



Aanbestedingsleidraad

Europese openbare aanbestedingsprocedure
Functioneel applicatiebeheer Burgerzaken



TenderNed kenmerk: 608618
Datum: 08-09-2026

Inleiding

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad van het Functioneel applicatiebeheer burgerzaken.

Deze aanbestedingsleidraad verschaft u inzicht in de inhoud van de opdracht, de geschiktheidseisen die worden gesteld aan u als ondernemer. Tevens bevat de leidraad de inhoudelijke criteria ter bepaling van de beste aanbieding alsmede de eisen die worden gesteld aan de uitvoering van de opdracht en de van toepassing zijnde contractuele voorwaarden. Ook wordt aangegeven wanneer en welke documenten u dient te overleggen voor deze aanbesteding.

De BedrijfsvoeringsPartner is zowel de aanbestedende dienst als de opdrachtgever.

De gevolgde inkoopprocedure betreft een Europese openbare aanbestedingsprocedure conform de gewijzigde aanbestedingswet 2016. Deze aanbesteding geschiedt geheel digitaal via TenderNed.

Inschrijvers dienen ten behoeve van de voorbereiding van hun inschrijving grondig kennis te nemen van alle informatie die in deze aanbestedingsleidraad en bijbehorende bijlagen is opgenomen.

Inhoudsopgave

1	Algemene informatie	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Aanbestedende dienst	5
1.3	Opdrachtgever	5
1.4	Aanbestedingsdocumenten	6
1.5	Planning	6
2	Opdrachtschrijving	7
2.1	Aanleiding	7
2.2	Doel van de opdracht	7
2.3	Scope van de opdracht	7
2.4	Applicaties	7
2.5	Verwachte dienstverlening	8
2.6	Uitvoering van de dienstverlening	9
2.7	Resultaat van de opdracht	10
3	Procedure	11
3.1	Algemeen	11
3.2	Inlichtingen en informatie verstrekken	11
3.2.1	Communicatie	11
3.2.2	Nadere inlichtingen ten behoeve van de inschrijving	11
3.3	Percelen	11
3.3.1	Algemene inkoopvoorwaarden	11
3.3.2	Prijzen en indexatie	12
3.3.3	Looptijd van de overeenkomst	12
3.3.4	Omvang van de overeenkomst	12
3.3.5	Social return	12
3.3.6	Wachtkamerovereenkomst	13
3.3.7	Boete	13
4	Eisen aan het indienen van de inschrijving	14
4.1	Indienen via TenderNed	14
4.2	Rechtsgeldig ondertekenen	14
4.3	Geldigheid en volledigheid	14
4.4	Vertegenwoordigingsbevoegdheid	14
4.5	Gestanddoeningstermijn	14
4.6	Tijdig melden onduidelijkheden en/of onregelmatigheden	15
4.7	Bij de inschrijving te verstrekken documenten	15
5	Eisen aan de inschrijver	16
5.1	Uitsluitingsgronden	16
5.2	Geschiktheidseisen	16
5.2.1	Beroepsbevoegdheid	16

5.2.2	Bewijs van verzekering	16
5.3	Technische- en beroepsbekwaamheid	17
5.4	Bewijsmiddelen	18
5.5	Uitsluiting van uw inschrijving	18
6	Gunningscriteria	19
6.1	Beoordelingsprocedure.....	19
6.2	Kwaliteit.....	19
6.3	Toelichting op de gunningscriteria	20
6.3.1	K1: Kwaliteit dienstverlening en borging van de continuïteit	20
6.3.2	K2: Kennis van Burgerzaken en innovatie en professionalisering	20
6.3.3	K3: Samenwerking, communicatie en implementatie	21
6.3.4	Presentatie	21
6.4	P1: Prijs	22
6.5	Berekening totaalscore.....	22
6.6	Gunnen	22
6.7	Mededeling gunningbeslissing	22
7	Overige bepalingen	24
7.1	Voorbehoud	24
7.2	Definitieve gunning van de opdracht.....	24
7.3	Overgang rechten en plichten bij nieuwe organisatie.....	24
7.4	Geen voorwaarden	24
7.5	Samenwerkingsverband	24
7.6	Hoofdaannemer / onderaannemer	24
7.7	Een inschrijving per onderneming (rechtspersoon)	25
7.8	Taal	25
7.9	Gebruik specifieke merknamen en/of certificaten.....	25
7.10	Tijdelijke of definitieve stopzetting	25
7.11	Klachtenafhandeling	25
7.12	Nederlands recht / geschillen	25
7.13	Europese Unie sanctiepakket Rusland	26
7.14	Digitale toegankelijkheid	26

1 Algemene informatie

1.1 Inleiding

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad voor de Europese openbare aanbesteding Functioneel applicatiebeheer Burgerzaken voor de gemeente Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. Deze aanbestedingsleidraad verschaft u inzicht in de inhoud van de opdracht en de geschiktheidseisen die worden gesteld aan u als ondernemer. Tevens bevat de leidraad de inhoudelijke criteria ter bepaling van de beste aanbieding alsmede de eisen die worden gesteld aan de uitvoering van de opdracht en de van toepassing zijnde contractuele voorwaarden. Ook wordt aangegeven wanneer en welke documenten u dient te overleggen voor deze aanbesteding.

De BedrijfsvoeringsPartner (voorheen BAR-organisatie) is de aanbestedende dienst en opdrachtgever. De BedrijfsvoeringsPartner is een organisatie met een uniek profiel. Het is de ambtelijke organisatie die werkt voor de gemeenten met eigen besturen: Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk.

De gevolgde inkoopprocedure betreft de Europese openbare procedure conform de Aanbestedingswet 2016. Deze aanbesteding geschiedt geheel digitaal via TenderNed. Inschrijvers dienen ten behoeve van de voorbereiding van hun inschrijving grondig kennis te nemen van alle informatie die in deze aanbestedingsleidraad en bijbehorende bijlagen is opgenomen.

1.2 Aanbestedende dienst

De BedrijfsvoeringsPartner

Bezoekadres: Koningsplein 1 (Gemeentehuis)
Postcode/plaats: 2980 AG Ridderkerk
Postadres: Postbus 271
Contactpersoon: Dhr. A. 't Jong en mevr. L. van den Berg
E-mail: aanbestedingen@debedrijfsvoeringspartner.nl

1.3 Opdrachtgever

College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Barendrecht

Bezoekadres: Binnenhof 1 (Gemeentehuis)
Postcode/plaats: 2991 AA Barendrecht
Postadres: Postbus 501
Postcode/plaats: 2990 EA Barendrecht
Factuuradres: crediteuren@barendrecht.nl

College van burgemeester en wethouders van gemeente Albrandswaard

Bezoekadres: Stationsstraat 4 (Gemeentehuis)
Postcode/plaats: 3161 GH Rhoon
Postadres: Postbus 1000
Postcode/plaats: 3160 GA Rhoon
Factuuradres: crediteuren@albrandswaard.nl

College van burgemeester en wethouders van de gemeente Ridderkerk

Bezoekadres: Koningsplein 1 (Gemeentehuis)
Postcode/plaats: 2981 EA Ridderkerk
Postadres: Postbus 271
Postcode/plaats: 2980 AG Ridderkerk
Factuuradres: crediteuren@ridderkerk.nl

1.4 Aanbestedingsdocumenten

Bij deze aanbestedingsleidraad horen de volgende bijlagen:

Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Bijlage 2: Algemene inkoopvoorwaarden De BedrijfsvoeringsPartner

Bijlage 3: Concept wachtkamerovereenkomst

Bijlage 4a: Social return uitvoeringsregels en waarderingsmogelijkheden

Bijlage 4b: Uitvoeringsplan social return

Bijlage 5: Model referentieopdrachten

Bijlage 6: Prijsinvulformulier

Bijlage 7: Concept overeenkomst

1.5 Planning

De aanbesteding verloopt in beginsel volgens de onderstaande planning. De planning is slechts indicatief, er kunnen door de inschrijver geen rechten aan worden ontleend. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning eenzijdig te wijzigen. De inschrijvers zullen door aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk via TenderNed op de hoogte worden gesteld van de eventuele wijzigingen. In geval van tegenstrijdigheid of inconsistentie tussen de vermelde data op TenderNed of de data beschreven in deze aanbestedingsleidraad, prevaleert het vermelde op TenderNed.

Planning aanbesteding	Datum
Publicatie van deze aanbesteding op TenderNed	Dinsdag 8 september 2026
Mogelijkheid tot het stellen van vragen via TenderNed tot uiterlijk	Maandag 21 september 2026, tot uiterlijk 13:00 uur
Publiceren nota van inlichtingen	Woensdag 30 september 2026
Indienen inschrijving via TenderNed	Maandag 19 oktober 2026, tot uiterlijk 13:00 uur
Presentaties	Dinsdag 27 oktober 2026
Voorgenomen gunning	Maandag 2 november 2026
Bezwaarperiode	20 kalenderdagen (2-11-2026 t/m 23-11-2026)
Definitieve gunning	Dinsdag 24 november 2026
Ingangsdatum overeenkomst	01-01-2027

De aanbesteding verloopt in beginsel volgens bovenstaande planning. De opgenomen planning is indicatief. Aan de in deze planning opgenomen data en termijnen kunnen door inschrijvers geen rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning eenzijdig te wijzigen. De inschrijvers worden door de aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk via TenderNed op de hoogte gesteld van eventuele wijzigingen.

In geval van tegenstrijdigheid of inconsistentie tussen de vermelde data op TenderNed en de data zoals beschreven in deze leidraad, prevaleert de informatie zoals vermeld op TenderNed.

2 Opdrachtomschrijving

2.1 Aanleiding

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van één partij voor het uitvoeren van de dienstverlening op het gebied van functioneel applicatiebeheer Burgerzaken. De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk maken voor de uitvoering van hun dienstverlening gebruik van diverse applicaties binnen het domein Burgerzaken. De drie gemeenten hebben gezamenlijk de behoefte aan functioneel applicatiebeheer en wensen hiervoor gebruik te maken van één dienstverlening die ten behoeve van alle drie de gemeente wordt uitgevoerd. Om de continuïteit, kwaliteit en doorontwikkeling van deze applicaties te waarborgen, bestaat behoefte aan professionele ondersteuning op het gebied van functioneel applicatiebeheer.

2.2 Doel van de opdracht

De opdracht heeft als doel het waarborgen van de continuïteit van het functioneel applicatiebeheer binnen het domein Burgerzaken en het ondersteunen van de gemeenten bij het optimaal functioneren, beheren en doorontwikkelen van de gebruikte applicaties en de daarmee samenhangende werkprocessen.

De opdrachtnemer levert hiervoor voldoende deskundigheid en capaciteit om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De dienstverlening omvat onder meer het dagelijks functioneel beheer, het analyseren en oplossen van functionele verstoringen en incidenten, het voorbereiden, testen en implementeren van wijzigingen en releases, het optimaliseren van applicaties en werkprocessen en het adviseren van de opdrachtgever over verbeteringen.

2.3 Scope van de opdracht

De opdracht omvat het uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van functioneel applicatiebeheer van de binnen Burgerzaken gebruikte applicaties en de daarbij behorende werkprocessen.

De dienstverlening omvat in ieder geval:

- functioneel beheer van de applicaties binnen Burgerzaken;
- ondersteunen van gebruikers bij functionele vragen en incidenten;
- beheren en optimaliseren van de inrichting van applicaties;
- voorbereiden, testen en implementeren van wijzigingen en releases;
- afstemming met leveranciers en interne stakeholders;
- opstellen en onderhouden van documentatie en werkinstructies;
- adviseren over verbeteringen van processen en applicaties;
- ondersteunen bij audits, kwaliteitscontroles en verantwoordingsprocessen;
- ondersteunen bij verkiezingsprocessen;
- kennisoverdracht aan medewerkers van de gemeenten.

Buiten scope

Het technisch beheer van de applicaties en de onderliggende technische infrastructuur valt buiten de scope van deze opdracht. De opdrachtnemer stemt, waar nodig, af met de voor het technisch beheer verantwoordelijke partijen.

2.4 Applicaties

De werkzaamheden hebben betrekking op de binnen de gemeenten gebruikte applicaties binnen het domein Burgerzaken. Op het moment van publiceren betreft dit onder andere:

- Centric burgerzaken;

- Key2burgerzaken;
- IBM Cognos
- Centric betalen;
- eDiensten;
- Raadplegen derden;
- JCC klantgeleiding applicaties;
- Klantvolgsysteem;
- Verkiezingsapplicaties / Stembureau manager / Procura;
- Overige ondersteunende applicaties binnen Burgerzaken.

Deze opsomming is niet limitatief. Gedurende de looptijd van de overeenkomsten kunnen applicaties worden gewijzigd, vervangen of toegevoegd. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich nieuwe of gewijzigde applicaties en processen binnen het domein Burgerzaken tijdig eigen maakt.

2.5 Verwachte dienstverlening

De in dit hoofdstuk opgenomen werkzaamheden en verwachtingen vormen de minimale eisen waaraan de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst dient te voldoen.

Van opdrachtnemer wordt in ieder geval verwacht dat deze:

- zorg draagt voor de continuïteit van het functioneel applicatiebeheer;
- zelfstandig werkzaamheden plant, prioriteert en uitvoert;
- gebruikers ondersteunt bij functionele vragen, verstoringen en incidenten;
- bij calamiteiten en ernstige verstoringen, indien nodig, beschikbaar is en inzet levert om de continuïteit van de dienstverlening zo spoedig mogelijk te herstellen en de gevolgen voor de bedrijfsvoering zoveel mogelijk te beperken;
- wijzigingen, releases en nieuwe functionaliteiten voorbereidt, test, implementeert en documenteert;
- proactief verbetervoorstellen doet ten aanzien van applicaties en werkprocessen;
- de opdrachtgever adviseert over de inrichting, het gebruik en de doorontwikkeling van applicaties;
- tijdig communiceert over risico's, knelpunten en afhankelijkheden;
- werkzaamheden, configuratiewijzigingen en relevante besluiten zorgvuldig vastlegt;
- kennis borgt en overdraagt aan de organisatie;
- effectief samenwerkt met gebruikers, leveranciers en overige interne en externe betrokkenen;
- werkzaamheden uitvoert conform de binnen de opdrachtgever geldende processen, procedures en richtlijnen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy;
- bijdraagt aan een correcte voorbereiding en begeleiding van software-updates, migraties en implementaties.
- ondersteunt bij de voorbereiding, uitvoering en afronding van de verkiezingsprocessen, waaronder het functioneel beheer en de ondersteuning van de daarvoor gebruikte applicaties;
- kwartaalrapportages opstellen en aanleveren vanuit de binnen Burgerzaken gebruikte systemen, waaronder het klantgeleidingssysteem (JCC), over de klanttevredenheid;
- jaarlijks de dienstverlening evalueren met de opdrachtgever en maandelijks verantwoording afleggen over de uitvoering en voortgang van de dienstverlening.
- telefonische bereikbaarheid (24/7) voor storingen en andere calamiteiten die dringend dienen te worden opgelost;
- bereikbaarheid per mail voor niet dringende gebruikersondersteuning en gebruikersvragen;

- uitvoering van applicatiecontroles op maandag tot en met vrijdag (batches, koppelingen, wachtwoordbeheer, verbindingen gba-v, RDW, RvIG)
- verwerken en zo nodig uitzetten van berichtgevingen vanuit leveranciers van de Afdeling Burgerzaken, RvIG en Identiteit en Diensten (zoals updates en het vervangen van certificaten);
- autorisatiebeheer conform ENSIA/zelfevaluatie Basisregistratie Personen (BRP) en controle op logging en verslaglegging conform ENSIA/zelfevaluatie BRP
- het aanbrengen van gangbare wijzigingen in bestaande modeldocumenten en het adviseren over, begeleiden en testen van updates en dit documenteren (inclusief informeren van betrokken personeel van de opdrachtgever met betrekking tot nieuwe functionaliteiten);
- het begeleiden van een jaarlijkse uitwijktest BRP en de benodigde testen uitvoeren en rapporteren conform Wet BRP en ENSIA.

De bovenstaande werkzaamheden en resultaten vormen onderdeel van de opdracht. De opsomming is niet limitatief; van de opdrachtnemer wordt verwacht dat ook overige werkzaamheden die redelijkerwijs behoren tot het functioneel applicatiebeheer Burgerzaken worden uitgevoerd.

2.6 Uitvoering van de dienstverlening

De opdrachtnemer organiseert de dienstverlening zodanig dat deze aansluit bij de bedrijfsvoering van de opdrachtgever. Daarbij gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:

- de dienstverlening is beschikbaar gedurende de reguliere openingstijden (inclusief avondopenstellingen) van de betreffende gemeente;
- indien de gemeente dienstverlening aanbiedt tijdens avondopenstellingen, draagt de opdrachtnemer zorg voor passende ondersteuning gedurende deze openingstijden. De avondopenstellingen vinden op dit moment plaats op maandagen en woensdagen van 18:00 uur tot 20:00 uur, met uitzondering van feestdagen;
- de opdrachtnemer is, indien noodzakelijk, ook buiten de reguliere openingstijden bereikbaar en inzetbaar voor de opdrachtgever. Van de opdrachtnemer wordt hierbij een flexibele en hybride aanpak verwacht, waarbij de werkzaamheden zowel op afstand als, indien de situatie erom vraagt, op locatie bij opdrachtnemer kunnen worden uitgevoerd;
- indien noodzakelijk levert de opdrachtnemer ondersteuning bij bijzondere gebeurtenissen, zoals verkiezingen, implementaties, software-updates of andere vooraf aangekondigde piekmomenten;
- bij kritieke verstoringen die de continuïteit van de dienstverlening beïnvloeden, draagt de opdrachtnemer zorg voor een oplossing binnen 20 minuten en informeert de opdrachtgever actief over de voortgang en de te nemen maatregelen;
- de opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt aan voor de opdrachtgever;
- de opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening bij ziekte, vakantie of andere afwezigheid van de ingezette medewerker(s). Dit houdt dus in dat een vervangende medewerker over hetzelfde kennisniveau beschikt;
- de opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige overdracht van werkzaamheden bij vervanging van medewerkers;
- de opdrachtnemer neemt deel aan overleggen die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de opdracht;
- de opdrachtnemer stemt de werkzaamheden af met leveranciers en andere betrokken partijen wanneer dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de opdracht en is fysiek aanwezig op locatie van de opdrachtgever;

- en alle overige werkzaamheden die betrekking hebben op deze opdracht, maar niet tot in detail benoemd zijn, maar logischerwijs behoren tot deze opdracht.

2.7 Resultaat van de opdracht

De opdracht is succesvol uitgevoerd wanneer gedurende de looptijd van de overeenkomsten:

- de continuïteit van het functioneel applicatiebeheer is gewaarborgd;
- gebruikers tijdig en adequaat worden ondersteund;
- functionele verstoringen en incidenten adequaat worden opgepakt en afgehandeld;
- wijzigingen gecontroleerd en zorgvuldig worden getest en geïmplementeerd;
- documentatie actueel, volledig en overdraagbaar is;
- audits, kwaliteitscontroles en verantwoordingsprocessen adequaat worden ondersteund;
- de opdrachtgever tijdig wordt geadviseerd over verbeteringen, ontwikkelingen en risico's.

3 Procedure

3.1 Algemeen

De gevolgde procedure betreft de Europese openbare aanbesteding. Het gunningscriterium is economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

3.2 Inlichtingen en informatie verstrekken

3.2.1 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt via de berichtenmodule van TenderNed gericht aan de in paragraaf 1.1 genoemde contactpersoon. Indien communicatie via TenderNed niet (meer) mogelijk is, kan direct contact opgenomen worden met de contactpersoon.

Het is niet toegestaan andere medewerkers van de aanbestedende dienst en opdrachtgever tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen over deze aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst heeft het recht gegadigden die contact zoeken met andere medewerkers dan de in paragraaf 1.1 genoemde contactpersoon uit te sluiten van deelname.

3.2.2 Nadere inlichtingen ten behoeve van de inschrijving

Gegadigden worden in de gelegenheid gesteld vragen te stellen via TenderNed tot de in paragraaf 1.4 genoemde dag en tijdstip. Let op, u dient één vraag per vakje te stellen. De ingediende vragen en de antwoorden worden geanonimiseerd opgenomen in één of meerdere nota('s) van inlichtingen. Mededelingen, toezeggingen of afspraken die niet in de nota('s) van inlichtingen zijn vastgelegd zijn niet bindend. De nota('s) van inlichtingen worden via TenderNed ter beschikking gesteld.

Vragen die niet tijdig, als bedoeld in de eerste zin van deze paragraaf, worden ingediend zullen in beginsel niet worden beantwoord, tenzij de aanbestedende dienst meent dat dat voor een ordelijk verloop van de aanbesteding noodzakelijk is. De aanbestedende dienst zal vragen die geen verband houden met de aanbesteding niet beantwoorden.

3.3 Percelen

De opdracht wordt niet opgedeeld in percelen. De motivering hiervoor is: de uit te voeren werkzaamheden vormen een onlosmakelijk samenhangend geheel. Om die reden is een verdeling van de opdracht in percelen niet doelmatig. Een perceelverdeling zou leiden tot:

- een toename van de benodigde afstemming en coördinatie tussen meerdere opdrachtnemers;
- extra communicatie- en beheerslast voor de opdrachtgevers en overige stakeholders;
- een versnippering van verantwoordelijkheden, waardoor de eenduidige aansturing en regie op de uitvoering wordt bemoeilijkt;
- een groter risico op verschillen in kwaliteit, werkwijze en dienstverlening.

De aanbestedende dienst is daarom van oordeel dat, gelet op de aard, samenhang en omvang van de opdracht, een integrale uitvoering door één opdrachtnemer de continuïteit, kwaliteit en efficiëntie van de dienstverlening het beste waarborgt. Om die reden wordt de opdracht niet verdeeld in percelen.

3.3.1 Algemene inkoopvoorwaarden

De opdracht wordt uitgevoerd onder de algemene inkoopvoorwaarden van De BedrijfsvoeringsPartner (bijlage 2). De aanbestede dienst wijst de (eventuele) algemene voorwaarden van de inschrijvers nadrukkelijk af.

3.3.2 Prijzen en indexatie

Inschrijver dient prijzen aan te bieden door het prijsinvulformulier in bijlage 6 volledig en zonder voorbehoud in te vullen en bij de inschrijving te voegen. De prijzen dienen in euro's en exclusief BTW te worden opgegeven. Indien in het prijsinvulformulier niet alle gevraagde tarieven zijn ingevuld, dan kan de aanbestedende dienst de inschrijving als onvolledig en derhalve als onaanvaardbaar en beschouwen, waardoor de inschrijving als ongeldig terzijde wordt geschoven.

De geoffreerde prijzen kunnen per 01-01-2028 jaarlijks worden geïndexeerd conform het CBS-indexcijfer Alle Bestedingen (Alle Huishoudens), van bijgaande link: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED>

Indien vanuit het CBS wijzigingen worden doorgevoerd in verwijzingen, etc. dan dient gebruik te worden gemaakt van de meest recente versie.

Als basis voor de indexering dient het laatst gepubliceerde jaar-op-jaar mutatiecijfer van oktober 2027 van de CPI-reeks "Alle bestedingen" (Alle Huishoudens) gehanteerd te worden. Inschrijver dient een verzoek tot indexering in minimaal voor 15 december van het betreffende jaar, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt welke hoogte de indexering betreft. Indexeringsverzoeken welke te laat zijn ingediend, kunnen niet meer in behandeling worden genomen en tevens is het niet mogelijk om met terugwerkende kracht indexeringen toe te passen. Indien de indexering negatief is, dan dient deze te allen tijde te worden doorgevoerd.

3.3.3 Looptijd van de overeenkomst

Per gemeente wordt een aparte overeenkomst afgesloten. De overeenkomsten gaan in op 01-01-2027 en heeft een initiële looptijd tot en met 31-12-2028. Na deze periode heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst drie (3) keer te verlengen met 12 maanden, tot uiterlijk 31-12-2031.

Uiterlijk drie (3) maanden voor einde van de initiële looptijd van de overeenkomsten wordt door opdrachtgever schriftelijk aangegeven of in principe gebruik zal worden gemaakt van de optionele verlengingen. Deze verlengingen zijn niet automatisch en/of stilzwijgend. Wanneer de overeenkomst niet verlengd wordt, of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

3.3.4 Omvang van de overeenkomst

De geraamde totale waarde van de opdracht voor de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk gezamenlijk bedraagt € 1.175.000, - exclusief btw, inclusief de mogelijke verlengingsopties. De genoemde waarde betreft een raming en vormt geen afnamegarantie.

3.3.5 Social return

Opdrachtgever vindt maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk. Opdrachtgever wil opdrachtnemers stimuleren om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Daarom legt opdrachtgever een verplichting op aan opdrachtnemers, om kansen op (duurzaam) werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten. Dat noemen we social return.

Voor deze opdracht moet u ten minste 2% van de opdrachtwaarde inzetten voor de social return-verplichting. De details en de manier waarop u deze verplichting kunt invullen, leest u in bijlage 4a.

Alle afspraken over social return leggen we schriftelijk vast in overleg met de accountmanager social return. Die afspraken zijn onderdeel van de overeenkomst. De invulling van de social return-

verplichting moet op enigerlei wijze verband houden met de inhoud van de opdracht. Aan de winnende inschrijver wordt bij het verstrekken van de voorgenomen gunning gevraagd om inzicht te verschaffen op welke wijze de vereiste invulling van inzet social return plaats vindt, middels het uitvoeringsplan social return (bijlage 4b).

3.3.6 Wachtkamerovereenkomst

Indien de overeenkomst met de opdrachtnemer binnen 1 jaar na de startdatum van de opdracht wordt ontbonden, heeft de opdrachtgever het recht om de inschrijver die tijdens deze aanbesteding in de ranking op de tweede positie staat, waardoor zij niet in aanmerking kwam voor de opdracht, alsnog in aanmerking te laten komen voor de opdracht.

De tweede inschrijver per perceel in rangorde zal bij beëindiging van de overeenkomst met de oorspronkelijke winnaar van de aanbesteding de opdracht overnemen. De inschrijver verplicht zich met de inschrijving voor deze aanbesteding tot het overnemen van de overeenkomst tot uiterlijk 1 jaar na de startdatum van de opdracht, indien opdrachtgever daarom verzoekt. De tweede inschrijver in rangorde neemt plaats in de “wachtkamer” zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de opdrachtgever tegenover staat. Zie bijlage 3. Opdrachtgever en tweede inschrijver zullen indien deze situatie zich voordoet in overleg treden om af te stemmen over de dan noodzakelijke implementatie. Ook indien de overeenkomst om welke andere reden dan ook voortijdig wordt ontbonden heeft opdrachtgever het recht, doch niet de plicht, om vorenstaande procedure te hanteren. Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaren inschrijvers dat ze instemmen met deze constructie en in het geval dat ze als tweede eindigen bereid zijn een dergelijke “wachtkamerovereenkomst” af te sluiten.

3.3.7 Boete

Wanneer opdrachtgever op enig moment constateert dat opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument en/of de beloften uit de Inschrijving, dan is opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen. Deze boete bedraagt in beginsel € 25.000,- exclusief btw per geval, tenzij de redelijkheid en billijkheid een lagere, dan wel hogere boete vereist. Dit boetebeding is in beginsel gericht op het handhaven van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening én de goede relatie met de opdrachtnemer. De hoogte van de boete zal dan ook altijd in relatie gebracht worden tot deze beginselen, maar zal altijd zo bepaald worden dat naleving van de gemaakte afspraken voor alle betrokkenen de meest wenselijke optie is.

4 Eisen aan het indienen van de inschrijving

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de inschrijver haar inschrijving dient in te dienen om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht. Inschrijvingen dienen overeenkomstig de onderstaande eisen te worden ingediend. Inschrijvers die hun inschrijving op een andere wijze indienen worden van verdere deelname van de aanbesteding uitgesloten.

4.1 Indienen via TenderNed

Deze aanbesteding verloopt volledig digitaal via TenderNed. (www.tenderned.nl) De inschrijver dient derhalve de volledige inschrijving, dus zowel de bedrijfsgegevens, bewijsstukken en offerte, tijdig in de digitale kluis van TenderNed in te dienen. De inschrijving dient op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via www.tenderned.nl te worden geüpload. Inschrijver zorgt er zelf voor dat de inschrijving tijdig in de digitale kluis is geüpload. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op www.tenderned.nl te zetten en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen. Het volledig, juist en tijdig indienen van de inschrijving is uitdrukkelijk en uitsluitend de verantwoordelijkheid van de inschrijver.

LET OP: Zorgt u ervoor dat u en uw organisatie juist en volledig zijn geregistreerd bij TenderNed. De registratie van uw organisatie neemt enkele werkdagen in beslag, dus houd hier rekening mee. Voor eventuele technische vragen over TenderNed kunt u contact opnemen met de servicedesk, via servicedesk@tenderned.nl of via 0800-8363376.

4.2 Rechtsgeldig ondertekenen

Uw inschrijving, inclusief diverse bijlagen, dienen rechtsgeldig te worden ondertekend. TenderNed biedt (nog) geen faciliteiten om documenten, zoals het Uniform Europees aanbestedingsdocument, elektronisch te ondertekenen. Inschrijver dient derhalve de documenten waarop een handtekening noodzakelijk is te printen, te (laten) ondertekenen en het ondertekenende document te scannen. Vervolgens kan inschrijver het gescande document uploaden in de digitale kluis op TenderNed.

4.3 Geldigheid en volledigheid

De inschrijving dient onvoorwaardelijk en volledig te voldoen aan alle eisen en voorwaarden die in de aanbestedingsdocumenten en alle overige relevante stukken zijn opgenomen. Door het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver onverkort dat de inschrijving wordt gedaan overeenkomstig deze bepalingen en hiermee akkoord gaat. Bij gebreke daarvan zal de betreffende inschrijving van (verdere) deelname aan de aanbesteding worden uitgesloten. Het volledig en juist indienen van de inschrijving is uitdrukkelijk en uitsluitend de verantwoordelijkheid van de inschrijver.

4.4 Vertegenwoordigingsbevoegdheid

De inschrijving dient ondertekend te zijn door de vertegenwoordigingsbevoegde bestuurder(s) van de inschrijver. De tekenbevoegdheid dient te blijken uit het uittreksel van het nationale handelsregister (Kamer van Koophandel), dan wel inclusief een hoger liggend uittreksel. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel dient een volmacht te worden overhandigd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) blijkt en welke volmacht is ondertekend door de vertegenwoordigingsbevoegde(n) zoals blijkt uit het (KvK-) uittreksel van het nationale handelsregister.

4.5 Gestanddoeningstermijn

De inschrijver moet zijn inschrijving gestand doen gedurende 3 maanden na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van de inschrijvingen is verstreken. Indien de inschrijver(s) een kortgedingprocedure aanhangig hebben gemaakt waardoor de gestanddoeningstermijn wordt

overschreden, zal de gestanddoeningstermijn van hun inschrijvingen worden verlengd voor de duur van 30 kalenderdagen na het moment dat vonnis in deze zaak is gewezen.

4.6 Tijdig melden onduidelijkheden en/of onregelmatigheden.

Indien de inschrijver meent dat in de aanbestedingsstukken een onduidelijkheid, onjuistheid, onrechtmatigheid of enige andere onregelmatigheid is opgenomen, dient de inschrijver zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 10 kalenderdagen voor de sluitingsdatum van de kluis, de aanbestedende dienst schriftelijk te wijzen op die onduidelijkheid, onjuistheid, onrechtmatigheid of overige onregelmatigheid, bij gebreke waarvan een inschrijver zich (in of buiten rechte) niet (meer) op die onduidelijkheid, onjuistheid, onrechtmatigheid of overige onregelmatigheid kan beroepen.

Niet, dan wel niet tijdig gesignaleerde onduidelijkheden, onjuistheden, onrechtmatigheden of overige onregelmatigheden zijn voor risico van de inschrijver. Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden en/of strijdigheden in deze documenten zitten en deze zijn niet of niet tijdig door de inschrijver gemeld, zal dit in het voordeel van de aanbestedende dienst worden uitgelegd. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumenten binden de aanbestedende dienst niet.

Het is een inschrijver, uitdrukkelijk niet toegestaan, zulks op straffe van verval van recht, eventuele bezwaren op te sparen tot het gunningsvoornemen bekend is. Van inschrijvers wordt – mede gelet op het aantal bij de aanbesteding betrokken partijen – ter zake een proactieve houding verwacht teneinde de aanbesteding te doen slagen.

4.7 Bij de inschrijving te verstrekken documenten

Deze paragraaf is bedoeld ter ondersteuning van de inschrijvers om geen documenten of zaken te vergeten die van belang zijn voor de inschrijving. Ondanks alle zorgvuldigheid kan het voorkomen dat deze lijst niet geheel volledig is. Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijver zelf om een volledige inschrijving aan te bieden.

In te leveren documenten bij inschrijving

In te leveren documenten:

- Ingevuld en rechtsgeldig getekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1);
- Uittreksel Kamer van Koophandel (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen inschrijving);
- Prijsinvulformulier (bijlage 6);
- Model referentieopdrachten (bijlage 5);
- Uitwerking kwalitatieve gunningscriteria (zie hoofdstuk 6);
- Eventuele presentatie dan wel hand-outs die worden gebruikt bij de presentatie, ter verduidelijking van de gevraagde gunningscriteria.

Het prijsinvulformulier dient in TenderNed bij het tabblad prijs ingediend te worden!

5 Eisen aan de inschrijver

In dit hoofdstuk worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen weergegeven, waaraan aan de inschrijver als opdrachtnemer dient te voldoen om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht. Bij elke eis wordt aangegeven welke documenten de inschrijver daartoe dient te overleggen bij de inschrijving en/of op eerste verzoek van de aanbestedende dienst.

5.1 Uitsluitingsgronden

Inschrijver dient aan te tonen niet in omstandigheden te verkeren zoals genoemd in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet, voor zover de aanbestedende dienst deze van toepassing heeft verklaard in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1).

Indien inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient inschrijver binnen 7 kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de aanbestedende dienst de wettelijke bewijsstukken te overleggen. Voor Nederlandse inschrijvers bestaan deze uit:

Voor facultatieve uitsluitingsgronden genoemd onder deel III B en C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument,

- Een door de belastingdienst afgegeven verklaring dat is voldaan aan de sociale premies en belastingen (niet ouder dan 6 maanden op tijdstip indienen inschrijving);
- Een door de minister van justitie afgegeven 'gedragsverklaring aanbesteden' (niet ouder dan 2 jaar op tijdstip indienen inschrijving).

Buitenlandse inschrijvers dienen bewijsstukken te overleggen overeenkomstig het nationale recht van de lidstaat van vestiging. Ingeval inschrijver een samenwerkingsverband betreft, dienen alle deelnemers van het samenwerkingsverband het Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig te ondertekenen respectievelijk na schriftelijk verzoek van de aanbestedende dienst betreffende bewijsstukken te overleggen.

5.2 Geschiktheidseisen

5.2.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd. Hiertoe dient inschrijver het nummer van inschrijving aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onder deel II.

Inschrijver dient de inschrijving in het beroeps- of handelsregister, dan wel van een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming van inschrijver, aan te tonen door overlegging van een kopie van het uittreksel aan te leveren.

Dit uittreksel moet rechtsgeldig zijn de actuele (statutaire) gegevens bevatten en mag niet ouder zijn dan 6 maanden te rekenen vanaf de sluitingsdatum van deze aanbestedingsleidraad.

Ingeval inschrijver een samenwerkingsverband betreft, dienen alle deelnemers van het samenwerkingsverband het nummer van inschrijving aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument respectievelijk na schriftelijk verzoek van de aanbestedende dienst betreffend uittreksel te overleggen.

5.2.2 Bewijs van verzekering

Inschrijver dient te beschikken over een doorlopende beroeps- en of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van tenminste 1,25 miljoen euro per gebeurtenis en 2,5 miljoen per jaar.

Een kopie van de verzekering dient de inschrijver als bewijsmiddel, na aanbesteding en na een verzoek daartoe, binnen 7 kalenderdagen gerekend vanaf de dag van verzending van het verzoek, aan de aanbestedende dienst te overleggen.

Met het indienen van uw inschrijving verklaart u dat u zowel op het moment van gunning als gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst over deze verzekering beschikt. Indien u niet beschikt over een verzekeringspolis en/of uw huidige polis nog niet aan deze eis voldoet kunt u bij inschrijving volstaan met een verklaring dat u voorafgaand aan de definitieve gunning wel zult beschikken over de vereiste verzekering.

5.3 Technische- en beroepsbekwaamheid

De aanbestedende dienst heeft een kerncompetentie beschreven waar zij van u vraagt om de referentie te kunnen overleggen. De referentie stelt de inschrijver in staat zijn ervaring aan te tonen voor de benoemde kerncompetentie.

Inschrijver dient te beschikken over de volgende kerncompetentie:

- Inschrijver heeft de afgelopen drie (3) jaar minimaal één (1) opdracht uitgevoerd waarbij functioneel applicatiebeheer van een burgerzakensysteem of een vergelijkbare applicatie voor gemeentelijke dienstverlening en processen op het gebied van Burgerzaken werd geleverd binnen een overheidsorganisatie of vergelijkbare organisatie, met een contractwaarde van ten minste € 60.000 per jaar.

Inschrijver dient een referentieopdracht te overleggen waarmee deze competentie aangetoond wordt. Voorwaarden aan opgave referentie:

1. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mag alleen het werkelijk behaalde resultaat van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van het te verwachten resultaat.
2. De referentieopdracht mag niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van deze aanbesteding.

Inschrijver dient de referentieopdracht(en) bij inschrijving in te dienen door het verstrekken van de informatie conform het model referentieopdrachten (bijlage 5). Bij ondertekening van de inschrijving verleent inschrijver tevens toestemming aan de aanbestedende dienst om de referentie(s) te verifiëren.

Indien door de aanbestedende dienst geen toegang wordt verkregen tot de referent, zal de opgegeven referentie niet worden meegenomen in de beoordeling. Indien inschrijver een beroep wenst te doen op de technische bekwaamheid van een derde (concern/holdingmaatschappij waar hij deel van uitmaakt of een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon), dan dient inschrijver schriftelijk te verklaren dat deze derde als onderaannemer zal fungeren bij de uitvoering van de eventuele opdracht.

Ingeval inschrijver bestaat uit een samenwerkingsverband, dienen alle deelnemers gezamenlijk de technische- en beroepsbekwaamheid aan te tonen, waarbij referenties van de verschillende deelnemers gezamenlijk de vereiste expertise aantonen.

5.4 Bewijsmiddelen

Indien inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient inschrijver binnen 7 kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de aanbestedende dienst de bewijsstukken te overleggen. Het betreft de onderstaande bewijsstukken:

In te leveren documenten bij voorgenomen gunning

In te leveren documenten:

- Een door de Belastingdienst afgegeven verklaring dat is voldaan aan de sociale premies en belastingen (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen inschrijving);
- Een door de minister van Justitie afgegeven 'gedragsverklaring aanbesteden' (niet ouder dan 2 jaar op het tijdstip van indienen inschrijving);
- Bewijs van verzekering;
- Uitvoeringsplan social return (bijlage 4b).

5.5 Uitsluiting van uw inschrijving

Het niet voldoen aan één of meer van bovenstaande uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen dan wel het niet, niet tijdig of onvolledig aanleveren van de gevraagde bewijsstukken, kan leiden tot uitsluiting van de inschrijver.

6 Gunningscriteria

In dit hoofdstuk worden de gunningscriteria omschreven. De inschrijvingen worden beoordeeld overeenkomstig de in dit hoofdstuk omschreven beoordelingsprocedure.

6.1 Beoordelingsprocedure

Het gunningcriterium bij deze aanbesteding is de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. De verdeling is als volgt:

Onderdeel	Weging
Kwaliteit	75%
Prijs	25%

Onverminderd alle overige eisen en voorwaarden zoals opgenomen in deze uitnodiging tot inschrijving betekent dit dat de inschrijver die de beste prijs-kwaliteitsverhouding levert, de opdracht (voorlopig) gegund krijgt. Om de beste prijs-kwaliteitsverhouding te bepalen zijn door de aanbestedende dienst sub-gunningcriteria opgesteld. Onderstaande tabel geeft deze sub-gunningscriteria weer, inclusief de wegingsfactoren die worden gehanteerd bij het bepalen van de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

Overzicht sub-gunningcriteria	Score in punten	Weging	Max. te behalen aantal punten
Kwaliteit			
K1: Kwaliteit dienstverlening en borging van de continuïteit	100	30%	30
K2: Kennis van Burgerzaken en innovatie en professionalisering	100	30%	30
K3: Samenwerking, communicatie en implementatie	100	15%	15
Prijs			
P1: Prijsopgave	100	25%	25
	Totaal	100%	100

6.2 Kwaliteit

De beoordelingscommissie hanteert voor de kwalitatieve gunningscriteria de onderstaande lijst bij het toekennen van de cijfers/scores:

Score	Beschrijving
Uitstekend 100 punten	Het antwoord geeft een zeer uitgebreid en uitstekend uitgewerkt overzicht van de aandachtspunten en/of relevante aanvullingen (qua concreetheid, realistische aanpak en doelmatigheid).
Goed 80 punten	De gevraagde onderdelen worden goed beschreven. Het antwoord geeft een uitgebreid en goed uitgewerkt overzicht van de aandachtspunten (qua concreetheid, realistische aanpak en doelmatigheid).
Voldoende 60 punten	De gevraagde onderdelen worden voldoende beschreven. Het antwoord geeft een duidelijk en voldoende uitgewerkt overzicht van de aandachtspunten (qua concreetheid, realistische aanpak en doelmatigheid).
Matig 40 punten	De gevraagde onderdelen worden matig beschreven. Het antwoord geeft een minimaal uitgewerkt overzicht van de aandachtspunten (qua concreetheid, realistische aanpak en doelmatigheid).

Onvoldoende/ slecht 20 punten	Een substantieel aantal onderdelen wordt niet behandeld in het plan van aanpak. Er wordt daardoor niet voldaan aan de gevraagde aspecten (qua concreetheid, realistische aanpak en doelmatigheid).
Geen antwoord 0 punten	Er is geen antwoord gegeven op de gevraagde onderdelen.

De scores van de leden van de beoordelingscommissie worden op basis van consensus bepaald, vermenigvuldigd met de wegingsfactor en afgerond op 1 decimaal.

6.3 Toelichting op de gunningscriteria

6.3.1 K1: Kwaliteit dienstverlening en borging van de continuïteit

De opdrachtgever verwacht een kwalitatief hoogwaardige en betrouwbare uitvoering van het functioneel applicatiebeheer binnen het domein Burgerzaken. De wijze waarop de opdrachtnemer de dienstverlening organiseert en uitvoert en de continuïteit daarvan borgt, maakt daarom onderdeel uit van de beoordeling.

Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan de uitvoering van deze opdracht. Maak daarbij inzichtelijk hoe uw werkwijze bijdraagt aan een kwalitatief hoogwaardige, betrouwbare en continue dienstverlening voor de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. Ga in uw uitwerking ten minste in op de volgende onderdelen:

- hoe meldingen, incidenten, vragen en wijzigingsverzoeken worden behandeld;
- hoe prioriteiten worden bepaald;
- hoe de dienstverlening wordt gemonitord;
- hoe kennis wordt vastgelegd en geborgd;
- hoe de dienstverlening wordt afgestemd op piekperiodes bij Burgerzaken;
- welke responstijden worden gehanteerd;
- hoe prioritering en evaluatie van incidenten plaatsvinden;
- hoe achterliggende oorzaken van incidenten worden geanalyseerd;
- hoe vervanging bij ziekte of verlof wordt geborgd;
- hoe de beschikbaarheid van kritieke kennis wordt geborgd.

De uitwerking van dit gunningscriterium mag uit maximaal tien (10) pagina's A4 enkelzijdig bestaan. Hierin zijn het voorblad, het achterblad, de inhoudsopgave en eventuele bijlagen/bewijsstukken niet bij begrepen. Eventueel extra ingediende pagina's worden niet meegenomen in de beoordeling.

6.3.2 K2: Kennis van Burgerzaken en innovatie en professionalisering

De opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer beschikt over relevante kennis van het domein Burgerzaken en deze kennis inzet voor een professionele uitvoering van het functioneel applicatiebeheer. De wijze waarop de opdrachtnemer bijdraagt aan innovatie en verdere professionalisering maakt daarom onderdeel uit van de beoordeling.

Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan de uitvoering van deze opdracht. Maak daarbij inzichtelijk hoe uw kennis en werkwijze bijdragen aan een professioneel, innovatief en toekomstbesteding functioneel applicatiebeheer voor de gemeente Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. In de uitwerking van dit gunningscriterium dient de inschrijver minimaal in te gaan op de volgende onderdelen:

- kennis van relevante gemeentelijke processen;
- kennis van en ervaring met koppelingen met andere systemen;

- de wijze waarop gegevenskwaliteit wordt geborgd en verbeterd;
- de wijze waarop privacy en informatiebeveiliging worden meegenomen in het beheer;
- de wijze waarop structurele verbetering van processen wordt gerealiseerd;
- de wijze waarop het aantal incidenten wordt verminderd;
- de wijze waarop toekomstige ontwikkelingen worden gesignaleerd;
- de wijze waarop innovatie binnen Burgerzaken wordt gestimuleerd.

De uitwerking van dit gunningscriterium mag uit maximaal zes (6) pagina's A4 enkelzijdig bestaan. Hierin zijn het voorblad, het achterblad, de inhoudsopgave en eventuele bijlagen/bewijsstukken niet bij inbegrepen. Eventueel extra ingediende pagina's worden niet meegenomen in de beoordeling.

6.3.3 K3: Samenwerking, communicatie en implementatie

De opdrachtgever verwacht een goede samenwerking en duidelijke communicatie tussen de opdrachtnemer, de medewerkers van Burgerzaken en de overige betrokkenen binnen de gemeenten. De wijze waarop de opdrachtnemer de samenwerking en communicatie organiseert en invulling geeft aan de implementatie, maakt daarom onderdeel uit van de beoordeling.

Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan de uitvoering van deze opdracht. Maak daarbij inzichtelijk hoe uw werkwijze bijdraagt aan een effectieve samenwerking, duidelijke communicatie en een zorgvuldige implementatie voor de gemeente Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. In de uitwerking van dit gunningscriterium dient de inschrijver minimaal in te gaan op de volgende onderdelen:

- de wijze waarop escalatielijnen zijn ingericht;
- de communicatie en samenwerking met key-users;
- de wijze waarop informatie begrijpelijk wordt gecommuniceerd aan niet-technische medewerkers;
- de wijze waarop kennis wordt overgedragen;
- de wijze waarop risico's tijdens een overgang worden beheerst;
- de wijze waarop de continuïteit tijdens de overgang wordt geborgd.

De uitwerking van dit gunningscriterium mag uit maximaal zes (6) pagina's A4 enkelzijdig bestaan. Hierin zijn het voorblad, het achterblad, de inhoudsopgave en eventuele bijlagen/bewijsstukken niet bij inbegrepen. Eventueel extra ingediende pagina's worden niet meegenomen in de beoordeling.

6.3.4 Presentatie

Na inschrijving en vóórdat de plenaire vergadering van de beoordelingscommissie plaatsvindt, zullen de presentaties van de inschrijvers plaatsvinden. Alle inschrijvers wordt gevraagd om middels een presentatie haar inschrijving toe te lichten. De presentatie is een mondelinge toelichting op de inschrijving. Het doel van de presentatie is om verduidelijking op het gunningscriterium K1 en K3 te laten zien aan de hand van actuele praktijkvoorbeelden.

De presentatie wordt gegeven aan de beoordelingscommissie. In ieder geval dient de presentatie mede gegeven te worden door een beoogde kandidaat, die zal worden ingezet bij één van de gemeenten. Indien gewenst stelt de aanbestedende dienst ter plaatse een HDMI-aansluiting beschikbaar voor een presentatie op een groot scherm. Een laptop is indien nodig beschikbaar, maar deze zal beveiligd zijn tegen onbekende USB-sticks. U dient dan via een URL uw presentatie te geven.

De presentatie duurt maximaal 45 minuten en is onderverdeeld in een toelichting op de inschrijving van 30 minuten door de inschrijver en 15 minuten voor vragen en eventuele verduidelijking door de beoordelingscommissie.

Inschrijver mag tijdens de presentaties slechts een verduidelijking op de ingediende offerte geven. Algemeen geldt dat na sluiting van de inschrijvingstermijn de inschrijving niet mag worden gewijzigd en er zodoende geen extra bescheiden meer mogen worden ingediend. Er mogen daarom ook voor, tijdens of na de presentatie geen bescheiden worden overgelegd, dus ook geen 'hand-outs' van die presentatie anders dan eventueel al bij inschrijving is ingediend.

6.4 P1: Prijs

Inschrijver dient prijzen aan te bieden door het prijsinvulformulier in bijlage 6 volledig en zonder voorbehoud in te vullen en bij de inschrijving toe te voegen.

De inschrijver met de laagste totaalprijs scoort het maximaal aantal punten. De overige inschrijver krijgen op basis van het verschil met de laagste prijs naar rato punten, aan de hand van de volgende formule:

$$(\text{Laagste prijs} : \text{prijs inschrijver}) \times \text{aantal punten} \times 25\% = \text{score inschrijver}$$

6.5 Berekening totaalscore

De sub-gunningscriteria worden beoordeeld door een beoordelingscommissie. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen onafhankelijk van elkaar. De scores van de leden van de beoordelingscommissie worden op basis van consensus bepaald, vermenigvuldigd met de wegingsfactor en afgerond op 1 decimaal.

De eindscore voor het gunningscriterium "kwaliteit" en de eindscore voor het gunningscriterium "prijs" worden bij elkaar opgeteld en vormen hiermee de totaalscore. De inschrijver met het hoogste aantal punten komt in aanmerking voor de voorgenomen gunning en zal de opdrachtgever voornemens zijn om de overeenkomst mee af te sluiten.

Indien twee of meer inschrijvingen gelijk eindigen op de eerste plaats in de rangorde, dan zal de inschrijving met de hoogste eindscore op het gunningcriteria "kwaliteit" de opdracht voorlopig gegund krijgen. Indien deze inschrijvers ook op het gunningscriterium "kwaliteit" gelijk scoren, dan zal de inschrijving met de hoogste eindscore op gunningcriteria "prijs" de opdracht voorlopig gegund krijgen. Indien deze inschrijvers ook op het gunningscriterium "prijs" gelijk scoren, dan bepaalt het lot de winnaar.

6.6 Gunnen

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding. De aanbestedende dienst bericht vervolgens elke inschrijver over de voorgenomen gunningsbeslissing. Daarbij wordt de behaalde score en de naam van de inschrijver vermeld waaraan de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen. Eveneens krijgt elke inschrijver een overzicht van de eigen totaalscores inclusief een motivatie.

6.7 Mededeling gunningbeslissing

De formele beslissing aan welke inschrijver gegund wordt en een overeenkomst zal aangaan, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers. Vanaf dat moment start een periode van 20 kalenderdagen waarin de opdrachtgever geen invulling zal geven aan de gunningsbeslissing en niet tot ondertekening van een overeenkomst zal overgaan. Gedurende deze 20 kalenderdagen

hebben de inschrijvers bij de arrondissementsrechtbank te Rotterdam de gelegenheid een kort geding aan te spannen tegen de gunningsbeslissing. Na deze fatale termijn van 20 kalenderdagen wordt de inschrijver geacht geen bezwaren te hebben tegen het gunningsvoornemen en zal de gemeente over kunnen gaan tot definitieve gunning.

Afgewezen inschrijvers die bezwaar maken tegen de voorgenomen gunning dienen een kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing voor het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen. Deze termijn van 20 kalenderdagen is een vervaltermijn en eindigt op de 20e dag na de dag van het verzenden van de gunningsbeslissing. Voorts dient de inschrijver voor het geval een kort geding wordt aangespannen de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 30 dagen na de uitspraak in kort geding. In het belang van een goede en snelle voortgang wordt eenieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om de aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, door het opsturen van de kopie dagvaarding per e-mail naar aanbestedingen@debedrijfsvoeringspartner.nl.

In het geval van het aanhangig gemaakt zijn van een kort geding zal niet worden overgegaan tot gunning van de opdracht, voordat in kort geding vonnis is gewezen, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld gunning gebiedt. Indien na het verstrijken van de termijn van 20 kalenderdagen geen kort geding aanhangig is gemaakt zal de opdracht definitief gegund worden en is er geen bezwaar meer mogelijk.

Indien een inschrijver binnen de termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig maakt tegen de gunningsbeslissing, staat het de overige Inschrijvers vrij om in deze procedure te interveniëren. In het belang van een snelle en goede voortgang van de procedure vervalt aan een inschrijver die niet intervenueert, het recht om in een later stadium in actie te komen tegen een gewezen vonnis met gebruikmaking van het rechtsmiddel Derdenverzet.

7 Overige bepalingen

7.1 Voorbehoud

De in de overeenkomst gestelde eisen en vragen zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie bij de aanbestedende dienst en opdrachtgever. Inschrijvers kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in dit document genoemde planning, aantallen, oplossingen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de dienstverlening en als basis voor de vergelijking tussen verschillende inschrijvers. De in dit document gevraagde oplossingen zijn gebaseerd op de op het moment van schrijven bekende en beschikbare technologie. Ontwikkelingen in de techniek of in de markt kunnen er voor de opdrachtgever aanleiding toe geven om van inschrijvers te verlangen dat op het moment van levering van de prestatie wordt voldaan aan de dan vigerende standaarden en prestaties.

7.2 Definitieve gunning van de opdracht

Voor de opdracht komt de inschrijver alleen in aanmerking als zowel op de dag van aanbesteding als op de dag van opdrachtverlening wordt voldaan aan de eisen die in de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zijn genoemd.

7.3 Overgang rechten en plichten bij nieuwe organisatie

In het geval van fusies, overname of andere belangrijke bedrijfswijzigingen bij inschrijver gedurende de gehele aanbestedingsprocedure (vanaf het moment van inschrijving tot en met de definitieve gunning) of gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen de rechten en plichten betrekking hebbende op deze inschrijving en/of opdracht over op de nieuwe organisatie na goedkeuring van de aanbestedende dienst.

7.4 Geen voorwaarden

De inschrijver mag geen voorwaarden verbinden aan zijn inschrijving. Een inschrijving waaraan voorwaarden van de inschrijver zijn verbonden is ongeldig en leidt tot uitsluiting van de inschrijver.

7.5 Samenwerkingsverband

Indien een inschrijver bestaat uit een samenwerkingsverband van ondernemers, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en ondertekend in te dienen.

Uit de inschrijving moet tevens blijken wie de leiding heeft van het samenwerkingsverband en als verantwoordelijk gemachtigde jegens de aanbestedende dienst mag optreden.

Door deel te nemen aan een samenwerkingsverband en het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart de deelnemer tevens zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk te zijn voor gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en, indien van toepassing, voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst.

7.6 Hoofdaannemer / onderaannemer

In deze constructie treedt de hoofdaannemer op als contractpartij en is hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onder aanneming worden gegeven. De documenten en gegevens, waar in dit aanbestedingsdocument wordt gevraagd, dienen ingeleverd te worden door de hoofdaannemer, waarbij (indien gewenst) gebruik gemaakt kan worden van de gegevens van de onderaannemer(s). De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de aanmelding en de eventuele inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het contract. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door haar ingeschakelde onderaannemer(s). Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer / onderaannemer

dienen alle gevraagde documenten door de hoofdaannemer ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn.

7.7 Een inschrijving per onderneming (rechtspersoon)

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal, hetzij individueel, hetzij in combinatie (een samenwerkingsverband van ondernemers) op deze aanbesteding inschrijven. Indien de aanbesteder constateert dat is ingeschreven in strijd met het vorenstaande, zijn alle inschrijvingen van de betreffende ondernemer ongeldig.

7.8 Taal

De voertaal in de aanbestedingsdocumenten, tijdens de aanbestedingsprocedure alsmede bij de uitvoering van de overeenkomst is de Nederlandse taal. Door inschrijvers in te dienen stukken moeten in de Nederlandse taal gesteld zijn. Eventuele vertaalkosten zijn voor rekening van inschrijver.

7.9 Gebruik specifieke merknamen en/of certificaten

Daar waar in dit bestek merken, octrooien, typen, een bepaalde oorsprong of productie en/of een bepaalde normering of certificering wordt genoemd, dient gelezen te worden: “of daarmee overeenstemmend c.q. gelijkwaardig”. Gelijkwaardigheid dient aangetoond te worden door opdrachtnemer.

7.10 Tijdelijke of definitieve stopzetting

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gehele aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Een reden voor tijdelijk of definitieve stopzetting kan bijvoorbeeld zijn dat politiek draagvlak en/of financieel budget komt te ontbreken. Indien wordt overgegaan tot tijdelijke of definitieve stopzetting van de aanbestedingsprocedure worden de inschrijvers via TenderNed ingelicht.

7.11 Klachtenafhandeling

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden ingediend bij aanbestedende dienst op het e-mailadres: aanbestedingen@debedrijfsvoeringspartner.nl.

De klacht bevat de volgende gegevens: de naam en adres van de ondernemer, de dagtekening, de aanduiding van de aanbesteding, de klacht en de wijze waarop het knelpunt volgens de gegadigde danwel inschrijver zou kunnen worden verholpen. De gegadigde danwel inschrijver ontvangt een ontvangstbevestiging.

Indien u van mening bent dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, bestaat de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Deze zijn te bereiken via www.commissievanaanbestedingsexperts.nl. Wij verzoeken u om een ingediende klacht direct aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken door toezending hiervan aan aanbestedingen@debedrijfsvoeringspartner.nl.

Let op: deze klachtenafhandeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen zoals aangegeven in deze aanbestedingsleidraad.

7.12 Nederlands recht / geschillen

Op deze Europese openbare aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing.

Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de aanbesteding en/of de overeenkomst(en) die daarmee samenhangen, dienen in eerste aanleg te worden voorgelegd aan de Voorzieningenrechter van de Rechtbank te Rotterdam.

7.13 Europese Unie sanctiepakket Rusland

De Europese Unie besloot op 8 april 2022 een vijfde sanctiepakket in te stellen tegen Rusland naar aanleiding van de situatie in Oekraïne. Dit sanctiepakket heeft gevolgen voor aanbestedingen van aanbestedende diensten en speciale sectorbedrijven.

Voor deze overheidsopdracht geldt dat het verboden is om deze overheidsopdracht te gunnen aan:

- a) een Russische onderdaan of een in Rusland gevestigde natuurlijke persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- b) een rechtspersoon, entiteit of lichaam waarvan de eigendomsrechten voor meer dan 50% direct of indirect in handen zijn van een entiteit bedoeld in punt a), of
- c) een natuurlijk persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam handelend namens of op aanwijzing van een entiteit bedoeld in punt a) of b), met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten waarvan in de zin van de Europese aanbestedingsrichtlijnen de capaciteit wordt ingeroepen, wanneer zij meer dan 10% van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

Door aanmelding en/of inschrijving verklaart gegadigde en/of inschrijver dat deze aanvullende uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.

7.14 Digitale toegankelijkheid

Nederlandse overheidsinstanties mogen bij het aanbieden van digitale diensten geen onderscheid maken tussen personen met en zonder beperking of chronische ziekte. In het besluit digitale toegankelijkheid overheid (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>) staan specifieke voorschriften voor websites (inclusief PDF-bestanden) en mobiele applicaties van overheidsinstanties. Het besluit is een uitwerking van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat alle digitaal opgeleverde en gepubliceerde uitingen voldoen aan de eisen die gesteld worden in het besluit digitale toegankelijkheid.

Indien desbetreffende uiting(en) niet voldoet aan de richtlijnen, zal in samenspraak met de opdrachtnemer de nodige acties worden ondernomen om alsnog te zorgen dat deze voldoen, zonder dat daar extra kosten voor de opdrachtgever aan verbonden zijn.

De opdrachtnemer overlegt bij oplevering van de applicatie (indien de aanbesteding software betreft) een rapport van een onafhankelijke derde partij, waaruit blijkt of er aan alle eisen uit het besluit digitale toegankelijkheid wordt voldaan of welke maatregelen er nog genomen moeten worden om hieraan te voldoen.