socialreturn. Ook vindt u hier verschillende organisaties, impact makelaars en initiatieven met wie u de samenwerking kunt aangaan om dit doel te bereiken. Het document 'Handleiding Social Return' is als bijlage toegevoegd.

De formele Social Return-verplichtingen die voor deze opdracht gelden, inclusief het toe te passen percentage en de uitvoeringsregels, zijn opgenomen in het Programma van Eisen. Inschrijvers dienen hier onvoorwaardelijk aan te voldoen.

Wij doen op u een beroep om bij de realisatie van social return u te verbinden met Utrechtse maatschappelijke sectorgerichte initiatieven, zoals bijvoorbeeld de U-Tech Community en de MKB Werkplaats. Hiervoor verwijzen wij naar de Handleiding en Menukaart op onze website.

2 De inschrijfprocedure

2.1 Wettelijk kader

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Deze opdracht wordt niet opgedeeld in percelen omdat het 1 opdracht betreft voor de levering van 1 geïntegreerde omgeving die voorts niet in logische gehelen is onder te verdelen.

2.1.1 Planning

Voor deze aanbesteding geldt onderstaande planning. De gemeente kan deze termijnen nog aanpassen gedurende de aanbestedingsprocedure. Als de termijnen in onderstaande planning niet overeenkomen met de termijnen in TenderNed dan zijn de termijnen in TenderNed leidend.

Datum	Beschrijving/activiteit
15 juni 2026	Publicatie Inschrijvingsleidraad met bijlagen
29 juni 2026 23:59 uur	Deadline vragen 1e ronde NvI
13 juli 2026	Deadline antwoorden publiceren 1e ronde NvI
20 juli 2026 23:59 uur	Deadline vragen n.a.v. antwoorden 1e ronde gunningsfase
30 juli 2026	Publiceren NvI vragen en antwoorden 2e ronde
10 augustus 2026 11:00 uur	Deadline Indienen inschrijvingen
Week 35	Demonstraties
15 september 2026	Bekendmaken voorlopig gunningsbesluit
5 oktober 2026	Einde bezwaartermijn
5 oktober 2026	Verificatiefase afgerond
6 oktober 2026	Start Proof of Concept
13 november 2026	Proof of Concept afgerond
23 november 2026	Definitieve gunning
1 december 2026	Ingangsdatum overeenkomst
31 maart 2027	Implementatiefase afgerond
1 april 2027	Start uitvoering

2.2 Informatiefase

2.2.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed vragen stellen over de aanbesteding en over de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten in twee vragenrondes. De deadline voor het stellen van de vragen per vragenronde is genoemd in de planning in hoofdstuk 2.2.

Vragen stellen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum in TenderNed. U kunt alle openbaar gestelde vragen en de antwoorden op deze vragen direct inzien in TenderNed.

2.2.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Kunt u niet (volledig) voldoen aan de gestelde eisen? Stel hierover dan een vraag tijdens de informatiefase. Als u inschrijft dan verklaart u namelijk dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen aan de procedure en aan de opdracht.

2.2.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen publiceert de gemeente de nota van inlichtingen m.b.t. alle vragen en antwoorden uit ronde 1 en 2. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsdocumenten definitief.

2.3 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat ertoe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de documenten in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Document 'Verklaring geen Russische betrokkenheid'
- Document 'Opgave referentieopdrachten'
- Document Gunningscriterium 1: Beschrijving Uses Cases Budgetbeheer (UC-SHV-001) en Financiële begeleiding (UC-SHV-002)
- Document Gunningscriterium 2: Invulijst Should have en Could have
- Document Gunningscriterium 3 SaaS-Dienstverleningsbeschrijving + voorbeeld Service Level Agreement'
- Document Gunningscriterium 4 Concept Implementatieplan
- Prijsinvulformulier

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring derde

3 Beoordeling en gunning

3.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen begint de beoordeling. Eerst toetst de gemeente uw inschrijving op de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden.

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is één van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele derden waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob gemeente Utrecht](#).

3.2 Beoordeling kwaliteit

Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat, na toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden uw inschrijving op zowel de kwaliteit als op prijs beoordeeld wordt.

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode.

De gunningscriteria zijn beschreven in hoofdstuk 5. In deze aanbesteding geldt dat gunningscriteria 1 t/m 4 beoordeeld worden door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam beoordeelt aan de hand van de verstrekte informatie de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

Absolute beoordeling van kwalitatieve gunningscriteria

Een gunningscriterium is kwalitatief als de gemeente vraagt naar niet kwantificeerbare gegevens, zoals de gevraagde documenten onder de betreffende gunningscriteria 1 t/m 4.

Aan de hand van de verstrekte informatie beoordeelt het beoordelingsteam de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen voldoen aan het gunningscriterium.

Relatieve beoordeling van kwantitatieve gunningscriteria

Een gunningscriterium is kwantitatief als de gemeente vraagt naar kwantificeerbare gegevens, in deze aanbesteding betreft dit gunningscriterium 5 'Prijs'. De wijze waarop de berekening van dit kwantitatieve criterium gaat, staat beschreven in hoofdstuk 5.

Na vaststelling van alle kwalitatieve gunningscriteria door het beoordelingsteam van de gemeente, wordt de prijsinformatie in TenderNed vrijgegeven voor de gemeente en vervolgens in de beoordeling betrokken.

Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal vier adviseurs met expertise op het gebied van architectuur, contractmanagement, functioneel beheer en schuldhulpverlening. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

De beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria 3 en 4 gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de tabel met eigenschappen en de bijbehorende kwaliteitswaarde, zoals opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium, zie tabel in hoofdstuk 5.3
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. De individuele beoordelaars kunnen hierna hun voorlopige score nog aanpassen. Het definitieve cijfer is een cijfer waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt en betreft een geheel getal. Vervolgens wordt het definitieve cijfer per inschrijver vastgesteld.

De beoordeling van het kwalitatieve gunningscriterium 1 gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de tabel met eigenschappen en de bijbehorende kwaliteitswaarde, zoals opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium, zie tabel in hoofdstuk 5.3
2. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de demonstraties van elke presenterende inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de tabel met eigenschappen en de bijbehorende kwaliteitswaarde zoals opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium, zie tabel in hoofdstuk 5.3.
3. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. De individuele beoordelaars kunnen hierna hun voorlopige score nog aanpassen. Het definitieve cijfer is een cijfer waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt en betreft een geheel getal. Vervolgens wordt het definitieve cijfer per inschrijver vastgesteld.

De beoordeling van gunningscriterium 2 is kwantitatief en de wijze van beoordelen staat beschreven in hoofdstuk 5.3.2

De kwalitatieve criteria, gunningscriteria 1, 3 en 4 worden op de volgende manier berekend:
Er kan een puntenscore worden gegeven tussen 0 – 100 punten. De relatie tussen het beoordelingscijfer en het maximale puntenaantal, de maximale kwaliteitswaarde kan worden bepaald volgens onderstaand voorbeeld.

Voorbeeld (fictieve waarden):

De maximale score van gunningscriterium 1 bedraagt 100 punten (Zie **Tabel 1 Algemene beoordelingskader** hoofdstuk 5.3).

Inschrijver A scoort voor dit gunningscriterium bijvoorbeeld een cijfer van 2,0.
Het behaalde aantal punten bedraagt dan 25 punten.

De wegingsfactor bij gunningscriterium 1 is 20%, zoals beschreven in hoofdstuk 5.1. Dit betekent dat inschrijver een eindscore heeft behaald van $20\% \times 25$ punten = 5 punt op dit gunningscriterium.

De manier waarop het gunningscriterium “prijs” wordt beoordeeld volgt uit de beschrijving van het gunningscriterium in hoofdstuk 5.

Berekenen totaalscore

Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

3.3 Afronden oordeel

Als er meerdere inschrijvers zijn met dezelfde hoogste totaalscore, dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 1. Is deze ook gelijk? Dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 5. Als deze ook weer gelijk is dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

3.4 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

3.5 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

3.6 Controle van gegevens

3.6.1 Controle bewijsstukken

De gemeente controleert de bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Blijkt tijdens deze controle dat u in uw inschrijving onjuiste informatie hebt verstrekt, dan sluit de gemeente u alsnog uit.

3.6.2 Controle referentieopdrachten

Onder andere kan de gemeente controleren of een referentieopdracht voldoet aan de minimumeisen. Hiervoor kan de gemeente u vragen om bewijsmiddelen aan te leveren. Als u een verzoek krijgt om bewijsmiddelen aan te leveren dan moet u deze binnen twee werkdagen aanleveren via TenderNed. Dit bewijs kan bestaan uit een opdrachtgeversverklaring en/of uit een accountantsverklaring. Uit deze verklaring(en) moet blijken dat de referentieopdracht aan de gestelde minimumeisen voldoet.

Ook kan de gemeente contact opnemen met de opgegeven referent om de juistheid van de referentieopdracht te controleren. Als de referent na twee werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog een werkdag de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet.

Als u er niet in slaagt om binnen de gestelde termijnen afdoende bewijs te leveren, of als de gemeente van mening is dat de referentieopdracht niet aan de minimumeisen voldoet, dan verklaart de gemeente uw inschrijving ongeldig.

3.6.3 Controle gelijkwaardige maatregelen

Als u voor de geschiktheidseisen met betrekking tot de ISO-certificeringen gebruik maakt van de mogelijkheid om een beschrijving van gelijkwaardige maatregelen aan te leveren dan kan de gemeente verduidelijkingsvragen stellen over het ingediende bewijs en/of over de verklaring van de betreffende deskundige. Als u binnen zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd of als u de verduidelijkingsvragen niet naar tevredenheid van de gemeente heeft beantwoord, kan de gemeente uw inschrijving alsnog ongeldig verklaren.

3.7 Procedure van verificatie

De procedure van verificatie bestaat uit twee stappen:

1. Verificatiebespreking (3 weken)

De gemeente nodigt de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan in het voorlopig gunningsbesluit uit voor een verificatiebespreking en de Proof of Conceptfase. De verificatiefase start direct na voorlopige gunning en heeft een looptijd van 3 weken. Het beoordelingsteam stelt ter voorbereiding op de verificatie van de uitgekozen inschrijving vast op welke in of bij die inschrijving geleverde informatie geverifieerd moet worden, dan wel welke documenten of nadere informatie de inschrijver alsnog moet overleggen en communiceert het resultaat ervan bij de uitnodiging voor de verificatiebespreking. Tevens stelt het beoordelingsteam vast welke vragen eventueel nog opheldering behoeven en welke punten partijen eventueel nog onderling moeten afstemmen.

Blijkt tijdens de verificatiebespreking dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard vanwege bijvoorbeeld het ontbreken van een noodzakelijk bewijsmiddel, dan zal de gemeente de betreffende inschrijving alsnog afwijzen. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

2. De Proof of Concept-fase (6 weken)

Indien de hierboven genoemde verificatiefase succesvol wordt afgesloten volgt een Proof of Conceptfase. De Proof of Concept-fase start dus direct nadat de verificatiefase succesvol is doorlopen (na 3 weken) en heeft een looptijd van 6 weken. De onder paragraaf 3.8 genoemde onderdelen van de Use Case waaraan de oplossing moet voldoen, worden dan getest. Deze testfase heeft een doorlooptijd van 6 weken.

Indien de gemeente heeft vastgesteld dat de Proof of Conceptfase niet succesvol is afgerond, dan zal de gemeente de betreffende inschrijving alsnog afwijzen. In dat geval kan de gemeente de verificatieprocedure inclusief een PoC voortzetten met de als tweede geëindigde inschrijver. De alsnog afgewezen inschrijver heeft dan het recht om bezwaar te maken binnen een bezwaartermijn van 20 dagen, een en ander conform het gestelde in paragraaf 3.5.

Alle termijnen zijn gecommuniceerd in hoofdstuk 2.2.1 Planning.

3.7.1 Proof of Concept

In de Proof of Concept (PoC) fase dient de inschrijver aan te tonen een technisch werkend portaal te kunnen leveren. Daar waar u in uw demonstratie aan moet tonen dat kan worden voldaan aan de hand van Uses cases zoals omschreven in het gunningscriterium 1, zal in deze fase daadwerkelijk een toetsing plaatsvinden van de relevante onderdelen zoals hieronder wordt beschreven. De looptijd van de PoC is 6 weken en start nadat de verificatiefase is afgerond, zoals hierboven is weergegeven. Gedurende een periode van maximaal 6 weken toetst de gemeente of inschrijver in staat is een oplossing te leveren die werkt binnen de omgeving van de gemeente Utrecht.

Dit doen we door het beschikbaar maken van een Allegro- en Zaaksysteem-testomgeving waarbij we een tiental testdossiers met verschillende statussen klaarzetten. Inschrijver dient vervolgens aan te tonen dat de oplossing voldoet aan de volgende onderdelen:

- De data van deze Allegro-dossiers correct getoond wordt in het portaal;
- Deze data real-time wordt bijgewerkt in het portaal;
- Aanpassingen die in deze dossiers gedaan worden in het portaal correct worden verwerkt in Allegro;
- Documenten behorend bij deze dossiers kunnen worden opgehaald uit en opgeslagen naar het Zaaksysteem.

De gemeente stelt hiervoor een aantal testscripts op die voor de testdossiers doorlopen worden. Gedurende de PoC voert een aantal medewerkers deze testscripts uit. Coördinatie van deze testen wordt gedaan door de Functioneel Beheerder van de gemeente.

In deze periode van 6 weken werken de inschrijver en de gemeente intensief samen en evalueren na afloop de uitkomst. De PoC is geslaagd als de gemeente heeft vastgesteld dat aan alle hiervoor genoemde onderdelen wordt voldaan.

Uiterlijk voor de tweede ronde van de Nota van Inlichtingen stelt de gemeente een PoC-protocol beschikbaar waarin details over de werkwijze, de eisen en de beoordelingscriteria worden gespecificeerd.

Na afloop van de Proof of Concept stelt de gemeente een bedrag van maximaal € 10.000 betaalbaar aan de betreffende inschrijver, mits deze een geldige inschrijving heeft gedaan en een maximale inspanning heeft gedaan om bovenstaande aan te tonen. Dit is ter beoordeling aan de gemeente.

Na contractondertekening mag de opdrachtnemer, na ontvangst van de inkooporder, de factuur indienen bij de opdrachtgever.

3.8 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- het verslag van het verificatiegesprek door de deelnemers akkoord is bevonden en
- de PoC geslaagd is conform de beschreven punten in paragraaf 3.8 en het PoC-protocol.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een derde² om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring derde' (bijlage document 'Uitvoeringsverklaring derde') in bij uw inschrijving en het door deze derde ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring aanbesteden, een uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij. Uit het uittreksel uit het handelsregister moet blijken of de persoon die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft ondertekend tekenbevoegd is. Als de tekenbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister dan voegt u bewijsstukken toe waaruit de tekenbevoegdheid wel blijkt.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de gevraagde verklaringen. Van uzelf maar ook van de eventuele derde(n) waar u een beroep op doet.

4.1.2 Geen Russische betrokkenheid

Als u inschrijft op deze opdracht, dan verklaart u dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Bij uw inschrijving levert u een door u ingevuld en ondertekend formulier 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' in (bijlage 'Document Verklaring geen Russische betrokkenheid').

4.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

² Ook in het geval dat u deel uitmaakt van een groep/concern en u gebruik maakt van een andere entiteit (dochter-/zuster-/moederonderneming) uit deze zelfde groep/concern dan doet u beroep een derde.

4.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de aanmelding over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw kwaliteitszorgsysteem. Hierin toont u aan dat uw kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 9001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van kwaliteitsmanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.2 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 en ISO 27002 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw managementsysteem voor informatiebeveiliging. Hierin toont u aan dat uw managementsysteem voor informatiebeveiliging minimaal gelijkwaardig is aan ISO 27001 en ISO 27002. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van managementsystemen voor informatiebeveiliging. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.3 Vakbekwaamheid

U toont met één referentieopdracht per kerncompetentie aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar heeft uitgevoerd. Uitgevoerd in de laatste drie jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was uitgevoerd dan 10 augustus 2023. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (Document 'Opgave referentieopdrachten' bij de aanbestedingsdocumenten). Vul het document volledig in. Als uw opgave niet voldoet, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een derde, dan moet u deze derde ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1: Ervaring met portaalsoftware financiële ondersteuning

U heeft in de periode maximaal drie jaar voor de datum van inschrijving één opdracht uitgevoerd waarbij u software heeft geleverd, geïmplementeerd en uitgerold waarbij sprake is van financiële ondersteuning van burgers.

U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen waarin u de opdracht heeft uitgevoerd met een omvang van minimaal 250 gebruikers.

5 Gunningscriteria

5.1 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria:

Nummer	Gunningscriterium	Percentage	Beoordeling
1	Functionaliteit portaal	20%	Beoordelingsteam
2	Should haves en Could haves	20 %	Puntentotaal
3	Volledigheid en kwaliteit van de SaaS-dienstverlening (SaaS Service Organisatie)	15%	Beoordelingsteam
4	Haalbaarheid en kwaliteit van de implementatie aanpak	15%	Beoordelingsteam
5	Prijs	30% 100%	Kwantificeerbare gegevens

5.2 Vormvereisten

Uw beantwoording van het gunningscriterium voldoet aan het toegestane formaat. Als u het maximum zoals aangegeven bij het desbetreffende criterium overschrijdt, beoordeelt de gemeente het deel van uw uitwerking na het genoemde aantal woorden/ pagina's niet. De beantwoording die u indient voor ieder gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Uw uitwerking moet een los, herkenbaar document zijn, dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als de beantwoording hier niet aan voldoet, dan wordt de score 1 toegekend. De beantwoording van de gunningscriteria maakt onderdeel uit van uw inschrijving en zult u moeten naleven tijdens de uitvoering van het contract.

5.3 Gunningscriteria

Per gunningscriterium wordt voor de mate waarin U aan een criterium voldoet, punten toegekend. Dit gebeurt aan de hand van een vijfpuntsschaal met kwalificatie. Deze vijfpuntsschaal wordt vervolgens vertaald naar het aantal punten dat voor elk criterium is te behalen conform onderstaande tabel. Er kunnen 0 – 100 punten worden behaald.

Om de kwalitatieve beoordeling vast te stellen, wordt de verkregen kwalificatie van elk kwaliteitscriterium omgezet naar een score tussen 1 tot 5 punten waarbij voor de kwalificatie met een score van 5 ("Zeer goed") de maximale kwaliteitsscore van 100 punten wordt toegekend, bij een score van 4 ("Goed"), de kwaliteitsscore van 75 punten. Bij een score van 3 ("Voldoende") de kwaliteitsscore van 50 punten, bij een score van 2 ("Matig") de kwaliteitsscore van 25 punten en bij een score van 1 punt ("Zeer matig, niet ingediend") de kwaliteitsscore van 0 punten.

Tabel 1 Algemene beoordelingskader

Kwalificatie	Omschrijving	Punten
5, Zeer goed	Uw uitwerking is op alle aspecten volledig en concreet uitgewerkt en sluit zeer goed aan bij hetgeen is gevraagd in het gunningscriterium en geeft in hoge mate het vertrouwen aan de beoordelaars dat de beschreven doelstellingen in deze opdracht worden behaald.	100
4, Goed	Uw uitwerking is op de meeste aspecten volledig en concreet uitgewerkt en sluit goed aan bij hetgeen is gevraagd in het gunningscriterium. Uw uitwerking geeft een goed vertrouwen aan de beoordelaars dat de beschreven doelstellingen in deze opdracht worden behaald.	75
3, Voldoende	Uw uitwerking is voldoende bevonden, maar sluit niet volledig en/of concreet aan op het gunningscriterium. Er zijn meerdere aspecten die meer specifiek of duidelijk beschreven hadden mogen zijn. Uw uitwerking geeft voldoende vertrouwen aan de beoordelaars dat de beschreven doelstellingen in deze opdracht worden behaald.	50
2, Matig	Uw uitwerking is op de meeste aspecten matig volledig en concreet en sluit matig aan op hetgeen is gevraagd in het gunningscriterium. Uw uitwerking geeft weinig vertrouwen aan de beoordelaars dat de beschreven doelstellingen in deze opdracht worden behaald.	25
1, Onvoldoende (Niet ingediend)	Geeft geen invulling aan het gunningscriterium of is niet aanwezig.	0

5.3.1 Gunningscriterium 1: Functionaliteit aan de hand van Use Cases

A. Beschrijving Use Cases

Doelstelling

De gemeente wil beschikken over een portaal dat bijdraagt aan het realiseren van onderstaande doelstellingen:

- a) Vergroting van regie en inzicht voor inwoners
- b) Verlaging van administratieve druk voor medewerkers SHV
- c) Faciliteren van de samenwerking tussen medewerker SHV, ketenpartner en inwoner
- d) Gebruiksvriendelijk en efficiënt portaal

Aan de hand van gebruiksscenario's (Use Cases) wordt u beoordeeld op uw bijdrage aan deze doelstellingen en de mate waarin uw oplossing bijdraagt aan het beschreven hoofdscenario en alternatieve scenario's. De onderwerpen zijn: Budgetbeheer (UC-SHV-001) en Financiële begeleiding (UC-SHV-002) zoals beschreven in bijlage 3 en 4.

Te verstrekken gegevens

Per Use Case beschrijft u in maximaal 5 pagina's A4 hoe uw systeem bijdraagt aan de Use Case. Hierbij besteedt u tenminste aandacht aan de volgende punten:

- Op welke wijze de oplossing bijdraagt aan het beschreven hoofdscenario en alternatieve scenario's en welke handelingen daarbij gevraagd worden van de gebruikers
- Hoe de communicatie verloopt tussen inwoner, medewerker en ketenpartner
- Op welke wijze geborgd wordt dat de oplossing:
 - Intuïtief en eenduidig is;
 - Logische workflows heeft;
 - Efficiënt en overzichtelijk is;
 - Een werkbare reactietijd heeft.
- Hoe de benodigde koppelingen die binnen de scenario's nodig zijn worden gerealiseerd

Beoordelingskader

Tabel Algemene beoordelingskader in hoofdstuk 5.3.

B. Aanvullende demonstratie

De demonstratie is onderdeel van het beoordelingsproces van gunningscriterium 1. Tijdens een demonstratie van uw systeem laat u in een test- of trainingsomgeving zien hoe uw oplossing de Use Cases in de praktijk uitvoert. Het doel van de demonstratie is te beoordelen in welke mate uw demonstratie de beschreven Use Cases ondersteunt en verduidelijkt.

De voorlopige score van de beschrijving onder A. kan per beoordelaar vanwege de demonstratie maximaal één niveau worden aangepast naar boven of naar beneden. Had u bijvoorbeeld voorlopig een 'goed' gescoord voor de beschrijving onder A., kan een beoordelaar vanwege de demonstratie maximaal een 'zeer goed' en minimaal een 'voldoende' toekennen. Het is ook mogelijk dat de score ongewijzigd blijft.

Beoordelingskader

De score op uw demonstratie vormt samen met uw score op uw uitwerking van onderdeel A de eindscore.

Voor de verdere procesbeschrijving zie hoofdstuk 5.4.

Als op dit gunningscriterium een kwalificatie "Onvoldoende" wordt behaald, dan zal de gemeente u uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Alle Inschrijvers worden uitgenodigd voor het geven van een demonstratie ten overstaande van het beoordelingsteam. De demo wordt gehouden in week 34 op woensdag, donderdag of vrijdag in Utrecht. Gelieve hier al rekening mee te houden in uw agenda. De uitnodiging met het definitieve tijdstip en locatie volgt via TenderNed.

Op de locatie waar de demonstratie plaatsvindt is een beamer/scherm alsmede een Wifi-verbinding t.b.v. normale kantoorwerkzaamheden aanwezig. Eventuele aanvullende faciliteiten, zoals bijvoorbeeld computer/laptop, moet u zelf verzorgen. Verder dient u zelf zorg te dragen voor de demo omgeving en toegang tot deze omgeving.

Let op:

U laat de presentatie verzorgen door de personen die de opdracht gaan uitvoeren, bijvoorbeeld de projectleider en een inhoudelijke deskundige (maximaal 3 personen). De andere inschrijvers zijn niet bij de presentatie aanwezig.

Vermeld in uw aanmelding in Tenderned de drie personen, inclusief functieomschrijvingen en contactgegevens (telefoon en e-mailadres), die tijdens de demo aanwezig zullen zijn.

De demo dient op basis van onderstaand tijdsschema maximaal 2 uur te duren:

- Inleiding en voorstelronde van inschrijver en het beoordelingsteam (10 minuten)
- Eventuele toelichting op de demo door inschrijver (10 minuten)
- Demo van de Use Cases, incl. vraagstelling door inschrijver en beoordelingsteam (90 minuten)
- Afronding (10 minuten)

5.3.2 Gunningscriterium 2: Should Haves en Could Haves

Doelstelling

Het doel van dit gunningscriterium is om te bepalen in hoeverre het portaal kan voorzien in alle functionele wensen. Naast de Must haves (functionele eisen in het Programma van Eisen) bij de eerste oplevering na definitieve gunning heeft de gemeente ook een aantal Should haves geformuleerd. Dit zijn functionaliteiten die binnen 3 maanden na de eerste oplevering van het portaal moeten worden toegevoegd. Daarnaast heeft de gemeente een aantal wensen in de vorm van Could haves geformuleerd. Deze moeten uiterlijk een jaar na eerste oplevering van het portaal gerealiseerd zijn.

Te verstrekken gegevens

Op de 'Invullijst Should Haves en Could Haves' in bijlage 5 vult u in aan welke Should haves en Could haves u kunt voldoen.

Beoordelingskader

Indien de Inschrijver in kolom 'Opgeleverd' op de tabbladen Functioneel, Generiek, SAAS en Social Return een "Ja" invult, scoort hij de te behalen punten in kolom 'Punten behaald'. Indien de Inschrijver in kolom 'Opgeleverd' "Nee" invult, scoort de Inschrijver nul (0) punten. Let op: u dient een ja of nee te selecteren.

Voor elke Should have krijgt u 6 punten en voor elke Could have krijgt u 3 punten. Deze leiden samen tot een totaal puntenaantal van maximaal 201.

Indien op de Should have's en Could have's met **ja** wordt geantwoord moet u de Should have's opleveren binnen 3 maanden na de 1^e oplevering van de Must have's en de Could have's binnen een jaar.

5.3.3 Gunningscriterium 3: Volledigheid en kwaliteit van de SaaS-dienstverlening (Saas Service Organisatie)

Doelstelling

De gemeente zoekt een SaaS-oplossing die als dienst wordt afgenomen en waarin zij zoveel mogelijk wordt ontzorgd. Wij verwachten een professionele serviceorganisatie met een passend serviceaanbod op basis van een gedegen en volledige Service Level Agreement (SLA). Het doel van dit gunningscriterium is om de mate van professionaliteit van het serviceaanbod te beoordelen.

- De gemeente verwacht dat de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst wordt gegarandeerd en geborgd en dat gebruikers optimaal worden ondersteund en zo min mogelijk last hebben van verstoringen.
- Er wordt kwaliteitsmanagement toegepast om de dienstverlening continue te verbeteren en te evalueren.
- De beschikbaarheid van het systeem moet worden geborgd, ook tijdens onderhoud en updates.
- Er is een duidelijk en werkbaar proces om nieuwe wensen gerealiseerd te krijgen.
- Het serviceaanbod moet worden georganiseerd op basis van een duidelijke en volledige SLA.

Te verstrekken gegevens

Bij uw inschrijving voegt u een **SaaS-Dienstverleningsbeschrijving** toe. U beschrijft in dit document Dienstverleningsbeschrijving welke dienstverlening met en bij het portaal wordt geleverd, in welke vorm, hoe de kwaliteit hiervan wordt gegarandeerd en welke (respons)termijnen er gelden voor de dienstverlening. U gaat in het bijzonder in op:

1. Gebruikersondersteuning
 - Hoe worden gebruikersvragen, -problemen en -incidenten afgehandeld?
 - Welke reactietijden en oplostijden worden gehanteerd?
 - Op welke manieren is gebruikersondersteuning beschikbaar?
2. Kwaliteitsbeheer
 - Hoe wordt kwaliteitsmanagement toegepast, inclusief monitoring, evaluatie en verbetercycli?
3. Continuïteit
 - Welke maatregelen garanderen de beschikbaarheid van de dienst?
 - Wat zijn de hersteltijd-doelstellingen na een computercrash: Recovery Time Objective (RTO) en Recovery Point Objective (RPO)?
 - Hoe wordt de impact van updates en onderhoud geminimaliseerd?
 - Hoe gaat u om met nieuwe wensen die na implementatie ontstaan?

Uw **SaaS-Dienstverleningsbeschrijving** mag maximaal 10 pagina's A4 omvatten. Indien u deze limiet overschrijdt, zal de gemeente alleen de eerste 10 pagina's beoordelen. Aanvullend vragen wij u een **voorbeeld Service Level Agreement (SLA)** bij te voegen. Deze SLA zal verder in de implementatiefase gezamenlijk tussen partijen definitief worden gemaakt en zal onderdeel worden van de overeenkomst.

Beoordelingskader

Tabel Algemene beoordelingskader in hoofdstuk 5.3

5.3.4 Gunningscriterium 4: Haalbaarheid en kwaliteit van de implementatie aanpak

Doelstelling

De gemeente wil 4 maanden na ingangsdatum van het contract beschikken over een portaal dat voldoet aan de Must haves uit het Programma van Eisen en 3 maanden na oplevering van de Must haves aan de Should haves. Het doel van dit gunningscriterium is daarnaast om te beoordelen of inschrijver tijdig een beheerste en soepele implementatie en ingebruikname van de applicatie kan bieden.

Met een soepele implementatie bedoelt de Opdrachtgever in ieder geval:

- De Opdrachtnemer kan de implementatie zoveel mogelijk zelfstandig uitvoeren, zodat de personele inzet van de Opdrachtgever zo beperkt mogelijk blijft tot de raakvlakken, waarbij de kennis van de Opdrachtgever noodzakelijk is voor een succesvolle implementatie.
- De implementatie wordt tijdig gerealiseerd. De medewerkers van de gemeente moeten in staat zijn om de dienstverlening op een soepele manier te kunnen uitvoeren en zodanig dat de gebruikers van de gemeente weinig tot geen hinder ondervinden van de implementatie.
- De Opdrachtnemer laat zien dat er in een gedegen aanpak voor training in nazorg is voorzien en overdracht naar de beheerorganisatie.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw inschrijving een concept **Implementatieplan** waarin u het proces beschrijft om te komen tot een beheerste implementatie en ingebruikname van de applicatie m.b.t. de Must haves en Should haves. Dit **Implementatieplan** bestaat uit maximaal 8 pagina's A4.

We verwachten in uw plan tenminste de volgende onderwerpen terug te zien:

1. De implementatiestrategie inclusief governance, contactstructuren en de samenstelling van uw implementatieteam; De doorlooptijd en planning op hoofdlijnen, inclusief mijlpalen, afhankelijkheden, benodigde activiteiten en inzet van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hierbij gaat u uit van de volgende fases: Fase 0: Initiatiefase, Fase 1: Inventarisatiefase, Fase 2: Configuratie, Fase 3: Koppelingen, Fase 4: Testen, Fase 5: Opleidingsfase, Fase 6: Nazorg;
2. De benodigde resources aan de zijde van de Opdrachtgever, met een duidelijke specificatie van rollen, tijdsbesteding en momenten van betrokkenheid;
3. De risicoanalyse met bijbehorende mitigerende maatregelen die waarborgen dat de implementatie beheerst en voorspelbaar verloopt
4. De aanpak voor training, adoptie en nazorg, inclusief inrichting van een trainingsomgeving, beschikbaar trainingsmateriaal en de overdracht naar de beheerorganisatie.

Beoordelingskader:

Tabel Algemene beoordelingskader in hoofdstuk 5.3

5.3.5 Gunningscriterium 5: Prijs

Voor het opgeven van de prijzen vult u het prijsformulier in. Uit het ingevulde prijsformulier volgt een fictieve projectprijs. Deze is zo laag als mogelijk. Daarin geeft u per post een prijs op.

Om de score voor de inschrijfprijs te bepalen wordt de volgende formule gebruikt:

De laagst fictieve prijs ontvangt het hoogst aantal van 100 punten. De overige inschrijvingen krijgen punten volgens de volgende formule:

$$\text{Punten} = 100 \times (\text{laagst aangeboden waarde} \div \text{waarde inschrijving})$$

De prijs heeft een wegingspercentage van 30% waardoor het aantal punten wordt vermenigvuldigd met 30%.

Het prijzenblad bestaat uit 5 prijsonderdelen:

1. Implementatie
 2. Koppelingen
 3. Gebruiksrecht
 4. Consultancy
 5. Additioneel
- Subgunningscriterium 1: Prijs Implementatie/eenmalige kosten. Bij uw aanbieding vult u cel C5 t/m C12 in bijlage Prijsinvalformulier Portaal. Uw aanbieding is inclusief de vergoeding voor de Proof of Concept.
 - Subgunningscriterium 2: Prijs Koppelingen. Bij uw aanbieding vult u cel C5 t/m C14 in en D22 in bijlage Prijsinvalformulier.
 - Subgunningscriterium 3: Prijs Gebruiksrecht. Bij uw aanbieding vult u cel C13, D21 t/m D30, D42 t/m D51, D63 t/m D72 en E21 t/m E30 en E42 t/m E51 , E63 t/m E72 in, bijlage Prijsinvalformulier Inwonerportaal.
 - Subgunningscriterium 4: Prijs Additionele werkzaamheden -Consultancy/doorontwikkeling. Bij uw aanbieding vult u cel F4 in bijlage Prijsinvalformulier Portaal
 - Subgunningscriterium 5: Prijs Additioneel. Bij uw aanbieding vult u cel F4 in bijlage Prijsinvalformulier Portaal.

Zie bijlage 'Document prijsinvalformulier' voor de beschrijving en de wijze waarop dit formulier dient te worden ingevuld.

6 Overige informatie

6.1 Voorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen, dat wil zeggen de gestelde must have-eisen, zowel functioneel als niet-functioneel en de should haves en could haves waarop u met "ja" heeft geantwoord bij gunningscriterium 2. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.

- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.
- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 6 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT voorwaarden 2023. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)-overeenkomst.
- Omdat er in de uitvoering van deze overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst (Document concept-verwerkersovereenkomst).
- Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

6.2 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op overheid.nl. ([Gemeentebld 2023, 399892](#)).

7 Begrippenlijst

Begrip	Toelichting
Aanbestedende dienst	De gemeente die deze aanbesteding publiceert en optreedt als opdrachtgever.
Afdeling Schuldhulpverlening (SHV)	De organisatorische eenheid binnen de gemeente verantwoordelijk voor uitvoering van wettelijke en gemeentelijke taken op het gebied van Schuldhulpverlening.
Allegro dossier	Het dossier van een inwoner in de taakapplicatie Allegro.
Autorisatie	Het toekennen van rechten aan gebruikers binnen het systeem op basis van rollen en bevoegdheden.
Begeleidingsplan	Het plan waarin opgenomen is hoe de begeleiding gaat worden uitgevoerd en op welke thema's, vaardigheden, kennis en competenties de begeleiding zich richt.
Behandelaren	Productspecifieke SHV behandelaars van caseload. Deze worden vastgelegd in Allegro.
Beschikbaarheid	De mate waarin het systeem operationeel en toegankelijk is binnen afgesproken tijdsvensters.
Budgetbeheer	Het tijdelijk beheren van inkomsten en uitgaven van een inwoner door of namens de gemeente, met als doel financiële stabilisatie en het voorkomen van (verdere) schulden.
Caseload	De caseload is het aantal inwoners dat een schuldhulpverlener tegelijkertijd actief begeleidt. Het gaat dus om alle dossiers en bijbehorende taken waarvoor de hulpverlener op dat moment verantwoordelijk is — van intake tot stabilisatie, budgetbeheer, schuldregeling of nazorg.
Could have	Functionele wens die later, uiterlijk binnen een jaar na de eerste oplevering, gerealiseerd mag worden.
DigiD	Authenticatiemiddel waarmee inwoners zich veilig kunnen identificeren bij overheidsdiensten.
Doorlooptijd	Het moment in de tijd die voor de inwoner relevant is om te weten wat de status van de aanvraag of de plek in het traject is.
Dossier	Het dossier van een inwoner in het inwonerportaal. Dit is een weergave van gegevens en documenten uit het Allegro-dossier en zaakstelsel-dossier, aangevuld met gegevens die gecreëerd worden in het Inwonerportaal.
Functionele eisen	Eisen die beschrijven welke functionaliteiten het Portaal moet bieden.
Implementatie	Het proces van inrichting, configuratie, integratie, testen en in gebruik nemen van het Portaal.
Inwoner	Een natuurlijke persoon die gebruik maakt van Schuldhulpverlening van de gemeente Utrecht.

Ketenpartner	Persoon van buiten de gemeentelijke organisatie die betrokken is bij een dossier. Dit kunnen beschermingsbewindvoerders, buurtteammedewerkers, medewerkers van aanvullende zorgpartijen en financieel vrijwilligers zijn.
Klantprofiel	Er zijn verschillende klantprofielen mogelijk. Samen met de resultaten van de scans bepaalt het klantprofiel de financiële begeleiding die nodig is.
Koppeling	Een technische verbinding tussen het Portaal en andere systemen (bijvoorbeeld ZaakSysteem, cliëntvolgsysteem of documentmanagementsysteem).
Medewerkers	Synoniem met behandelaren.
Must have	Functionaliteit die bij de eerste oplevering na definitieve gunning opgeleverd dient te worden.
Niet-functionele eisen	Eisen met betrekking tot prestaties, beveiliging, beschikbaarheid, schaalbaarheid, gebruiksvriendelijkheid en onder houdbaarheid.
Opdracht	De totale levering van software, implementatie, configuratie, migratie, training, beheer en onderhoud van het Portaal, inclusief bijbehorende diensten.
Opdrachtnemer	De partij aan wie de opdracht voor levering, implementatie, beheer en onderhoud van het Portaal wordt gegund.
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals bedoeld in de AVG.
Portaal	De digitale omgeving (webapplicatie en/of mobiele applicatie) waarmee inwoners, medewerkers en ketenpartners online toegang krijgen tot informatie, communicatie en dienstverlening van het dossier.
Producten	Alle producten die ingezet kunnen worden in het schuldhelpverleningstraject. Elk product heeft een eigen startdatum, einddatum en stappen. Elk product kan meerdere behandelaren hebben. De producten worden vastgelegd in Allegro.
Proof of Concept (PoC)	Periode waarin de inschrijver, aan wie de gemeente voornemens is te gunnen, aantoont een technisch werkend portaal te kunnen leveren
Schuldregelen	Het traject waarbij namens de inwoner wordt onderhandeld met schuldeisers om te komen tot een minnelijke schuldregeling.
Service level agreement (SLA)	Overeenkomst waarin afspraken worden vastgelegd over beschikbaarheid, responstijden, oplostijden en ondersteuning.
Should have	Functionaliteit die binnen 3 maanden na de eerste oplevering van het portaal opgeleverd dient te worden.
Toegankelijkheid	De mate waarin het portaal voldoet aan de WCAG-richtlijnen en toegankelijk is voor gebruikers met een beperking.
Traject	Het gehele proces dat een inwoner doorloopt vanaf het moment van aanmelding tot en met het afronden van de hulp. (Waarvan de aanmelding buiten de scope van het portaal valt)

Verwerkersovereenkomst	Overeenkomst volgens artikel 28 AVG waarin afspraken worden vastgelegd over de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer ten behoeve van de Aanbestedende Dienst.
VNG scan	Instrument om de financiële zelfredzaamheid en andere leefgebieden in kaart te brengen.
Zaaksysteem	Het gemeentelijke systeem voor archivering van zaken en dossiers.
Zaaksysteem dossier	Het dossier van een inwoner in het zaaksysteem. Dit dossier wordt gearhiveerd.

8 Documentenlijst

Documenten die behoren bij deze Inschrijvingsleidraad, geplaatst zijn in Tendered en onlosmakelijk onderdeel uitmaken van deze aanbesteding:

1. Document Aankondiging van de opdracht
2. Document 'Inschrijvingsleidraad'
3. Document 'Use Case Budgetbeheer (UC-SHV-001)'
4. Document 'Use Case Financiële begeleiding (UC-SHV-002)'
5. Document 'Invulformulier Should haves en Could haves'
6. Document 'Programma van Eisen'
7. Document 'Prijsinvulformulier'
8. Document '(Concept)-overeenkomst GIBIT 2025'
9. Document '(Concept)-verwerkersovereenkomst'
10. Document 'Opgave referentieopdrachten'
11. Document 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)'
12. Document 'Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025'
13. Document 'Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025-toelichting per artikel'
14. Document 'Uitvoeringsverklaring derde Inschrijving'
15. Document 'Verklaring geen Russische betrokkenheid'
16. Document 'Handleiding Social Return'