

Uitnodiging tot inschrijving

Openbare Europese aanbesteding:

**Burgerzaken applicatie
(kenmerk: 2026-007860)**

Inleiding	4
Definities	5
1. De aanbestedingsprocedure.....	6
1.1 Aanbestedende dienst.....	6
1.2 Aard en omvang van de aanbesteding.....	6
1.2.1 Doorontwikkeling en functionele uitbreidingen	7
1.2.2 Out of scope	7
1.3 Wachtkamervereenkomst.....	7
1.4 Looptijd van de overeenkomst.....	8
1.5 Samenvoegen van opdrachten.....	8
1.6 Percelen	8
1.7 Varianten/alternatieve aanbiedingen	8
1.8 Samenwerkingsverbanden	8
1.9 Planning.....	9
1.10 Inlichtingen.....	9
1.11 Inschrijven.....	10
1.12 Aanvullende voorwaarden.....	11
1.12.1 Voorbehoud	11
1.12.2 Instemming met rechtsverwerking	11
1.12.3 Klachtenmeldpunt aanbestedingen	11
1.12.4 Eenmaal inschrijven	12
1.12.5 Rechtsgeldige ondertekening.....	12
1.12.6 Gestandsdoeningstermijn.....	12
1.12.7 Prijzen en bedragen.....	12
1.12.8 Facturatieschema en wijze van facturatie	13
1.12.9 Communicatie	13
1.12.10 Vertrouwelijkheid	13
1.12.11 Onkostenvergoeding.....	13
1.12.12 Algemene voorwaarden.....	14
1.13 Opening van de inschrijving	14
1.14 Beoordelingsprocedure	14
1.14.1 Wijze van inschrijven.....	14
1.14.2 Toetsing van de inschrijver	14
1.14.3 Toetsen inschrijving	14
1.14.4 Beoordeling inschrijving	15
1.15 Gunningsprocedure.....	15
1.17 Ontbinding overeenkomst	16
2. Geschiktheidseisen en gunningscriteria	17
2.1 Geschiktheidseisen.....	17
2.1.1 NAW-gegevens inschrijver	17
2.1.2 Uitsluitingsgronden.....	17
2.1.3 Samenwerkingsverbanden / onderaannemers.....	20
2.1.4 Economische en financiële draagkracht	20
2.1.5 Eisen m.b.t. technische- en beroepsbekwaamheid.....	20
2.2 Gunningscriteria	21
2.2.1 Vergelijkingsprijs	22
2.2.2 Gebruikers- en beheersvriendelijkheid (demonstratie)	23

2.2.3	<i>Aantoonbaar grip heeft op de interne beheersing van de relevante processen</i>	26
2.2.4	<i>Digitale dienstverlening en selfservice</i>	26
2.2.5	<i>Procesautomatisering en digitalisering</i>	26
2.2.6	<i>Pakketwensen: Burgerzaken applicatie</i>	27
2.2.7	<i>Wegingsfactoren</i>	32
2.2.8	<i>Afronding</i>	32
3.	Programma van eisen	33
3.1	Algemene eisen	33
3.2	Inschrijvingsvereisten	33
3.3	Algemene functionele eisen	34
3.4	Functionele eisen m.b.t. BRP Basisregistratie	36
3.5	Functionele eisen m.b.t. Burgerlijke stand	37
3.6	Functionele eisen m.b.t. Identiteitsdocumenten	37
3.8	Functionele eisen m.b.t. Nationaliteit en migratie	38
3.9	Functionele eisen m.b.t. Zaak- en procesafhandeling	38
3.10	Functionele eisen m.b.t. rapportages	40
3.11	Functionele eisen m.b.t. koppelingen met andere systemen	40
3.12	Functionele eisen m.b.t. Levering en beheer van de applicatie	42
3.13	Functionele eisen m.b.t. migratie en conversie	49
3.14	Functionele eisen m.b.t. training en ondersteuning	50
4.	Bijlagen	52
Bijlage 1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	53
Bijlage 2.	Referentie opdracht(en)	54
Bijlage 3.	Standaard prijsformat	56
Bijlage 4.	Gestandsdoeningstermijn inschrijving	57
Bijlage 5.	Conformiteitenlijst	58
Bijlage 6.	Concept overeenkomst(en)	59
Bijlage 7.	Standaard format voor het stellen van vragen	60
Bijlage 8.	Pakketwensen	61
Bijlage 9.	Controlelijst volledigheid inschrijving	62

Inleiding

Voor u ligt de uitnodiging tot inschrijving van de openbare Europese aanbesteding voor het leveren, van een burgerzakenapplicatie. Het doel is om te komen tot een opdracht met één leverancier voor het beschikbaar stellen (installeren, beheren, hosten, implementeren, migreren, opleiden) van een operationele en integrale burgerzakenapplicatie. De applicatie biedt uitvoeringsondersteuning aan de processen en activiteiten van Burgerzaken. Deze uitnodiging tot inschrijving bevat een beschrijving van de procedure en een beschrijving van de te plaatsen opdracht.

In hoofdstuk 1 van deze uitnodiging tot inschrijving is de aanbestedingsprocedure beschreven. U moet hier kennis van nemen en rekening mee houden. Inschrijvingen die niet voldoen aan één of meer in hoofdstuk 1 genoemde voorwaarden kunnen terzijde worden gelegd.

Het uitgangspunt bij aanbestedingen is dat de inschrijvingen worden beoordeeld zoals deze zijn ingediend. Het gelijkheidsbeginsel verzet zich er tegen dat inschrijvingen naderhand worden aangevuld. Uit jurisprudentie, zoals het SAG arrest van het HvJEU, volgt echter dat herstel in uitzonderlijke gevallen niet in strijd is met aanbestedingswetgeving. Dat is bijvoorbeeld het geval bij verduidelijkingen en bij het herstellen van materiële fouten. In een dergelijk geval gelden de volgende randvoorwaarden:

- de wijziging mag er niet toe leiden dat er feitelijk een nieuwe inschrijving wordt ingediend;
- alle inschrijvers worden op gelijke wijze behandeld;
- er zal geen verzoek om een nadere toelichting gedaan worden voordat wij alle inschrijvingen hebben gelezen;
- het moet op voorhand duidelijk zijn wat het wel had moeten zijn;
- herstel is niet mogelijk bij eisen die voorgeschreven zijn op straffe van ongeldigheid.

Binnen de wettelijke grenzen hebben wij het recht om inschrijvers de mogelijkheid te bieden om hun inschrijving te herstellen, maar wij zijn niet verplicht om dit te doen.

In hoofdstuk 2 staan de eisen beschreven waaraan u als inschrijver moet voldoen (uitsluitingscriteria en geschiktheidseisen) en de criteria op basis waarvan verschillende inschrijvingen beoordeeld en vergeleken zullen worden (gunningscriteria).

Bij het niet voldoen aan in hoofdstuk 2 beschreven geschiktheidseisen zal de inschrijving terzijde worden gelegd.

In hoofdstuk 3 is de te plaatsen opdracht uitvoerig beschreven.

In hoofdstuk 4 staan de bijlagen waarnaar in de hoofdstukken 1, 2 en 3 wordt verwezen.

Definities

In deze Uitnodiging Tot Inschrijving worden de navolgende begrippen - al dan niet geschreven met een hoofdletter – als volgt gedefinieerd:

Aanbestedende dienst	De gemeente Steenwijkerland
Aanbestedings-document(en)	Deze Uitnodiging tot Inschrijving inclusief bijlagen en andere stukken waarnaar in de Uitnodiging tot Inschrijving wordt verwezen.
Aanbestedings-procedure	De Aanbestedingsprocedure zoals beschreven in deze Uitnodiging Tot Inschrijving.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012, versie 2016.
Aankondiging van opdracht	Openbare bekendmaking van deze Aanbestedingsprocedure op TenderNed en Tenders Electronic Daily.
Bezwaartermijn	Termijn waarbinnen afgewezen inschrijvers bezwaar kunnen maken tegen de door de Aanbestedende dienst genomen gunningsbeslissing.
Dag	Kalenderdag, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
Gemeente	Gemeente Steenwijkerland
Gunningsbeslissing	De keuze van de Aanbestedende dienst voor de ondernemer(s) met wie hij voornemens is in het kader van deze Aanbestedingsprocedure een overeenkomst te sluiten of de keuze om geen overeenkomst te sluiten
Inschrijver	Ondernemer die in het kader van deze Aanbestedingsprocedure een inschrijving heeft ingediend.
Nota van inlichtingen	Document met vragen die gesteld zijn tijdens de inlichtingenronde(s) met de antwoorden van de Aanbestedende dienst (e.e.a. zoals beschreven in de artikelen 2.53 en 2.54 van de Aanbestedingswet.
Ondernemer	Een aannemer, leverancier of dienstverlener.
Opdrachtgever	De Gemeente tijdens de uitvoering van de opdracht.
Opdrachtnemer	De wederpartij van de Gemeente tijdens de uitvoering van de opdracht.
Openbare Europese aanbesteding	Aanbestedingsprocedure zoals beschreven in paragraaf 2.2.1.2 van de Aanbestedingswet.
Overeenkomst	Een overheidsopdracht of raamovereenkomst voor werken, leveringen of diensten
Tenders Electronic Daily (TED)	De onlineversie van het Supplement op het Publicatieblad van de EU, waarin Europese overheidsaanbestedingen bekendgemaakt worden (zie www.ted.europa.eu)
TenderNed	TenderNed is het aanbestedingssysteem van de Nederlandse overheid (zie www.tenderned.nl).
Uniform Europees Aanbestedings-document (UAE)	Een wettelijk voorgeschreven eigen verklaring over de financiële toestand, bekwaamheden en geschiktheid van een ondernemer voor een aanbestedingsprocedure (e.e.a. zoals beschreven in artikel 1.19 en afdeling 2.3.4 van de Aanbestedingswet.
Wij	De gemeente Steenwijkerland

1. De aanbestedingsprocedure

1.1 Aanbestedende dienst

Bij deze aanbesteding is gemeente Steenwijkerland de aanbestedende dienst. Hierbij is het team Informatievoorziening en automatisering procesverantwoordelijk voor de aanbesteding.

1 ^{ste} contactpersoon:	Sjouke Borger (Informatieadviseur) Telefoonnummer: (0521)538 714
2 ^{de} contactpersoon:	Claudia Langejans (Adviseur inkopen en aanbesteden) Telefoonnummer (0521)538 658
Postadres:	Gemeente Steenwijkerland Postbus 162 8330 AD Steenwijk
Bezoekadres:	Vendelweg 1 8331 XE Steenwijk
KvK-nummer:	54.13.77.56
Organisatie-identificatienummer (OIN):	00000001809249066000
E-mail:	inkoop@steenwijkerland.nl o.v.v. aanbesteding burgerzaken applicatie

Het is niet toegestaan andere medewerkers van de gemeente Steenwijkerland te benaderen over deze aanbesteding.

1.2 Aard en omvang van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een opdracht met één leverancier voor het beschikbaar stellen (installeren, beheren, hosten, implementeren, migreren, opleiden) van een operationele en integrale burgerzakenapplicatie. De applicatie biedt uitvoeringsondersteuning aan de processen en activiteiten van Burgerzaken.

De scope van de opdracht bevat de volgende componenten en kan verder als volgt worden uitgelegd:

- **BRP Basisregistratie:** het bijhouden en beheren van de Basisregistratie Personen, inclusief alle wettelijk voorgeschreven registraties, mutaties en berichtenverkeer.
- **Burgerlijke stand:** de ondersteuning van alle burgerlijke stand processen, waaronder geboorte, huwelijk/partnerschap, echtscheiding en overlijden, inclusief de opmaak van akten conform het Modellenboek NVVB.
- **Identiteitsdocumenten:** de ondersteuning van de aanvraag, uitgifte en registratie van reisdocumenten en rijbewijzen, inclusief de koppelingen met RAAS, RDW en ReIS.
- **Uittreksels en verklaringen:** de ondersteuning van de aanvraag en afgifte van uittreksels BRP, afschriften Burgerlijke Stand, bewijzen van in leven zijn, bewijzen van Nederlanderschap en Verklaringen Omtrent Gedrag.
- **Nationaliteit en migratie:** de ondersteuning van processen rondom nationaliteit, naturalisatie, optie en de registratie van niet-ingezetenen (RNI).

- **Zaak- en procesafhandeling:** de zaakgerichte ondersteuning van alle burgerzakenprocessen, inclusief werkvoorraden, termijnbewaking, documentbeheer en archivering conform de Archiefwet.
- **Koppelingen met andere systemen:** De realisatie en het onderhoud van alle vereiste koppelingen met landelijke voorzieningen, ketenpartners zoals MijnOverheid, Berichtenbox, DigiD en eIDAS.
- **Levering en beheer van de applicatie:** Het opleveren van een geïntegreerde softwareoplossing die voorziet in de hiervoor genoemde functionaliteiten. Eveneens ondersteunt de leverancier medewerkers op een gebruiksvriendelijke en toegankelijke manier.
- **Migratie en conversie:** Migratie van data uit het huidige systeem naar de nieuwe oplossing, inclusief kwaliteitsborging en naleving van wettelijke verplichtingen. Uiteraard met behoud van bestaande archieven en integriteit van de gegevens.
- **Training en ondersteuning:** Opleidingen en trainingen voor medewerkers van de gemeente Steenwijkerland om optimaal gebruik te maken van de nieuwe applicatie. Hierbij verwachten wij begeleiding tijdens en na de implementatie voor een soepele transitie.

1.2.1 Doorontwikkeling en functionele uitbreidingen

De opdracht omvat tevens het recht voor ons om gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik te maken van nieuwe functionaliteiten, modules, uitbreidingen, releases en e-diensten die door Opdrachtnemer worden ontwikkeld en algemeen beschikbaar worden gesteld als onderdeel van de aangeboden burgerzakenoplossing.

Onder nieuwe functionaliteiten worden onder meer verstaan: aanvullende procesondersteuning, nieuwe e-diensten, koppelingen, integraties, wettelijke voorzieningen, gebruikersfunctionaliteiten, rapportagemogelijkheden en andere uitbreidingen die passen binnen het functionele domein van Burgerzaken.

De beschikbaarstelling van dergelijke nieuwe functionaliteiten maakt onderdeel uit van de overeenkomst en leidt niet tot aanvullende of verhoogde licentie-, abonnements- of gebruikskosten.

Indien de implementatie, inrichting, configuratie of ingebruikname van een nieuwe functionaliteit inzet van Opdrachtnemer vereist, kan deze inzet uitsluitend plaatsvinden na voorafgaande schriftelijke opdrachtverstrekking door ons. De hiervoor in rekening te brengen kosten zijn beperkt tot de in de overeenkomst overeengekomen tarieven voor consultancywerkzaamheden.

1.2.2 Out of scope

Buiten de scope van deze aanbesteding vallen aanpalende producten en systemen. Zoals ondersteuning voor begraven- en begraafplaatsadministratie, hardware/apparatuur, klantgeleiding, kassasystemen, verkiezingssystemen en domeinomgevingen (loketten). Dit geldt ook voor ondersteuning voor digitalisering van analoge brondocumenten (uitgezonderd een migratie van bestaande digitale brondocumenten van de bestaande naar de nieuwe ICT-oplossing).

1.3 Wachtkamerovereenkomst

Bij deze aanbesteding wordt gebruik gemaakt van een 'wachtkamerconstructie'. Dit betekent dat naast hiervoor beschreven overeenkomst met de inschrijver die tweede is geëindigd een wachtkamerovereenkomst afgesloten wordt. Deze wachtkamerovereenkomst heeft een looptijd van 12

maanden. Als wij gebruik willen maken van de wachtkamerovereenkomst zullen we de partij waarmee we de wachtkamerovereenkomst tijdig over informeren. Hierna zal een overeenkomst afgesloten worden met deze partij voor de resterende contactperiode en conform aanbestedingsdocumenten en de door de nummer twee ingediende inschrijving. Uitzondering hierop zijn situaties waarbij het de opdrachtnemer in de reeds verstreken contractperiode toegestaan was voorwaarden aan te passen (denk hierbij aan een toegestane tussentijdse indexatie van prijzen en tarieven). In dat geval zal het de als tweede geëindigde inschrijver toegestaan worden deze wijzigingen door te voeren conform contractvoorwaarden.

1.4 Looptijd van de overeenkomst

Deze overeenkomst treedt in werking op datum van definitieve gunning. De overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar, ingaande op het moment van de acceptatie van de applicatie door Opdrachtgever. Datum van acceptatie wordt in een addendum bij de overeenkomst afgesproken. Uiterlijk 1 september 2027 moet het systeem opgeleverd zijn.

Na afloop van deze initiële looptijd wordt de overeenkomst jaarlijks stilzwijgend verlengd, tenzij één van beide partijen de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van de opzegtermijnen zoals vermeld in artikel 27.2 van de GIBIT 2025.

1.5 Samenvoegen van opdrachten

Bij deze aanbesteding is geen sprake van het samenvoegen van opdrachten zoals bedoeld in artikel 1.5 van de Aanbestedingswet.

1.6 Percelen

Deze aanbesteding bestaat niet uit meerdere percelen. Er kan dus alleen op het geheel worden ingeschreven. We hebben er om de volgende redenen voor gekozen de opdracht niet op te delen in percelen:

- De verschillende onderdelen van de opdracht zijn inhoudelijk en functioneel sterk met elkaar verweven en vormen één integraal geheel;
- Het opdelen in percelen zou leiden tot aanzienlijke afstemmings- en coördinatielasten, waardoor risico's op inefficiëntie en vertraging toenemen;
- Eén opdrachtnemer is beter in staat om de samenhang, kwaliteit en continuïteit van de levering te waarborgen;
- Het opsplitsen van de opdracht zou een onevenredige organisatorische en contractuele complexiteit met zich meebrengen voor ons.
- Het niet opdelen in percelen gaat niet ten koste van het midden- en kleinbedrijf (MKB). De markt voor burgerzakenapplicaties bestaat uit een beperkt aantal gespecialiseerde leveranciers die de volledige opdracht integraal kunnen uitvoeren.

1.7 Varianten/alternatieve aanbiedingen

Bij deze aanbesteding is het **niet** toegestaan varianten voor te stellen zoals bedoeld in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet.

1.8 Samenwerkingsverbanden

Bij deze aanbesteding mogen samenwerkingsverbanden van ondernemers als bedoeld in artikel 2.52 van de Aanbestedingswet inschrijven. Een samenwerkingsverband van twee of meer ondernemers wordt beoordeeld als één inschrijver. Het samenwerkingsverband moet een zogenaamde penvoerder

hebben die door de andere leden van het samenwerkingsverband onherroepelijk en onvoorwaardelijk is gemachtigd hen te vertegenwoordigen. Het samenwerkingsverband moet zich bereid verklaren na een eventuele gunning een rechtsvorm aan te nemen waarbij hoofdelijke aansprakelijkheid wordt gegarandeerd. (bijvoorbeeld een Vennootschap onder Firma)

1.9 Planning

Voor deze aanbesteding hebben we de volgende planning opgesteld.

Nr.	Datum, tijd		Omschrijving
1	Maandag 14 September		Publicatie aankondiging van opdracht op de TenderNed en TED
2	Dinsdag 6 oktober 2026	13:00 uur	Deadline voor het stellen van vragen voor de 1ste nota van inlichtingen
3	Woensdag 14 oktober 2026		Publiceren 1ste nota van inlichtingen op TenderNed
4	Vrijdag 23 oktober 2026	13:00 uur	Deadline voor het stellen van vragen n.a.v. de 2de nota van inlichtingen
5	Donderdag 29 oktober 2026		Publiceren 2de nota van inlichtingen op TenderNed
6	Dinsdag 10 november 2026	16:00 uur	Deadline voor het indienen van inschrijvingen
7	Dinsdag 10 november 2026	16:01 uur	Opening inschrijvingen
8	Woensdag 18 november 2026		Start demo
9	Maandag 30 november 2026		Verificatie gesprek met beoogd begunstigste
9	Maandag 7 december 2026		Bekendmaken voornemen tot gunning
10	20 kalenderdagen		Bezwaartermijn
11	Maandag 28 december 2026		Gunning

Soms is het nodig om tijdens de aanbesteding de planning aan te passen. Wij zullen dan zo snel mogelijk een gewijzigde planning bekendmaken via TenderNed.

1.10 Inlichtingen

Over deze uitnodiging tot inschrijving kunt u vragen stellen. Dit doet u online via TenderNed. U kunt dit doen tot de in paragraaf 1.9 vermelde datum. De taal voor het stellen van de vragen is Nederlands.

Maak hierbij gebruik van het format dat gelijktijdig met deze uitnodiging tot inschrijving is gepubliceerd op TenderNed. Een bestand met uw vragen dient u als Word-bestand via de berichtenmodule op TenderNed op te sturen. U dient dus geen gebruik te maken van de vraag en antwoord module op TenderNed.

Gebruikt u een ander format? Of levert u de vragen niet op tijd in?
Dan worden uw vragen niet beantwoordt.

De vragen worden beantwoord in een 1^{ste} nota van inlichtingen. De beantwoording is anoniem. De nota van inlichtingen wordt uiterlijk op de in paragraaf 1.9 genoemde datum op TenderNed geplaatst.

Na het publiceren van de eerste nota van inlichtingen bieden we u de mogelijkheid om vragen te stellen voor de tweede nota van inlichtingen. In deze tweede vragenronde mogen uitsluitend vragen worden gesteld naar aanleiding van de eerste nota van inlichtingen. U kunt dit doen tot de datum in paragraaf 1.9 vermelde datum. De taal voor het stellen van de vragen is Nederlands.

Maak hierbij gebruik van het format wat gepubliceerd is samen met deze uitnodiging tot inschrijving. Dit format vindt u op TenderNed.

**Gebruikt u een ander format? Of levert u de vragen niet op tijd in?
Dan worden uw vragen niet beantwoordt.**

De nota's van inlichtingen zijn een integraal onderdeel van deze uitnodiging tot inschrijving.

1.11 Inschrijven

Uw inschrijving moet in de Nederlandse taal en volledig zijn.

Dit houdt in dat alle gevraagde documenten aanwezig moeten zijn (zie bijlage 9). Ontbreken er één of meerdere documenten bij de inschrijving? Dan kan dit een reden zijn om de inschrijving terzijde te leggen. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor een complete inschrijving.

N.B.: Een kleine tekortkoming die niet te maken heeft met inhoudelijke eisen, kan de inschrijver herstellen. Daarmee wordt bedoeld: geen eisen die relevant zijn voor de beoordeling van de aanbidding. Leidt een aanvulling tot concurrentievervalsing? Dan wordt de inschrijving alsnog terzijde gelegd.

**Het indienen van een manipulatieve inschrijving is verboden en
leidt tot een ongeldige inschrijving.**

Wat is een manipulatieve inschrijving? Dit is een inschrijving waarbij de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het beoogde doel van de aanbesteding wordt verstoord.

Een inschrijving wordt gedaan via TenderNed. U wordt geacht zich (royaal) voor het verstrijken van de inschrijftermijn op de hoogte te stellen van de werking van het systeem.

Alleen inschrijvingen die op tijd zijn, worden beoordeeld voor mededinging tot gunning.

Is er een aantoonbare storing van TenderNed? En is het daarom niet gelukt om uw inschrijving op tijd in te doen? Dan kunnen wij besluiten om de inschrijftermijn te verlengen. Wanneer TenderNed een storing heeft kunt u bij ons een verzoek indienen om de inschrijftermijn aan te passen.

Wij nemen het verzoek alleen in behandeling als:

- a) u kunt aantonen dat u voor het verlopen van de inschrijftermijn bij de TenderNed melding hebt gemaakt van de storing.
- b) u een bevestiging hebt gehad van de TenderNed dat er een storing is.
- c) u via inkoop@steenwijkerland.nl aan ons hebt gemeld dat er een storing is. Het onderwerp van de mail is 'Storing TenderNed'. Verstuur de mail met hoge prioriteit/urgentie. Zet in de mail wat er voor storing is.

- d) de storing een storing is van TenderNed zelf en geen storing van ICT-applicaties, het netwerk, etc. van uw organisatie of een door u ingeschakelde derde. Met andere woorden, het is een storing die alle potentiële inschrijvers en aanbestedingsprocedures raakt;
- e) wij nog geen kennis hebben genomen van (een deel van) de inhoud van één of meerdere inschrijvingen.

U bent in alle omstandigheden zelf verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van uw inschrijving.

Als wij besluiten de inschrijftermijn te verlengen worden alle (potentiële) inschrijvers hiervan op de hoogte gebracht. Inschrijvers die al een inschrijving hebben ingediend mogen hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode wijzigen of aanvullen.

Voor zover van toepassing moet u bij uw inschrijving gebruik maken van standaardformulieren. Deze formulieren zijn als bijlagen bij de uitnodiging tot inschrijving gevoegd. U kunt de standaard formulieren ook downloaden via TenderNed.

Het is nadrukkelijk niet toegestaan om de vaste tekst van de standaard formulieren te wijzigen en/of eigen formulieren te gebruiken.

1.12 Aanvullende voorwaarden

1.12.1 Voorbehoud

Uit deze uitnodiging tot inschrijving vloeien voor ons geen verplichtingen voort anders dan de verplichting om ons aan de beschreven procedure en de Aanbestedingswet te houden.

Wij behouden ons het recht voor de aanbestedingsprocedure vroegtijdig te beëindigen en niet over te gaan tot gunning van de opdracht.

1.12.2 Instemming met rechtsverwerking

Dit document is met grote zorg samengesteld. Wij verwachten daarom een proactieve houding van u. Dit betekent dat u eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo spoedig aan ons meldt. Zo spoedig mogelijk betekent in dit geval op een moment waarop het voor de ons nog mogelijk is een en ander te corrigeren. Voor de initieel gepubliceerde documenten betekent dit dat eventuele tekortkomingen gemeld moeten worden voor het verstrijken van de termijn voor het stellen van vragen voor de nota van inlichtingen. Tekortkomingen n.a.v. een nota van inlichtingen dienen uiterlijk twee dagen voor de uiterste inschrijftermijn gemeld te worden.

U geen rechtsgeldig beroep kunt doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door u niet binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest.

1.12.3 Klachtenmeldpunt aanbestedingen

Het kan zijn dat u ontevreden bent over de manier waarop wij handelen tijdens een aanbestedingsprocedure. In dat geval kunt u een klacht indienen bij het gemeentelijke 'Klachtenmeldpunt aanbestedingen'.

Op www.steenwijkerland.nl/aanbestedingsklacht vindt u informatie over de gemeentelijke klachtenregeling. Hierbij wordt onder meer ingegaan op vragen zoals 'Wie kan er een klacht indienen?' 'Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?' en 'Hoe kan ik een klacht indienen?'. Ook kan hier het gemeentelijke beleid over klachten bij aanbesteding gedownload worden en kunt u online uw klacht indienen.

1.12.4 Eenmaal inschrijven

Het is niet toegestaan meer dan één keer in te schrijven op deze uitnodiging tot inschrijving. Dit is ook niet toegestaan in de hoedanigheid van lid van een samenwerkingsverband of als hoofd- of onderaannemer.

Van één concern mogen alleen meerdere ondernemingen inschrijven (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), als zij - op ons verzoek - kunnen aantonen dat zij de inschrijving onafhankelijk van de andere inschrijvers (waaronder de inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één of meerdere van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.

1.12.5 Rechtsgeldige ondertekening

Uw inschrijving moet vergezeld gaan van een door een daartoe bevoegde perso(o)n(en) rechtsgeldig ondertekende aanbestedingsbrief.

U mag uw aanbestedingsbrief voorzien van een 'natte handtekening' maar het is ook toegestaan om uw aanbestedingsbrief te voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening.

Met de rechtsgeldige ondertekening van de aanbestedingsbrief worden ook alle overige documenten geacht rechtsgeldig ondertekend te zijn. Dit betekent dat het niet nodig is om alle afzonderlijke documenten te ondertekenen tenzij op een document uitdrukkelijk vermeld is dat het document ondertekend moet worden.

Toetsing van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van de aanbestedingsbrief (en eventueel andere te ondertekenen documenten) zal plaatsvinden op basis van het uittreksel van de Kamer van Koophandel en de eventueel daarbij horende aanvullende bewijsstukken.

1.12.6 Gestandsdoeningstermijn

Uw inschrijving moet tot tenminste 2 maanden na de uiterste datum voor het indienen van inschrijvingen geldig zijn.

In verband met het feit dat tegen de voorgenomen gunningsbeslissing bezwaar aan te tekenen is, moet u uw inschrijving in ieder geval gestand doen tot twee weken na afloop van de in paragraaf 1.9 genoemde bezwaartermijn. Voorts moet u in het geval dat er een civiel kort geding wordt aangespannen de inschrijving in ieder geval gestand doen tot twee weken na de uitspraak.

Uw inschrijving is onherroepelijk voor de duur van de gestandsdoeningstermijn.

1.12.7 Prijzen en bedragen

Bij het maken van uw inschrijving moet u uitgaan van de volgende eisen:

- a) Alle prijzen en bedragen in euro's

- b) Alle prijzen en bedragen exclusief BTW.
- c) De prijzen kunnen uitsluitend tussentijds aangepast worden conform de voorwaarden als beschreven in de overeenkomst;
- d) Prijzen dienen volledig en integraal te zijn, inclusief alle kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht, tenzij expliciet anders vermeld;
- e) Het is inschrijver niet toegestaan om voorwaardelijke of onvolledige prijzen op te geven.

1.12.8 Facturatieschema en wijze van facturatie

Facturatieschema

Facturen kunnen ingediend worden volgens het volgende facturatieschema:

- Jaarlijkse kosten, zoals licentie- en onderhoudskosten, kunnen voorafgaand aan de betreffende onderhoudsperiode worden ingediend door middel van een factuur voorzien van een specificatie. Hierbij worden de bepalingen van de GIBIT 2025 met betrekking tot periodieke betalingen gevolgd zoals conform artikel 11.2 van de GIBIT over periodieke betalingen voorschrijft.
- Eenmalige kosten conform artikel 11 van de GIBIT.

Wijze van facturatie

Facturen dienen als e-factuur (overeenkomstig de eisen voor facturatie zoals opgenomen in de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen) ingediend te worden via het Peppol-netwerk (zie paragraaf 1.1 voor ons OIN-nummer).

Naast de wettelijk verplichte basisgegevens dient uw factuur minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- Factuurnummer
- Factuurdatum
- Over welke periode de betaling gaat
- Soort geleverde diensten (eenmalige-, jaarlijkse-, of meerwerk kosten)
- Budgethouder: Gerwin v/d Vegte

1.12.9 Communicatie

Deze aanbesteding verloopt via het digitale platform TenderNed. Dit betekent dat alle communicatie in principe digitaal via TenderNed plaats moet vinden. Communicatie buiten TenderNed om mag alleen via de in paragraaf 1.1 genoemde contactpersonen.

Op het moment dat we constateren dat een inschrijver en/of een lid van een samenwerkingsverband over deze aanbesteding contact heeft gehad met een medewerker van de gemeente, anders dan de in paragraaf 1.1 genoemde contactpersonen, dan kan de inschrijving terzijde worden gelegd.

1.12.10 Vertrouwelijkheid

De informatie uit inschrijvingen die op basis van deze uitnodiging tot inschrijving worden ingediend zal vertrouwelijk worden behandeld en slechts aan medewerkers en personen worden getoond die voor het beoordelen van de inschrijving daarvan kennis moeten nemen. Deze vertrouwelijkheid zal ook worden bewaard wanneer de inschrijving niet tot een overeenkomst leidt.

1.12.11 Onkostenvergoeding

U hebt zowel vanwege het in paragraaf 1.12.1 beschreven voorbehoud als ook in het algemeen in principe geen recht op vergoeding van enigerlei kosten die u in het kader van deze aanbesteding maakt.

Als wij echter na het verstrijken van de inschrijftermijn besluiten om de aanbesteding in te trekken en niet over te gaan tot het gunnen van de opdracht, dan hebben bedrijven die een rechtsgeldige inschrijving hebben ingediend mogelijk recht op een tenderkostenvergoeding.

1.12.12 Algemene voorwaarden

Op deze uitnodiging tot inschrijving en de eventueel uit deze uitnodiging tot inschrijving voortkomende overeenkomst(en) zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (versie 2025) van toepassing. Deze algemene inkoopvoorwaarden kunt u als pdf-bestand downloaden op www.steenwijkerland.nl/inkoopvoorwaarden Andere algemene voorwaarden worden door ons uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.13 Opening van de inschrijving

De opening van de inschrijvingen vindt plaats op de in paragraaf 1.9 genoemde datum en tijd. Bij de opening zullen geen inschrijvers worden toegelaten. Van de opening van de inschrijvingen wordt een proces-verbaal opgemaakt. Dit proces-verbaal wordt gepubliceerd op TenderNed

1.14 Beoordelingsprocedure

Bij het beoordelen van de ontvangen inschrijvingen worden de volgende stappen doorlopen:

1. het toetsen of de inschrijving op de juiste wijze is ingediend;
2. toetsen of de inschrijver voldoet aan de gestelde eisen;
3. toetsen of de inschrijving voldoet aan de gestelde eisen;
4. het beoordelen van de inschrijving op basis van de in deze uitnodiging tot inschrijving beschreven gunningscriteria.

1.14.1 Wijze van inschrijven

Na opening van de inschrijvingen wordt getoetst of de inschrijvingen op de juiste wijze zijn ingediend. Hierbij wordt getoetst of:

1. de inschrijving conform paragraaf 1.11 is ingediend;
2. de inschrijving volledig is (zie bijlage 9);
3. de aanbiedingsbrief en voor zover van toepassing andere documenten rechtsgeldig ondertekend zijn.

Het niet voldoen aan één of meer van de hierboven genoemde punten kan leiden tot het terzijde leggen van de inschrijving (zie ook paragraaf 1.11).

1.14.2 Toetsing van de inschrijver

Inschrijvers worden getoetst aan de hand van de in hoofdstuk 2 genoemde uitsluitingscriteria en geschiktheidseisen.

Voldoet een inschrijver niet aan één of meer van de gestelde (minimum)eisen, dan wordt de inschrijving terzijde gelegd.

1.14.3 Toetsen inschrijving

Inschrijvingen worden inhoudelijk getoetst aan het programma van eisen zoals dat is opgenomen in hoofdstuk 3 van deze uitnodiging tot inschrijving.

Voldoet een inschrijving niet aan één of meer van de gestelde (minimum)eisen, dan wordt de inschrijving terzijde gelegd.

1.14.4 Beoordeling inschrijving

Tot slot worden inschrijvingen beoordeeld op basis van het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving' zoals beschreven in artikel 2.114 van de Aanbestedingswet 2012. Welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend wordt door ons vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

1.15 Gunningsprocedure

Na beoordeling van de daarvoor in aanmerking komende inschrijvingen op basis van het in paragraaf 1.14 genoemde gunningscriterium wordt een voornemen tot gunning bekend gemaakt. Hierbij wordt de gekozen inschrijver geïnformeerd over ons voornemen de opdracht aan hem te gunnen. Aan dit voornemen tot gunning kan de betreffende inschrijver geen enkel recht ontlenen. De mededeling van het voornemen tot gunning houdt géén aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW van diens aanbod.

Gelijktijdig zullen de afgewezen inschrijvers door ons op de hoogte gebracht worden van de door ons genomen gunningsbeslissing. Zij ontvangen daarover een brief met een motivering voor de reden van afwijzing en de naam van de begunstigde. Afgewezen inschrijvers kunnen contact opnemen met een van de in paragraaf 1.1 genoemde contactpersonen voor een nadere toelichting.

Als twee of meer inschrijvers als beste worden beoordeeld, dan beslist het lot aan wie de opdracht zal worden gegund. De desbetreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld, dat een loting zal plaatsvinden en waar, wanneer en door wie de loting zal worden gehouden. De betreffende inschrijvers mogen bij de loting aanwezig zijn.

Afgewezen inschrijvers zullen in de gelegenheid worden gesteld om bezwaar te maken tegen de door ons genomen gunningsbeslissing. Een inschrijver die bezwaar wil maken moet binnen 20 kalenderdagen na datum waarop de mededeling van gunningsbeslissing is verzonden een kort geding aanhangig maken bij de bevoegde rechter, de voorzieningenrechter van de rechtbank Overijssel, en door betekening van de desbetreffende dagvaarding binnen dezelfde termijn van 20 dagen aan het adres van de gemeente (zie paragraaf 1.1). Als afgewezen inschrijvers niet, niet tijdig of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan worden de inschrijvers geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van hun recht om de gunningsbeslissing door de rechter te laten toetsen en zullen wij ons beroepen op niet-ontvankelijkheid van de inschrijvers in hun vorderingen. Als een inschrijver een kort geding aanhangig maakt, dan wordt hij verzocht een kopie van de conceptdagvaarding per mail te versturen naar inkoop@steenwijkerland.nl. Wij mogen een kopie van de dagvaarding aan belanghebbenden, zoals de partij(en) aan wie de opdracht voorlopig is gegund, ter beschikking te stellen.

Als wij de winnende inschrijver(s) in kennis hebben gesteld dat een kort geding aanhangig is gemaakt, dan moet(en) de winnende inschrijver(s) in deze kort gedingprocedure interveniëren, op straffe van verval van recht om – nadien – nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigde gunningsbeslissing.

Als er op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zullen wij de uitkomst van dat kort geding afwachten alvorens wij tot definitieve gunning overgaan. Wij houden

ons het recht voor om een eventueel hoger beroep af te wachten alvorens zij tot definitieve gunning overgaat.

Als na bekendmaking van de gunningsbeslissing blijkt dat de winnende inschrijver een ongeldige inschrijving heeft gedaan (bijvoorbeeld omdat in de inschrijving onjuiste informatie is vertrekt), dan zal de betreffende inschrijver alsnog afvallen. In voorkomende gevallen zullen de overige inschrijvingen opnieuw beoordeeld voor zover:

1. er gebruikt gemaakt is van een methode van relatieve beoordeling;
en
2. de inschrijving van de afgefallen inschrijver op onderdelen als beste is beoordeeld.

1.16 Verificatiegesprek

Voorafgaand aan de gunningsbeslissing wordt de best scorende inschrijver uitgenodigd voor een verificatiegesprek. Dit gesprek heeft tot doel de juistheid, volledigheid en uitvoerbaarheid van de inschrijving te verifiëren. Tijdens het verificatiegesprek kan de inschrijver gevraagd worden om bepaalde keuzes, aanpakken of oplossingen nader toe te lichten en te onderbouwen. De uitkomsten van het verificatiegesprek kunnen van invloed zijn op de gunningsbeslissing.

1.17 Ontbinding overeenkomst

Wij hebben het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, als uit een uitspraak van een rechter volgt dat onze gunningsbeslissing onrechtmatig is, de overeenkomst onrechtmatig is, of de opdracht om welke redenen dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. De opdrachtnemer heeft in dergelijke gevallen geen recht op een schadevergoeding.

2. Geschiktheidseisen en gunningscriteria

2.1 Geschiktheidseisen

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen moet een inschrijver voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Bij het indienen van de inschrijving moeten inschrijvers verklaren aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen. Voor zover aangegeven moeten inschrijvers de geëiste eigen verklaringen en ingevulde bijlagen toevoegen aan hun inschrijving.

Door het indienen van een eigen verklaring verklaart de inschrijver zich bereid om in de gunningsfase door het indienen van bewijsstukken aan te tonen dat de aangeleverde gegevens correct zijn. Wij houden ons het recht voor de aangeleverde gegevens op elk gewenst moment tijdens of na de aanbesteding te verifiëren.

2.1.1 NAW-gegevens inschrijver

Aanvullend op de NAW-gegevens zoals vermeld in het Uniforme Europese Aanbestedingsdocument (UEA) dat als bijlage 1 is toegevoegd, dient een uittreksel van de inschrijving van de inschrijver in het nationaal beroeps/handelsregister bij de inschrijving ingediend te worden. Dit uittreksel mag niet ouder zijn dan zes maanden op het moment dat de inschrijving wordt ingediend.

Als wordt ingeschreven door een samenwerkingsverband van ondernemers (zie paragraaf 1.8) moeten in bijlage 1 de gegevens van de hoofdaannemer c.q. penvoerder ingevuld worden en moet van elk van de deelnemers aan het samenwerkingsverband een uittreksel van de inschrijving in het nationaal beroeps/handelsregister ingediend worden.

2.1.2 Uitsluitingsgronden

Iedere inschrijver op wie een van de hierna genoemde omstandigheden van toepassing is, wordt uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure:¹

1. De onderneming of een bestuurder ervan in de afgelopen vijf (5) jaar voorafgaand aan het tijdstip voor het indienen van de inschrijving bij onherroepelijke rechterlijke uitspraak is veroordeeld wegens:
 - deelname aan een criminele organisatie;
 - omkoping;
 - fraude;
 - witwassen van geld;
 - terroristische activiteiten of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten;
 - kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;een en ander conform artikel 2.86 lid 2 van de Aanbestedingswet.
2. Wij ervan op de hoogte zijn dat bij onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve bepaling overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waarin de inschrijver is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat de ondernemer niet voldoet aan zijn verplichting tot betaling van belastingen of sociale premies (artikel 2.86 lid 4).

Wij kunnen afzien van uitsluiting op grond van dit artikel als uitsluiting kennelijk onredelijk

¹ Bij elke eis wordt verwezen naar het betreffende artikel in de gewijzigde Aanbestedingswet 2012.

zou zijn. Van kennelijk onredelijk is onder meer sprake in situaties zoals bedoeld in artikel 2.86a lid 2 van de Aanbestedingswet.

3. De inschrijver zich in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan het tijdstip voor het indienen van de inschrijving schuldig heeft gemaakt aan het schenden van verplichtingen op het gebied van milieu-, sociaal- of arbeidsrecht (artikel 2.87 lid 1 sub A).
4. De inschrijver in staat van faillissement of liquidatie verkeerd, diens werkzaamheden zijn gestaakt, jegens hem surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord geldt en/of zijn onderneming verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving (artikel 2.87 lid 1 sub B).
5. Wij over voldoende plausibele aanwijzingen beschikken om te concluderen dat de inschrijver in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan het tijdstip voor het indienen van de inschrijving met andere ondernemers overeenkomsten heeft gesloten die gericht zijn op het vervalsen van de mededinging (artikel 2.87 lid 1 sub D).
6. Een belangconflict als bedoeld in artikel 1.10b van de Aanbestedingswet 2012 niet effectief verholpen kan worden met andere minder ingrijpende maatregelen (artikel 2.87 lid 1 sub E).
7. Als zich door eerdere betrokkenheid van de inschrijver bij de voorbereiding van de aanbesteding zich een vervalsing in de mededinging zoals bedoeld in artikel 2.51 van de Aanbestedingswet heeft voorgedaan die niet met minder ingrijpende middelen kan worden verholpen (artikel 2.87 lid 1 sub F).
8. De inschrijver zich in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van grond voor uitsluiting of voldoen aan geschiktheidseisen, of die informatie heeft achtergehouden, of niet in staat was ondersteunende documenten zoals bedoeld in de artikel 2.101 en 2.102 van de Aanbestedingswet te overleggen (artikel 2.87 lid 1 sub H).
9. De inschrijver heeft getracht om het besluitvormingsproces bij ons onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, of door nalatigheid misleidende informatie heeft vertrekt die een belangrijke invloed kan hebben op besluiten inzake uitsluiting en gunning (artikel 2.87 lid 1 sub I).
10. Wij met elk passend middel aan kunnen tonen dat de inschrijver in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan het tijdstip voor het indienen van de inschrijving niet heeft voldaan aan zijn verplichting tot betaling van belastingen en van sociale zekerheidspremies (artikel 2.87 lid 1 sub J).
11. In overeenstemming met de sanctieverordeningen van de Europese Unie (waaronder Verordening (EU) nr. 833/2014 en Verordening (EU) 2022/576) is het aanbestedende diensten verboden opdrachten te gunnen aan:
 - a) een Russisch onderdaan, of een in Rusland gevestigde natuurlijke persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam;
 - b) een rechtspersoon, entiteit of lichaam waarvan de eigendomsrechten direct of indirect voor

meer dan 50% in handen zijn van een entiteit als bedoeld onder a;
c) een natuurlijke persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam die optreedt namens of op
aanwijzing van een entiteit als bedoeld onder a.

Met het indienen van een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees
Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart de inschrijver tevens dat er geen sprake is van
Russische betrokkenheid in strijd met de toepasselijke sanctiewetgeving.

Wij stellen inschrijvers waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld artikel 2.86 eerste of derde lid, of
artikel 2.87 van de Aanbestedingswet van toepassing is in de gelegenheid te bewijzen dat hij
voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Als een inschrijver
gebruik wenst te maken van de in artikel 2.87a opgenomen mogelijk om een uitsluitingsgrond 'op te
heffen' moet hij bij het indienen van de inschrijving op het Uniforme Europese
Aanbestedingsdocument aangeven welke hij heeft genomen. Als wij dit bewijs toereikend achten,
wordt de betrokken inschrijver niet uitgesloten. E.e.a. conform het bepaalde in artikel 2.87a van de
Aanbestedingswet.

Bij de inschrijving moet altijd een door de inschrijver volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend
exemplaar van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) ingediend worden. Deze is als
bijlage 1 in deze uitnodiging tot inschrijving opgenomen. Indien van toepassing moet de inschrijver
bij zijn inschrijving informatie indienen waarmee hij bewijst dat hij voldoende maatregelen heeft
genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen conform het bepaalde in artikel 2.87a van de
Aanbestedingswet.

Als een inschrijver een beroep doet op een derde om te voldoen aan één of meerdere
geschiktheidseisen, dan moet tevens een door deze derde ingevuld en rechtsgeldig ondertekend
exemplaar van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) ingediend worden. Hierbij
wordt opgemerkt dat door deze derde alleen de informatie die gevraagd wordt in de afdelingen IIA
en IIB en deel III. ingevuld hoeft te worden (zie ook de toelichting in het UEA).

Conform artikel 2.102 van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 zullen wij bij de inschrijver(s) die
naar verwachting voor de opdracht in aanmerking komt/komen bewijsmiddelen opvragen. Als een
inschrijver een beroep doet op een derde om te voldoen aan één of meerdere geschiktheidseisen, dan
dienen de hierna genoemde bewijsmiddelen ook door / namens deze derde ingediend te worden.

In de volgende tabel is aangegeven welke bewijsstukken door ons worden geaccepteerd:

Bewijsstuk(ken)
Gedragverklaring aanbesteden die op het moment van indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
Verklaring belastingdienst die op het moment van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.
Uittreksel handelsregister die op het moment van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

De hiervoor genoemde bewijsstukken dienen op het eerste verzoek van ons binnen vijf (5) werkdagen
door de inschrijver aan ons verstrekt te worden. Wij aanvaarden ook gegevens of bescheiden uit het

land waarin de inschrijver is gevestigd die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.

Als bewijsstukken te laat worden ingediend of de inhoud van de bewijsstukken niet overeenkomt met wat in de inschrijving is gesteld, kan de inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Let op: De standaard termijn voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden is acht (8) weken.

Vanwege de geldigheidsduur van een gedragsverklaring aanbesteden en de mogelijkheid extra gedragsverklaringen aanbesteden te bestellen, is er voldoende gelegenheid om tijdig een nieuwe gedragsverklaring aanbesteden aan te vragen. Gelet daarop is niet voorzien in een spoedprocedure voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden.

2.1.3 Samenwerkingsverbanden / onderaannemers

Bij deze aanbesteding mogen samenwerkingsverbanden van ondernemers als bedoeld in artikel 2.52 van de Aanbestedingswet 2012 inschrijven (zie paragraaf 1.8).

In geval van een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) dient door elke combinant een volledig ingevuld exemplaar van de eigen verklaring ingediend te worden.

Er is sprake van een samenwerkingsverband (combinatie) indien twee of meer ondernemingen zich gezamenlijk aanmelden als inschrijver en de ondernemingen gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor een eventueel uit te voeren opdracht.

Een combinatie in de vorm van een hoofd- en (een) onderaannemer(s) kan zich aanmelden als één inschrijver. Indien u inschrijft als hoofdaannemer moet u de onderaannemers - voor zover deze al bekend zijn - bekend maken op het uniforme Europese aanbestedingsdocument.

2.1.4 Economische en financiële draagkracht

Bij deze aanbesteding worden geen eisen m.b.t. economische en financiële draagkracht gesteld.

2.1.5 Eisen m.b.t. technische- en beroepsbekwaamheid

Voor het goed uitvoeren van de aan te besteden opdracht dient de opdrachtnemer te beschikken over de volgende kerncompetentie(s):

1. Ervaring met het leveren van een burgerzaken applicatie als SAAS oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband;
2. Beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem informatiebeveiliging;

Om te toetsen of een inschrijver over de noodzakelijk kerncompetentie(s) beschikt hebben wij de navolgende eisen met betrekking tot technische en beroepsbekwaamheid opgesteld:

Kerncompetentie 1: Ervaring met het leveren van een burgerzaken applicatie als SaaS oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband.

Aan te tonen door één referentie opdracht inzake levering van een SaaS-oplossing voor Burgerzaken aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de

beschreven opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het leveren, implementeren, (technisch) beheren, onderhouden en ondersteunen van een archiefwaardige SaaS- dienst. De oplossing moet in de afgelopen 3 jaar ten minste 12 maanden operationeel in gebruik zijn geweest.

Kerncompetentie 2: Beschikken over een certificaat voor informatiebeveiliging.

U dient te beschikken over een certificaat voor informatiebeveiliging. U toont dit aan met een geldig ISO-27001certificaat of een gelijkwaardig certificaat.

U kunt de gelijkwaardigheid aantonen door een ander erkend keurmerk en/of verklaring, die is uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Of het beschreven kwaliteitsmanagementsysteem gelijkwaardig is, is ter beoordeling aan ons. Het betreft een certificaat voor informatiebeveiliging. Dit certificaat is essentieel voor de bescherming van gevoelige gegevens binnen de applicatie. De beveiliging van informatie van de te verwerken gegevens wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole zijn georganiseerd in de organisatie van de opdrachtnemer.

Indienen bewijsstukken

Bij het indienen van de inschrijving kan volstaan worden met het indienen van het UEA en een referentie verklaring conform bijlage 2. Conform artikel 2.102 van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 zullen wij bij de inschrijver(s) die naar verwachting voor de opdracht in aanmerking komt/komen bewijsmiddelen opvragen. Als een inschrijver een beroep doet op een derde om te voldoen aan één of meerdere eisen m.b.t. technische- en beroepsbekwaamheid, dan dienen de hierna genoemde bewijsmiddelen ook door / namens deze derde ingediend te worden.

De volgende bewijsmiddelen zullen door ons opgevraagd worden:

- certificaat ISO-27001 of vergelijkbaar certificaat;

Als u een beroep doet op een derde om te voldoen aan één of meerdere eisen m.b.t. technische- en beroepsbekwaamheid moet bij inschrijving een door u en de derde partij ondertekende 'Verklaring beroep op derde' ingediend te worden waaruit blijkt dat u daadwerkelijk kunt beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de derde.

De hiervoor genoemde bewijsstukken dienen op het eerste verzoek van ons binnen vijf (5) werkdagen door de inschrijver aan ons verstrekt te worden. Wij aanvaarden ook gegevens of bescheiden uit het land waarin de inschrijver is gevestigd die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat een inschrijver voldoet aan de gestelde eisen m.b.t. technische- en beroepsbekwaamheid.

Als bewijsstukken te laat worden ingediend of de inhoud van de bewijsstukken niet overeenkomt met wat in de inschrijving is gesteld, kan de inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.2 Gunningscriteria

Bij deze aanbesteding bepalen we voor het nemen van de gunningsbeslissing welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, zoals beschreven in artikel 2.114 van de Aanbestedingswet 2012. De

(raam)overeenkomst wordt in principe gegund aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Om te bepalen welke inschrijver dat is wordt gebruik gemaakt van de volgende subgunningscriteria:

Subcriterium	Wegingsfactor
Vergelijkingsprijs	20%
Gebruikers- en beheersvriendelijkheid (demonstratie)	35%
Grip op de interne beheersing van de relevante processen	10%
Digitale dienstverlening en selfservice	10%
Procesautomatisering en digitalisering	10%
Pakketwensen	15%
Totaal:	100%

Per subcriterium is ongewogen maximaal 100 punten te behalen. Hierna volgt per subcriterium een beschrijving van de wijze waarop de ongewogen score wordt bepaald.

Als bij een subcriterium is aangegeven dat het in te dienen document uit een maximaal aantal pagina's mag bestaan, dan gelden hierbij de volgende randvoorwaarden:

1. Paginaformaat: A4.
2. Lettertype: Arial.
3. Lettergrootte: minimaal 10.
4. Als het door u ingediende document meer pagina's bevat dan het opgegeven maximum, dan zal alleen het eerste deel van de tekst meegenomen worden bij het beoordelen van uw antwoord totdat het maximaal aantal pagina's is bereikt.
5. Het is niet toegestaan te verwijzen naar bijlagen. Als het door u ingediende document een verwijzing naar een bijlage bevat zal de inhoud van de betreffende bijlage niet meegenomen worden bij de beoordeling.

2.2.1 Vergelijkingsprijs

De inschrijving met de laagste vergelijkingsprijs wordt gewaardeerd met 100 punten. Het puntenaantal van de overige inschrijvingen is afhankelijk van het verschil t.o.v. de laagste vergelijkingsprijs. De (ongewogen) score voor de ingediende vergelijkingsprijs wordt als volgt berekend:

- Laagste vergelijkingsprijs: 100 punten;
- Per € 7.500 verschil met de laagste vergelijkingsprijs wordt één punt in mindering gebracht.

2.2.2 Gebruikers- en beheersvriendelijkheid (demonstratie)

Tijdens de demonstratie presenteert de inschrijver de gebruiksvriendelijkheid en beheersvriendelijkheid van de aangeboden ICT-oplossing aan de hand van de vastgestelde userstories. Beoordeeld wordt in hoeverre de applicatie gebruiksvriendelijk en beheersvriendelijk voor de medewerkers van de gemeente. Na afloop van de demonstratie wensen wij een hand-out van de presentatie te ontvangen.

Userstories

De demonstratie wordt mede ingericht aan de hand van userstories. De opdrachtnemer krijgt maximaal 4 uur de tijd om de userstories te behandelen. Het staat de inschrijver vrij om aanvullende zaken in het kader van gebruiksvriendelijkheid in te brengen. Achter elke userstory staat een richtlijn qua tijdsinspanning, de opdrachtnemer mag hier van afwijken indien gewenst. Belangrijk is wel dat alle userstories worden behandeld, in verband met het toekennen van de punten. Bij de userstories is de invalshoek van de gebruiker als uitgangspunt genomen. De userstories zijn bedoeld om het gebruiksgemak van de applicatie te beoordelen en te toetsen of de aangeboden ICT-oplossing voldoet aan het programma van eisen. Per userstory wordt beschreven welke functionaliteiten en processen worden getoetst. De demonstratie wordt opgenomen, zodat we het achteraf zorgvuldig kunnen beoordelen.

De volgende userstories worden onderscheiden:

1. Balieprocessen [10 minuten]

Aanvraag reisdocument minderjarig kind

Deze userstory laat het volledige proces van de aanvraag van een reisdocument voor een minderjarig kind aan de balie zien. Hierbij wordt beoordeeld waarop de applicatie de medewerker ondersteunt bij het doorlopen van het aanvraagproces, de verwerking van de benodigde toestemmingsverklaringen van de gezaghebbende ouder(s), de koppeling met RAAS en ReIS en de wijze waarop de applicatie de medewerker attendeert op relevante signaleringen of aandachtspunten.

2. Verhuizing gezin [10 minuten]

Deze userstory laat het proces van de aangifte van een verhuizing van een heel gezin aan de balie zien. Hierbij wordt beoordeeld hoe de applicatie de medewerker begeleidt bij het verwerken van de verhuizing voor meerdere personen tegelijk, de automatische verwerking in de BRP, de koppeling met de BAG en de communicatie richting de inwoner na verwerking.

3. Burgerlijke Stand [15 minuten]

Burgerlijke stand processen (aangifte overlijden, aangifte geboorte, echtscheiding)

Deze userstory laat de ondersteuning van de applicatie bij de meest voorkomende burgerlijke stand processen zien. Beoordeeld wordt hoe de applicatie de medewerker leidt door de wettelijk voorgeschreven stappen, de automatische opmaak van de benodigde akten conform het Modellenboek NVVB, de verwerking in de BRP en de archivering van de bijbehorende documenten. Specifiek wordt gekeken naar de gebruiksvriendelijkheid bij tijdskritische processen zoals de aangifte van overlijden.

4. Huwelijk [20 minuten]

Het huwelijks-/partnerschapsproces vanuit het perspectief van het paar en de medewerker

Deze userstory laat zowel het front-office als het back-office proces rondom een huwelijk of geregistreerd partnerschap zien. Vanuit het perspectief van het paar wordt de self-service-functionaliteit beoordeeld, waaronder de digitale aangifte en ondertekening. Vanuit het perspectief van de medewerker wordt de procesondersteuning beoordeeld, waaronder de termijnbewaking, de opmaak van de huwelijksakte en de verwerking in de BRP.

5. Backoffice BRP [20 minuten]

1e inschrijving en hervestiging

Deze userstory laat het proces van de eerste inschrijving van een nieuwe inwoner en de hervestiging van een eerder vertrokken inwoner zien. Beoordeeld wordt hoe de applicatie de

medewerker ondersteunt bij het opvragen en overnemen van gegevens uit de BRP-V, de PIVA-V of andere bronnen, het doorlopen van de presentievragen, de kwaliteitscontroles voorafgaand aan de opslag en de correcte verwerking in het BRP-berichtenverkeer.

6. Persoonslijsten [10 minuten]

Actualisatie persoonslijsten

Deze userstory laat zien hoe de applicatie de medewerker ondersteunt bij het actualiseren en corrigeren van persoonslijsten. Beoordeeld wordt de wijze waarop mutaties worden doorgevoerd, hoe de applicatie omgaat met foutmeldingen en afkeuringen vanuit het LO BRP (Pf01/Pf02/Pf03) en hoe batchverwerkingen worden ondersteund voor onder meer de automatische beëindiging van gezag bij het bereiken van de 18-jarige leeftijd.

7. (BRP) Kwaliteit [10 minuten]

Hoe de applicatie de gebruiker helpt met informatie en hulpfunctionaliteit; het voorkomen en signaleren van fouten en/of afwijkingen

Deze userstory laat de mate waarin de applicatie de gebruiker proactief ondersteunt zien bij het bewaken van de datakwaliteit. Beoordeeld wordt naar de ingebouwde BCM Kwaliteitsmonitor, de wijze waarop de applicatie fouten en afwijkingen signaleert voordat gegevens worden opgeslagen, de helpteksten en contextgevoelige informatie die de medewerker wordt aangeboden en de gebruiksvriendelijkheid van de foutafhandeling.

8. Controles [10 minuten]

Persoonslijstcontroles

Deze userstory laat de functionaliteit voor het uitvoeren van kwaliteitscontroles op persoonslijsten zien. Beoordeeld wordt hoe de applicatie controles uitvoert op de volledigheid en juistheid van persoonslijsten, hoe afwijkingen worden gepresenteerd aan de medewerker en op welke wijze herstelacties worden ondersteund.

9. Beheer berichtenverkeer [10 minuten]

Beheer berichtenverkeer

Deze userstory laat de functionaliteit voor het beheren van het BRP-berichtenverkeer zien. Beoordeeld wordt hoe de applicatie de functioneel beheerder ondersteunt bij het opstarten, monitoren en herstellen van berichtenuitwisselingen met onder meer RvIG, COVOG en de RDW, zonder dat daarvoor tussenkomst van de leverancier nodig is.

10. Informatie en inzicht [10 minuten]

Dashboard met informatie en inzichten

Deze userstory laat de beschikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van een dashboard dat medewerkers en beheerders actueel inzicht geeft in de werkvoorraden, lopende processen, termijnen en relevante signaleringen zien. Beoordeeld wordt de visuele presentatie, de filtermogelijkheden en de mate waarin het dashboard bijdraagt aan een efficiënte werkwijze.

11. Rapportages [15 minuten]

Rapportages, standaard en zelfbouw

Deze userstory laat zowel de beschikbare standaardrapportages als de mogelijkheid voor functioneel beheerders om zelf rapportages samen te stellen zien. Beoordeeld wordt het gemak waarmee standaardrapportages kunnen worden gegenereerd, de exportmogelijkheden naar CSV, XLS en PDF en de mate waarin de zelfbouwfunctionaliteit toegankelijk is voor niet-technische

beheerders.

12. Toegang [10 minuten]

Toegang tot persoonsinformatie voor niet-Burgerzaken medewerkers

Deze userstory laat de raadpleegfunctionaliteit voor medewerkers buiten het Burgerzaken-domein zien. Beoordeeld wordt hoe de applicatie toegang biedt tot persoonsgegevens op basis van autorisaties, hoe de logging van raadplegingen plaatsvindt en in hoeverre de applicatie de doelbinding in het kader van de AVG borgt.

13. Raadplegen opgeslagen documenten [5 minuten]

Raadplegen van digitaal opgeslagen documenten

Deze userstory laat de functionaliteit voor het opslaan en raadplegen van (bron)documenten op persoons- en zaakniveau zien. Beoordeeld wordt hoe documenten worden ontsloten, hoe de categorisering per persoonslijstcategorie werkt, de logging van raadpleegacties en de gebruiksvriendelijkheid bij het openen van documenten in verschillende bestandsformaten.

14. Autorisatiebeheer [10 minuten]

Autorisatiebeheer

Deze userstory laat de mogelijkheden voor het inrichten en beheren van gebruikersautorisaties zien. Beoordeeld wordt hoe autorisaties kunnen worden ingesteld op functionaliteit-, module-, veld- en documentniveau, hoe het autorisatieschema inzichtelijk kan worden gemaakt en geëxporteerd en hoe de applicatie de functioneel beheerder ondersteunt bij het zelfstandig uitvoeren van autorisatiebeheer.

De ongewogen score voor de presentatie wordt als volgt toegekend:

Waardering	punten
Uitstekend	100
Goed	85
Voldoende	50
Slecht	0

2.2.3 Aantoonbaar grip heeft op de interne beheersing van de relevante processen

De inschrijver dient een schriftelijke uitwerking in waaruit blijkt in hoeverre de aangeboden ICT-oplossing beschikt over een intern beheerssysteem van de relevante processen en de zekerheid die dit biedt voor de opdrachtgever ten aanzien van de continuïteit, beveiliging en betrouwbaarheid van de dienstverlening. Het betreft een certificaat dat aantoont dat organisaties haar interne beheersmaatregelen rondom uitbestede processen goed ingericht heeft. Bijvoorbeeld een ISAE 3402 type II certificering, een TPM of een auditverklaring van een NOREA-auditor of een vergelijkbare auditverklaring in het land waarin de inschrijver is gevestigd als de inschrijver niet in Nederland is gevestigd.

Gebruik hiervoor maximaal 6 pagina's.

De ongewogen score wordt als volgt toegekend:

Waardering	punten
Uitstekend	100
Goed	85

Voldoende	50
Slecht	0

2.2.4 Digitale dienstverlening en selfservice

De inschrijver beschrijft de wijze waarop de aangeboden ICT-oplossing invulling geeft aan digitale dienstverlening en self-service voor inwoners, organisaties en instellingen. Beoordeeld wordt de volledigheid en kwaliteit van de aangeboden self-service-processen, de gebruiksvriendelijkheid voor de inwoner, de mate van automatische verwerking en de wijze waarop de oplossing aansluit op de digitale dienstverleningsvisie van Opdrachtgever.

Gebruik hiervoor maximaal 6 pagina's.

De ongewogen score wordt als volgt toegekend:

Waardering	punten
Uitstekend	100
Goed	85
Voldoende	50
Slecht	0

2.2.5 Procesautomatisering en digitalisering

De inschrijver beschrijft de wijze waarop de aangeboden ICT-oplossing bijdraagt aan de automatisering en digitalisering van de werkprocessen van Burgerzaken. Beoordeeld wordt in welke mate handmatige handelingen worden gereduceerd, hoe processen worden geautomatiseerd op basis van vooraf ingestelde condities en regels, en in hoeverre de oplossing bijdraagt aan een efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering van Opdrachtgever.

Gebruik hiervoor maximaal 6 pagina's.

De ongewogen score wordt als volgt toegekend:

Waardering	punten
Uitstekend	100
Goed	85
Voldoende	50
Slecht	0

2.2.6 Pakketwensen: Burgerzaken applicatie

Inschrijver krijgt de kans om te laten zien dat de aangeboden ICT-prestatie beter is dan het minimale niveau. Dit kan door te voldoen aan functionele en/of technische wensen. Deze wensen staan hieronder en kunt u toelichten in bijlage 8. De extra waarde die u aanbiedt, moet in de prijs zitten. Beschrijf daarbij op welke wijze u hieraan kan voldoen.

Subcategorie	Nr.	Beschrijving wens	Max. punten
Documentbeheer	W1	De ICT-oplossing bevat een geïntegreerde oplossing voor compliancy aan de Archiefwet van de gehele aangeboden ICT-oplossing. Het is vereist dat de ICT-oplossing alle registraties, processen, dossiers en documenten op een zaakgerichte wijze archiefwaardig	5

Subcategorie	Nr.	Beschrijving wens	Max. punten
Functionaliteiten Procesonder- steuning		opslaat. De metadatering voldoet hierbij aan de volgende archiefstandaarden: MDTO, RGBZ, RSGB en ImZTC.	
	W2	De ICT-oplossing bevat functionaliteit voor genereren van vernietigings- en overbrengingslijsten en exports van informatieobjecten en bijbehorende metadata, alsmede functionaliteit voor onherstelbare vernietiging van informatieobjecten. De ICT-oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).	5
	W3	De ICT-oplossing heeft een self-service-webportaal óf self-service-processen die ter beschikking kunnen worden gesteld aan burgers, organisaties en instellingen voor het aanbieden van ondergenoemde self-service-processen voor Opdrachtgever: a) aangifte huwelijk/partnerschap (inclusief digitale ondertekening door 2 inwoners met DigiD); b) aanvraag reisdocument (inclusief toestemmingsverklaring minderjarig kind); c) aanvraag rijbewijs; d) aanvraag afschrift Burgerlijke Stand door derden; e) aanvraag uittreksel BRP door derden; f) aanvraag verklaring stemmen voor Europees parlement in Nederland voor inwoners; g) aanvraag adresonderzoek; h) Inschrijving BRP. Per self-service-proces kunnen er 2,5 punten verdiend worden. De vragen dienen met ja of nee beantwoord te worden.	20
	W4	De ICT-oplossing kan in voorkomende self-service-processen – aan inwoners aanvullende digitale informatie en/of documenten opvragen die benodigd zijn voor een correcte verwerking van digitale aangiften, aanvragen en verzoeken.	10
	W5	De ICT-oplossing kan de volgende digitale processen automatisch verwerken zonder tussenkomst van een medewerker: • aangifte binnen- en intergemeentelijke verhuizing; • toestemmingsverklaring hoofdbewoner bij een aangifte verhuizing; • toestemmingsverklaring minderjarig kind bij aanvraag reisdocument; • aanvraag verklaring stemmen voor Europees parlement in Nederland voor inwoners.	4

Subcategorie	Nr.	Beschrijving wens	Max. punten
		Per self-service-proces kan er 1 punt verdiend worden. De vragen dienen met ja of nee beantwoord te worden.	
	W6	De ICT-oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen en processtappen voor alle producten in de Opdrachtscope.	3
	W7	Een proces leidt automatisch tot een dossier met eventuele aanwezige documenten. In het dossier zijn nadien alle genomen stappen en besluiten terug vindbaar en herleidbaar.	3
	W8	Een dergelijk proces leidt de medewerkers in de uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiatteren van registraties en documenten, zonder het proces voor deze activiteiten te hoeven verlaten.	3
	W9	Het is mogelijk het uitvoeren van stappen en acties, registreren van velden, samenstellen van documenten en toevoegen van bewijsstukken verplicht te stellen. De medewerker wordt zo mogelijk geblokkeerd in de procesvoortzetting, maar ten minste geattendeerd op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken.	2
	W10	Voor ten minste de backofficeprocessen: Onderzoeken, Naturalisatie en Huwelijk/partnerschap kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door het functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces en een juiste termijnbewaking (rekening houdend met werk-, weekend- en feestdagen) hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden.	2
	W11	Het proces kan retour worden gezet naar de vorige of voort worden gezet naar een volgende medewerker wanneer een overdracht niet door de ontvangende medewerker wordt geaccepteerd, controles door de ontvangende medewerker leiden tot afkeur of de ontvangende medewerker andere expertise voor het proces nodig acht.	2
Werkvoorraden	W12	De ICT-oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad van (toekomstige) processen en (toekomstige) mutaties per medewerker, rol en team.	3

Subcategorie	Nr.	Beschrijving wens	Max. punten
		Het registreren, inzien, behandelen en zo nodig verwijderen van processen en mutaties kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van processen en mutaties.	
	W13	Medewerkers hebben realtime inzicht in deze werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot het uitvoeren van processen.	2
	W14	Vanuit onverdeelde werkvoorraden kan via een pull- en pushprincipe werk in uitvoering worden genomen door een behandelend medewerker. In geval van push is een rol werkverdelers in staat op basis van snel procesinzicht de processen toe te delen. In geval van pull kunnen behandelend medewerkers processen uit de algemene werkvoorraden op hun eigen werkvoorraad nemen.	2
	W15	Processen die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen indien gewenst (bijvoorbeeld bij afwezigheid door verlof, ziekte of anderszins) door hiertoe bevoegde medewerkers worden overgedragen naar andere medewerkers die hiertoe de juiste autorisaties bezitten.	2
Documenten en email	W16	De ICT-oplossing ondersteunt het vastleggen van een emailadres op zaakniveau en biedt de functionaliteit om direct vanuit de ICT-oplossing veilig te mailen (waarbij de ontvanger zich dient te identificeren aan de hand van two-factor-authentication). Inkomende e-mails kunnen gekoppeld worden aan de desbetreffende dossiers. Hiertoe wordt gekoppeld aan Microsoft Exchange Online van Opdrachtgever. Indien toepasselijk heeft Opdrachtgever een veilig-mailen-oplossing in gebruik en ter beschikking.	2
Rapportages	W17	Hiertoe worden de benodigde wachtwoorden en technische documentatie overlegd, alsook wordt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst in de kennis voorzien die nodig is ten behoeve van het vervaardigen van stuur- en managementinformatie.	5
	W18	De ICT-oplossing biedt standaardrapportages vanuit de ICT-oplossing, direct beschikbaar voor	2

Subcategorie	Nr.	Beschrijving wens	Max. punten
		medewerkers van Opdrachtgever voor ten minste de volgende onderwerpen: • overzicht van openstaande werkvoorraden per medewerker en team; • overzicht van aanvragen per kanaal (fysiek, post, digitaal) per periode; • overzicht van statussen, resultaten en doorlooptijden van zaken/processen; • overzicht van de agenda en afspraken burgerlijke stand per in te geven datum; • overzicht van aantal BRP-mutaties per soort en per in te geven periode. Punten worden uitsluitend toegekend indien aan alle bovenstaande wensen wordt voldaan.	
	W19	De ICT-oplossing biedt standaardrapportages vanuit de ICT-oplossing, direct beschikbaar voor medewerkers van Opdrachtgever voor ten minste de volgende onderwerpen: • overzicht van openstaande werkvoorraden per medewerker en team; • overzicht van aanvragen per kanaal (fysiek, post, digitaal) per periode; • overzicht van statussen, resultaten en doorlooptijden van zaken/processen; • overzicht van de agenda en afspraken burgerlijke stand per in te geven datum; • overzicht van aantal BRP-mutaties per soort en per in te geven periode; • overzicht van aangevraagde reisdocumenten/rijbewijzen per in te geven datum; • overzicht van uitgereikte reisdocumenten/rijbewijzen per in te geven datum; • overzicht van (te) verlopen reisdocumenten per in te geven periode; • overzicht van nog af te halen reisdocumenten per soort; • overzicht van nog te betekenen akten per soort; • overzicht van leges per soort en in te geven periode; • overzicht van adressen met leegstand; • overzicht van nieuwe (verhuisde) inwoners per in te geven periode; • overzicht van nieuwe (geboren) inwoners per in te geven periode;	5

Subcategorie	Nr.	Beschrijving wens	Max. punten
		• overzicht van overleden inwoners per in te geven periode; • overzicht van inwoners met leeftijds- en huwelijksjubilea; • overzicht van aantal inwoners per adres; • overzicht van inwoners van een in te geven nationaliteit; • overzicht van inwoners in een van-tot-leeftijd op een in te geven peildatum; • overzicht van inwoners ingedeeld in leeftijdsgroepen per wijk/buurt; • overzicht van briefadreshouders met datum ingang briefadres; • overzicht van bewoning op bijzondere adressen (bijvoorbeeld vakantieparken, etc.); • overzicht van openstaande persoonsonderzoeken; • overzicht van openstaande adresonderzoeken; • overzicht van geblokkeerde persoonslijsten; • overzicht van het Register Ongeldige Stempassen; • overzicht van het kiesbestand voor een verkiezing; • overzicht van protocolleringsgegevens per medewerker of per inwoner en per periode; • overzicht van raadpleeggegevens per medewerker of per inwoner en per periode; • overzicht van gebruikers die in een in te geven periode niet hebben ingelogd. Punten worden uitsluitend toegekend indien aan alle bovenstaande wensen wordt voldaan.	
	W20	Op de uitkomst van rapportages kunnen selectie-, filter-, en sorteer-mogelijkheden worden aangeboden. Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS, XLSX, HTML en Pdf-formaat. Deze rapportages worden tijdens de implementatie door Inschrijver gebruiksklaar opgeleverd voor ingebruikname van de ICT-oplossing.	3
	W21	Het is voor hiervoor geautoriseerde medewerkers en functioneel beheer mogelijk om zelf met de aangeboden ICT-oplossing raadpleegqueries aan te maken en deze beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is vanuit Inschrijver. Alle niet-technische velden uit de databases zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd.	3

Subcategorie	Nr.	Beschrijving wens	Max. punten
	W22	Rapporten zijn toe te kennen aan medewerkers(rollen) aan de hand van autorisatieprofielen. Rapportages kunnen naar wens op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS, XLSX, HTML en PDF-formaat. Rapportages kunnen ook in batch worden gedraaid en worden klaargezet voor gebruikers(groepen).	2
Koppelingen en integraties	W23	Een aansluiting op het bij Opdrachtgever in gebruik zijnde afspraak- en klantgeleidingssysteem (op het moment van publicatie van deze aanbesteding JCC Afspraken van JCC Software of gelijkwaardig), waarmee fysieke afspraken worden gereserveerd, geregistreerd, gewijzigd en afgehandeld.	7
	W24	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om documenten of data voor het samenstellen van documenten, aan te bieden aan een printprovider. Eventueel via een geïntegreerde oplossing waarbij verzend en leesinformatie wordt uitgewisseld tussen printprovider en ict-oplossing.	3

2.2.7 Wegingsfactoren

Het aantal punten per subcriterium wordt vervolgens gewogen met behulp van de in paragraaf 2.2 genoemde wegingsfactoren.

2.2.8 Afronding

Alle scores worden afgerond op twee (2) cijfers achter de komma. Dit geldt zowel voor de ongewogen scores, als ook voor de gewogen scores en de totaalscore.

3. Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn onze eisen m.b.t. de te plaatsen opdracht uitgewerkt.

Het niet, niet geheel of slechts onder voorwaarden voldoen aan één of meer van de gestelde eisen leidt tot terzijde legging van de inschrijving en uitsluiting van de procedure.

Bij uw inschrijving dient u een ingevulde conformiteitenlijst in te dienen waarmee u aangeeft onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen.

3.1 Algemene eisen

Nr.	Omschrijving
3.1.1	Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle Aanbestedingsdocumenten (inclusief alle gerelateerde bijlagen).
3.1.2	Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zonder enig voorbehoud dat de Inschrijving voldoet aan de Opdrachtscope en de geoffreerde prijs hiervoor sluitend is.

3.2 Inschrijvingsvereisten

Nr.	Omschrijving
3.2.1	De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen de levering en het gebruiksrecht voor de volledige ICT-oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie hiervan.
3.2.2	Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die worden gebruikt in de aangeboden ICT-oplossing worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering. De producten en diensten van derden worden allen bekend gemaakt in de Inschrijving.
3.2.3	De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en/of diensten bij/voor/van Opdrachtgever, behalve voor daaruit te migreren content en/of daarmee te realiseren koppelingen, zoals deze zijn aangegeven in de Opdrachtscope van deze aanbesteding.
3.2.4	Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten van de ICT-oplossing die benodigd zijn om compliant te zijn aan de Eisen, zijn op basis van standaardfunctionaliteit beschikbaar op de datum van indiening van de definitieve Inschrijving, tenzij Opdrachtgever nadrukkelijk het toekomstige karakter van onderdelen van de Opdrachtscope en/of Eisen en/of Wensen heeft beschreven. Voor functionaliteiten die op grond daarvan nog niet beschikbaar zijn, vermeldt Opdrachtnemer in de Inschrijving expliciet de geplande beschikbaarheidsdatum en eventuele relevante afhankelijkheden.
3.2.5	Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige ICT-oplossing en is dus niet beperkt tot modules en/of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven in de Inschrijvingsbrief van de Inschrijving.
3.2.6	Het door Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving en operationele uitwijkfaciliteit van de ICT-oplossing (inclusief alle koppelingen, uiteraard voor dat deel dat tot de verantwoordelijkheid van Inschrijver toebehoort).

3.3 Algemene functionele eisen

Nr.	Omschrijving
Hoofdfunctionaliteiten	
3.3.1	De aan te besteden Opdracht betreft ten minste de volgende producten en/of diensten: • het als Software-as-a-Service leveren en ter beschikking stellen van de ICT-oplossing; • het technisch implementeren van de ICT-oplossing inclusief de benodigde koppelingen; • het organisatorisch implementeren van de ICT-oplossing in samenwerking met Opdrachtgever; • het initieel opleiden en/of instrueren van de medewerkers van Opdrachtgever; • het migreren van de volledige gegevens (inclusief vrije aantekening) vanuit de momenteel in gebruik zijnde applicaties; • het technisch beheren en technisch en functioneel onderhouden van de ICT-oplossing; • het leveren van ondersteuning voor het beheer door en gebruik van Opdrachtgever.
3.3.2	De ICT-oplossing biedt uitvoeringsondersteuning aan de processen en activiteiten van Burgerzaken, zoals uitvoerig beschreven in de kaders, procedures, richtlijnen, eisen en specificaties van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Rijksdienst voor IdentiteitsGegevens (in het vervolg ook wel: RvIG). Hiermee wordt een volledige registratie van de Basis Registratie Personen (BRP) en de Registratie Niet-Ingezetten (RNI) conform wet- en regelgeving (ten minste de Wet BRP, het Besluit BRP en de Regeling BRP) voor Opdrachtgever ondersteund. De ICT-oplossing voldoet hierbij ten minste aan de meest actuele versies van het Logisch Ontwerp BRP van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Handleiding Uitvoeringsprocedures van RvIG.
3.3.3	De ICT-oplossing biedt geïntegreerde kwaliteitssystemen om de kwaliteit van persoonslijsten te controleren en te waarborgen, waarbij ten minste de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor proactief in de werking van de aangeboden ICT-oplossing is ingebouwd, zodat gedurende de registratie direct de kwaliteit van iedere mutatie voorafgaand aan enige opslag van gegevens wordt gecontroleerd. Alle ontwikkelde en te ontwikkelen kwaliteitssystemen van Inschrijver zijn inclusief in het aanbod.
3.3.4	De ICT-oplossing biedt geïntegreerde ondersteuning van een 2de scherm/meekijkvoorziening voor balieprocessen. De inwoner ziet hierbij enkel de relevante gegevens en kan deze direct controleren op juistheid. Alle actuele en toekomstige processen waarop meegekeken kan worden zijn inclusief in het aanbod.
3.3.5	De ICT-oplossing biedt functionaliteit voor de registratie, verwerking en doorgifte van aanvragen voor nieuwe en te verlengen rijbewijzen aan de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), inclusief de ondersteuning van het uitgifteproces van rijbewijzen.
3.3.6	De ICT-oplossing ondersteunt het registreren, verwerken en doorgeleiden van aanvragen voor Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG) aan het Ministerie van Justitie en Veiligheid, exclusief de afgifte en uitreiking van de VOG.
3.3.7	De ICT-oplossing biedt functionaliteit voor het aanmaken en beheren van een kiezersregister op basis van BRP-persoonsgegevens en geregistreerd kiesrecht. De oplossing ondersteunt het in bulk toekennen en wijzigen van stembuikindelingen, zodat per stempas automatisch het meest passende stembureau kan worden bepaald.

Nr.	Omschrijving
	Daarnaast ondersteunt de ICT-oplossing het genereren van opdrachten voor de bulkvervaardiging van stempassen door een drukker. Ook kunnen vervangende stempassen, kiezerspassen en schriftelijke volmachten worden aangemaakt en verstrekt. De ICT-oplossing ondersteunt tevens het aanmaken en beheren van het Register Ongeldige Stempassen. Dit register wordt automatisch, waaronder met terugwerkende kracht, bijgewerkt op basis van relevante mutaties zoals overlijden en emigratie.
3.3.8	De ICT-oplossing biedt een oplossing voor het genereren van stuurinformatie (stuurinformatie en operationeel/tactisch lijstwerk) door het integreren/meeleveren van een ICT-oplossing voor het kunnen genereren van operationele rapportages, waarmee standaardrapportages door Inschrijver worden geleverd alsook het gebruik door functionele beheerders van Opdrachtgever mogelijk is.
3.3.9	De ICT-oplossing moet beschikken over een certificaat op het gebied van archiefbeheer en informatiebeheer. U toont dit aan met een geldig ISO16175 certificaat of een gelijkwaardig certificaat.
3.3.10	Een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem zoals benoemd in eis 3.3.9 dient in ieder geval te voldoen aan de volgende kenmerken: • Een gedetailleerde zoekfunctie naar informatieobjecten op basis van rechten en rollen; • Toewijzingsmethoden van unieke identificatiecodes aan elk uniek informatieobject en aan elke unieke aggregatie van informatieobjecten; • Ondersteuning van de MDTO-standaard voor metadatering van informatieobjecten; • Beveiligings- en toegangsprotocollen om de inhoud van informatieobjecten en de metagegevens te beschermen tegen toegang, wijziging of vernietiging door onbevoegden; • Functionaliteit voor genereren van vernietigings- en overbrengingslijsten en exports van informatieobjecten en bijbehorende metadata, die opgebouwd zijn op basis van zoekcriteria en/ of metagegevens over bewaartermijn, grondslag voor bewaring en archiefdatum; • Functionaliteit voor het uitsluiten van individuele informatieobjecten en/of -groepen en hun gerelateerde metadata van voorgenoemde vernietigings- en overbrengingslijsten; • Aanwezigheid van een audit-trail/ eventgeschiedenis voor alle informatieobjecten (zaken en documenten) • Functionaliteit voor vernietiging van informatieobjecten, waarbij archiefvernietiging betekent dat informatieobjecten en bijbehorende metadata onherstelbaar vernietigd worden en zijn op basis van de zoekcriteria in de gehele aangeboden ICT- oplossing (indien van toepasselijk in zowel archief- als ook de burgerzakenmodule van de ICT oplossing).
Wet- en regelgeving	
3.3.11	De ICT-oplossing voldoet volledig en tijdig aan de uitvoering van de volledige beschreven Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde bestaande landelijke wet- en regelgeving gedurende de gehele looptijd. Onder deze bestaande wet- en regelgeving wordt ten minste – maar niet uitsluitend – verstaan: volledige compliance op de Wet BRP, het Besluit BRP, de Regeling BRP, het Logisch Ontwerp BRP en de Handleiding Uitvoeringsprocedures van RvIG voor de huidige en toekomstige versies. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is,

Nr.	Omschrijving
	wordt geacht inclusief onderdeel uit te maken van de Inschrijving. De ICT-oplossing is geschouwd, getoetst en akkoord bevonden door RvIG.
3.3.12	Voor eis 3.3.11 geldt tevens voor het tijdig leveren, implementeren en volledig onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van bestaande landelijke wet- en regelgeving. Het betreft hier tevens het onderhouden van koppelingen zonder wettelijke grondslag op basis van de geldende standaarden. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht inclusief onderdeel uit te maken van de Inschrijving.
3.3.13	De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving, ten minste AVG en BIO, tenzij door Inschrijver nadrukkelijk anderszijds in de Inschrijving aangegeven en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van Opdrachtgever toereikend zijn.

3.4 Functionele eisen m.b.t. BRP Basisregistratie

Nr.	Omschrijving
Inwonerregistratie	
3.4.1	De ICT-oplossing registreert eenmalig de inwoner en kent hieraan unieke identificaties (waaronder ten minste A-nummer en BSN) toe die bruikbaar zijn in alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing. Voor iedere inwoner kunnen generieke contactgegevens, zoals ten minste emailadres, telefoonnummer, per proces / zaak worden bijgehouden. Tijdens de inwonerregistratie worden alle voorgeschreven presentievragen in de ICT-oplossing ondersteund.
3.4.2	De ICT-oplossing biedt logboekfunctionaliteit om aantekeningen te kunnen maken op persoon, adres of zaak. Er kunnen vrijelijk en in chronologie notities worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de inwoner.
3.4.3	Op inwoner- en adresniveau is zogenaamde signalerings- en waarschuwingsfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen aantekeningen worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande specifieke situaties met betrekking tot een inwoner en een adres die kritisch zijn en een direct waarschuwend effect geven bij raadplegen, zoals ten minste in onderzoek, geheim nummer, agressiviteit, drugspanden etc.
3.4.4	Het is mogelijk persoonslijsten te actualiseren en te corrigeren. Mutaties worden automatisch doorgevoerd in de BRP (op de persoonslijst en gerelateerde persoonslijsten). Specifiek geldt: indien een persoonslijst wordt afgekeurd omdat deze niet aan de eisen van het LO BRP voldoet (Pf01/Pf02/Pf03) dan moet hiervan een melding komen. Als een persoonslijst fouten bevat of te verwachte gegevens ontbreken dan moet hiervan ook een melding komen. Deze meldingen worden getoond in een lijst of overzicht met een heldere omschrijving van de melding om deze op te lossen.
3.4.5	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om mutaties automatisch, zonder tussenkomst van een medewerker, in bulk / batch te verwerken voor ten minste de automatische beëindiging van categorie 11 (gezag) bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar, alsmede het verwijderen van categorie 12 (reisdocument) wanneer het document langer dan 11 of 16 jaar geleden is afgegeven, afhankelijk van de oorspronkelijke geldigheidsduur.

3.5 Functionele eisen m.b.t. Burgerlijke stand

Nr.	Omschrijving
Documenten en akten	
3.5.1	De ICT-oplossing bevat landelijke standaard-modeldocumenten (voorgeschreven akten, (internationale) uittreksels en overige documenten, zoals voor naturalisatie en optie, etc.) conform het actueel geldende Modellenboek NVVB, waarvoor Inschrijver automatisch en tijdig onderhoud pleegt in geval van wijzigingen in wet- en regelgeving.
3.5.2	De ICT-oplossing bevat functionaliteit voor het terugvinden van aktenummers (ook wel: de klapper) op datum rechtsfeit, aktenummer en geslachtsnaam. De oplossing maakt automatisch een klapper aan op grond van bestaande wet- en regelgeving ten aanzien van de akten Burgerlijke Stand.

3.6 Functionele eisen m.b.t. Identiteitsdocumenten

Nr.	Omschrijving
3.6.1	De Opdrachtgever heeft de behoefte bulk- of geautomatiseerde aanschrijvingen aan inwoners in de ICT-oplossing te kunnen genereren. Het betreft ten minste ondersteuning voor het volgende: • het aanstaand verlopen van reisdocumenten per in te geven periode; • een herinnering van nog af te halen (reis)documenten na vier weken; • een bevestigingsbrief van het geautomatiseerd verwerken van aangifte verhuizen (inclusief benoeming van verhuisdatum en aantal ingeschrevenen op het nieuwe adres).
3.6.2	De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan een service om, gebruikmakend van het emailadres (of telefoonnummer) van de inwoner, de inwoner met automatisch gegenereerde berichten te attenderen op nieuwe binnengekomen rijbewijzen en reisdocumenten en op rijbewijzen en reisdocumenten die niet binnen een bepaalde periode zijn afgehaald.

3.7 Functionele eisen m.b.t. documenten

Nr.	Omschrijving
3.7.1	De ICT-oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een tekstverwerkingsprogramma. Dit documentcreatieprogramma wordt off-premise in de ICT-oplossing meegeleverd; het on-premise plaatsen van een documentcreatieprogramma wordt niet toegestaan.
3.7.2	Indien voor de documentcreatie een koppeling gemaakt dient te worden met een kantoorautomatiseringsoplossing van Opdrachtgever: Opdrachtgever heeft Microsoft 365 in gebruik. Er is een actuele installatie van Microsoft 365 Word op de fysieke desktops en laptops beschikbaar. De ICT-oplossing kan hieraan worden gekoppeld of biedt een vergelijkbare online in SaaS geleverde geïntegreerde tekstverwerkingsoplossing.
3.7.3	Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de inwoner, de persoonslijst en de zaak- en procesgegevens volledig en correct automatisch kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de medewerker de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken.
3.7.4	Gegenereerde / vervaardigde (output)documenten kunnen nadien nog handmatig gewijzigd worden. De definitieve versie van deze documenten (inclusief gedane wijzigingen) wordt correct bewaard en verwerkt.

Nr.	Omschrijving
3.7.5	Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen op een opslaglocatie van de ICT-oplossing. Er zijn geen extra handelingen nodig – anders dan standaard opslaan – om het resultaat op te nemen in de ICT-oplossing.
3.7.6	Ook documenten die niet door de ICT-oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de ICT-oplossing. Hierbij is het mogelijk de voorkeursformaten en de acceptabele formaten, zoals genoemd in Voorkeursformaten Nationaal Archief, toe te voegen.
3.7.7	De ICT-oplossing bevat functionaliteit voor het opslaan en ontsluiten van (bron)documenten op persoonsniveau, onderverdeeld naar categorieën van de persoonslijst. Bij iedere raadpleegactie moet worden gelogd wat de zoekresultaten zijn geweest en welke documenten daadwerkelijk zijn ingezien door de medewerker.
3.7.8	Documenten van de formaten JPG, JPEG, RTF, DOC, DOCX, MSG, EML, PDF, XLS en XLSX kunnen direct in de ICT-oplossing worden ingezien, dan wel worden automatisch geopend door een bijbehorende applicatie, zonder dat hiervoor aparte gebruikershandelingen nodig zijn.
3.7.9	De ICT-oplossing biedt aanvullend op het bovengenoemde de mogelijkheid voor het maken van eigen selectielijsten, te exporteren naar CSV of Excel op basis waarvan bulkdocumenten gemaakt kunnen worden (via samenvoegen in Microsoft 365).

3.8 Functionele eisen m.b.t. Nationaliteit en migratie

Nr.	Omschrijving
3.8.1	De ICT-oplossing bevat landelijke standaard-modeldocumenten voor naturalisatie en optie conform het actueel geldende Modellenboek NVVB, waarvoor Inschrijver automatisch en tijdig onderhoud pleegt in geval van wijzigingen in wet- en regelgeving.

3.9 Functionele eisen m.b.t. Zaak- en procesafhandeling

Nr.	Omschrijving
Portalen en self-service	
3.9.1	Inschrijver levert een self-service-webportaal of self-service-processen en beschikbaarstelling hiervan aan inwoners, organisaties en instellingen; dit dient off-premise (remote aangeboden en volledig geserviced door Inschrijver) plaats te vinden. Eveneens biedt de oplossing de mogelijkheid om te kunnen betalen via een betaaloplossing.
3.9.2.	Voor wat betreft het aanbieden van de self-service-processen gelden de volgende eisen: • Aangifte geboorte (inclusief digitale ondertekening door medisch specialisten, verpleegkundige en/of kraammedewerkers); • Aangifte overlijden (voor begrafenisondernemers); • Wijziging naamgebruik; • Aangifte binnen- en intergemeentelijke verhuizing (inclusief ontvangst toekomstige verhuizing met latere verwerking); • Aangifte vertrek buitenland; • Vermissing reisdocument; • Aanvraag afschrift Burgerlijke Stand (door personen); • Aanvraag uittreksel BRP (door inwoners); • Wijziging verstrekking beperking;

Nr.	Omschrijving
	• Aanvraag (vervangende) stempas; • Aanvraag kiezerspas; • Aanvraag volmachtbewijs; • Aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag;
3.9.3	De processen die een betaalcomponent bevatten moeten betaalinformatie zonder tussenkomst van een gebruiker aan kunnen leveren aan een kassa-, of financieel-systeem.
3.9.4	Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de gewenste self-service aan inwoners aan te bieden, geldt dat DigiD (en eIDAS zodra beschikbaar) naadloos wordt geïntegreerd. Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de gewenste self-service aan organisaties en instellingen aan te bieden, geldt dat e-Herkenning naadloos wordt geïntegreerd.
3.9.5	Bij het aanbieden van self-service-processen aan inwoners, organisaties en instellingen zijn deze webportalen zodanig aangesloten op de ICT-oplossing dat digitale aanvragen en verzoeken automatisch binnenkomen. Dit betekent minimaal: 1) er is geen sprake van dubbele registratuur, 2) gegevens die al bekend zijn worden volledig overgenomen, 3) er zijn geen handelingen buiten de ICT-oplossing om nodig om de registratie te voltooien.
3.9.6	De 'look-and-feel' van het self-service-webportaal of self-service-processen is in overeenstemming te brengen met huisstijlrichtlijnen van Opdrachtgever. Op de schermen van het self-service-webportaal kan ten minste het logo van Opdrachtgever worden opgenomen en informatie- en instructieteksten worden aangemaakt en/of aangepast.
3.9.7	Alle dienstverleningsportalen zijn voorzien van meertaligheid (ten minste Engels en Nederlands). Tevens zijn alle teksten op de dienstverleningsportalen in B1 taaltoegankelijkheidsniveau geformuleerd of zijn door Opdrachtgever zelf hierop aan te passen.
3.9.8	De ICT-oplossing voldoet aan de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Hieronder valt ten minste het automatisch versturen van een digitale ontvangstbevestiging bij het ontvangen van een digitaal bericht of het starten van een digitale zaak/digitaal proces. Ook wordt door de ICT-oplossing binnen 48 uur een notificatie/signaal verstuurd indien een bericht aan een of meer betrokkene(n) via een webportaal/berichtenbox beschikbaar wordt gesteld.
3.9.9	(Pogingen tot) het versturen van ontvangstbevestigingen en notificaties/signalen wordt in de aangeboden ICT-oplossing vastgelegd met verzenddatum en -tijd. Indien de verzending niet is geslaagd maakt de ICT-oplossing dit kenbaar en maakt herverzending mogelijk.
3.9.10	Reeds in de ICT-oplossing bekende gegevens worden voor-ingevuld op formulieren en/of schermen van de ICT-oplossing na ingave van een beperkt aantal kerngegevens. Dit geldt zowel voor de self-service-oplossingen als de gebruikersschermen voor medewerkers van Opdrachtgever.
3.9.11	Inschrijver dient jaarlijks voor het ICT-informatiebeveiligingsassessment ten aanzien van DigiD een Third Party Mededeling (TPM) te overleggen, die voldoet aan de Logius-richtlijnen zonder aantekeningen dat door Logius geëiste onderdelen 'niet voldoen'. Alle kosten hieromtrent dienen volledig in de Inschrijving opgenomen te zijn.
3.9.12	Door Inschrijving bevestigt Inschrijver tevens zijn volledige medewerking te verlenen bij het uitvoeren van een jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD en eIDAS.
3.9.13	Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste self-service aan inwoners, organisaties en instellingen aan te bieden geldt dat de juiste beveiligingen en

Nr.	Omschrijving
	certificaten worden toegepast conform geldende wet- en regelgeving en algemeen geldende standaarden.
3.9.14	Bovenstaande Eisen gelden voor alle portalen die worden uitgevraagd in de scope. Tevens zullen toekomstige portaalfunctionaliteiten aan bovengenoemde Eisen moeten voldoen.

3.10 Functionele eisen m.b.t. rapportages

Nr.	Omschrijving
3.10.1	Het is voor hiervoor geautoriseerde medewerkers en functioneel beheer mogelijk om zelf met de aangeboden ICT-oplossing raadpleegqueries aan te maken en deze beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is vanuit Inschrijver. Alle niet-technische velden uit de databases zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd.

3.11 Functionele eisen m.b.t. koppelingen met andere systemen

Nr.	Omschrijving
Architectuur en standaarden	
3.11.1	Daar waar in de navolgende eisen verwezen wordt naar specifieke Microsoft-producten en -diensten, zoals Microsoft 365, Microsoft Entra ID, Microsoft Exchange Online en Microsoft Graph, betreft dit de huidige ICT-omgeving van Opdrachtgever. Inschrijver dient aan te tonen dat de aangeboden ICT-oplossing met deze omgeving kan integreren. Indien Opdrachtgever in de toekomst overgaat op een functioneel gelijkwaardig alternatief, wordt van Inschrijver verwacht dat hij in alle redelijkheid meewerkt aan het realiseren van de benodigde aanpassingen.
3.11.2	Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle voor de Opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'Pas toe leg uit' standaarden (verplicht) zijn gezet. Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal Inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard.
3.11.3	De te realiseren koppelingen/webservices/berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (VNG Realisatie, Logius, etc.). Koppelingen worden ingericht op basis van gemeentelijke berichtenstandaarden. Indien voor een bepaalde koppeling wel een standaard bestaat maar deze nog niet direct beschikbaar kan worden gesteld, dient Inschrijver dit expliciet aan te geven en op te geven wanneer deze optie volledig operationeel is.
3.11.4	Inschrijver is op eigen initiatief, en anders op eerste verzoek van Opdrachtgever, bereidwillig inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde ICT-oplossingen en -standaarden, waaronder de ZGW-, MijnServices- en HaalCentraal-API's. Inschrijver heeft het Groeipact Common Ground van de VNG ondertekend.
3.11.5	Inschrijver is verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met de koppelende partijen. Leveringen en diensten van koppelende partijen worden door Opdrachtgever separaat gefinancierd.
3.11.6	De ICT-oplossing wordt voor wat betreft koppelingen up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (N-2). Inschrijver zal binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies van standaarden de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor beschikbaar stellen.

Nr.	Omschrijving
3.11.7	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat gegevens uit de oplossing op verzoek van Opdrachtgever beschikbaar gesteld kunnen worden aan de informatievoorziening van Opdrachtgever. Op welke wijze deze gegevensuitwisseling plaatsvindt, is in beginsel vrij, mits gebruik wordt gemaakt van gangbare standaarden en de gegevens door Opdrachtgever kunnen worden afgenomen en verwerkt.
3.11.8	Het distribueren van BRP-gegevens via het bij Opdrachtgever in gebruik zijnde datadistributie- en integratieplatform, op basis van binnengemeentelijk berichtenverkeer (STUF-BG, conform de meest actuele versie).
3.11.9	Aansluiting vanuit de ICT-oplossing op de Landelijke Voorziening BRP-V voor het bevragen, ontvangen en overnemen van BRP-gegevens, conform de actueel daarvoor geldende standaarden.
3.11.10	Aansluiting op de Persoonsinformatievoorziening Nederlandse Antillen en Aruba Verstrekkingen (PIVA-V) voor het bevragen, ontvangen en overnemen van persoonsgegevens, conform de daarvoor actueel geldende standaarden.
3.11.11	Aansluiting vanuit de ICT-oplossing op de Landelijke Voorziening LV-BAG voor het bevragen, ontvangen en overnemen van BAG-gegevens en -mutaties, conform de actueel daarvoor geldende standaarden.
3.11.12	De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie DigiD voor authenticatie van personen. Ook een integratie met eIDAS wordt bij de eerste beschikbaarheid in de ICT-oplossing geleverd en geïmplementeerd.
3.11.13	De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie e-Herkenning voor authenticatie van organisaties en instellingen.
3.11.14	De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie met Worldline (voorheen: Ingenico) voor het bieden en afwickelen van digitale betaalmogelijkheden.
3.11.15	Integratie en connectiviteit met balieprinters en backofficeprinters: de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde printers (op het moment van publicatie van deze aanbesteding printers van het merk Canon of gelijkwaardig) dienen vanuit de aangeboden ICT-oplossing aangestuurd te kunnen worden. Hierbij is door functioneel beheer in te stellen dat de vereiste printlade- en papieraansturing per documentsoort direct juist wordt toegepast.
3.11.16	Integratie en connectiviteit met documentscanners, reisdocumentscanners en gezichtvergelijkingsscanners. Ten minste: 1) ingescande documenten worden automatisch en direct aan de registraties in de Burgerzakenmodules toegevoegd, 2) de persoonsgegevens van gescande reisdocumenten worden automatisch getoond/overgenomen in de ICT-oplossing en 3) de resultaten van gezichtvergelijking worden getoond/overgenomen in de ICT-oplossing.
3.11.17	Aansluiting op Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS), waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform Logisch Ontwerp BRP op één van de volgende beveiligde verbindingswijzen. Bij voorkeur: GemNet, Digikoppeling, VPN of Enterprise ServiceBus.
3.11.18	Aansluiting op ReIS AanvraagPortaal (RAP) en ReIS ReisDocumentenModule (RDM) ten behoeve van het minimaal bevragen van ReIS tijdens het aanvraag- en uitreikproces van reisdocumenten.
3.11.19	Aansluiting op RijksDienst voor het Wegverkeer (RDW-station), waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform koppelingsspecificaties van het RDW.
3.11.20	Aansluiting op COVOG (Verklaringen Omtrent Gedrag) voor het doorgeleiden van aanvragen naar het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

Nr.	Omschrijving
3.11.21	Aansluiting op BSN-beheervoorziening, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling conform Logisch Ontwerp BRP en het aanvragen en verkrijgen van de nummervoorraden BSN's en A-nummers worden ondersteund.
3.11.22	Aansluiting op het BRP-berichtenverkeer en de BRP-berichten(in)box van RvIG, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform LO BRP. Alle relevante verwerkingen in de ICT-oplossing worden correct doorgegeven aan de BRP-V.
3.11.23	Aansluiting op het Register PaspoortSignaleringen (RPS) waarmee bij aanvragen voor een nieuw reisdocument met behulp van een geïntegreerde en geautomatiseerde signaleringscontrole wordt gecontroleerd of de aanvrager gesignaleerd staat.
3.11.24	Aansluiting op de terugmeldvoorziening 2.0 (TMV 2.0) waarmee afnemers van de BRP meldingen kunnen maken van vermoedelijke fouten.
3.11.25	Een aansluiting op het bij Opdrachtgever in gebruik zijnde betaal- en kassasysteem, waarmee betaalopdrachten worden geregistreerd en afgehandeld en financiële kasverantwoording plaatsvindt. Hiermee worden tevens de aanwezige pin- en cashterminals aangestuurd.
3.11.26	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid tot genereren van en uitwisseling van gegevens voor kwaliteitsmonitoring en -beheersing op basis van de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor van het Ministerie van Binnenlandse Zaken.
3.11.27	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om te koppelen met een extern kennissysteem, zodat gebruikers vanuit de ICT-oplossing contextgevoelige informatie over kennisprocessen en instructies kunnen raadplegen. Op het moment van publicatie van deze aanbesteding maakt Opdrachtgever gebruik van HandBoek Amsterdam en/of SDU-vind burgerzaken. Inschrijver dient aan te tonen op welke wijze een koppeling met een dergelijk kennissysteem gerealiseerd kan worden.
3.11.28	De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan Microsoft Entra ID via OpenId Connect (OIDC). De ICT-oplossing ondersteunt authenticatie van gebruikers op basis van een gebruikersaccount van Microsoft Entra ID.
3.11.29	De ICT-oplossing wordt voor het beschikbaar stellen van mailfunctionaliteit aangesloten op Microsoft Exchange Online van Opdrachtgever met een REST-koppelvlak op basis van Microsoft Graph mail REST API. Indien toepasselijk heeft Opdrachtgever veilig-mailen-oplossing in gebruik en ter beschikking.
3.11.30	De ICT-oplossing wordt indien noodzakelijk voor de documentcreatie gekoppeld met Microsoft 365 Word, voor het zo geautomatiseerd mogelijk uitwisselen van documenten.

3.12 Functionele eisen m.b.t. Levering en beheer van de applicatie

Nr.	Omschrijving
Architectuur en standaarden	
3.12.1	De ICT-oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De ICT-oplossing dient als SaaS-dienst webbased aangeboden te worden, vanuit door Inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de datacentra van Opdrachtgever. Technisch beheer en onderhoud dienen volledig meegeleverd te worden. Het functioneel beheer van de ICT-oplossing geschiedt door Opdrachtgever.
3.12.2	Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een integratie van de off-premise ICT-oplossing met de infrastructuur en/of systemen van

Nr.	Omschrijving
	Opdrachtgever, mits dit expliciet aangegeven wordt door Inschrijver in de Inschrijving. Alle componenten van de ICT-oplossing dienen off-premise geleverd te worden.
3.12.3	Technisch beheer en onderhoud valt binnen de scope van de Opdracht. Indien on-premise componenten aangeboden worden, verzorgt Inschrijver alle upgrades, updates en patches en support van de door hem geleverde software componenten (remote en zo nodig on-site).
3.12.4	Alle web-based onderdelen van de ICT-oplossing dienen zich in een webomgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari (deze laatste enkel voor gebruik van de webportalen). De ICT-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra software, configuratie of plug-ins anders dan de standaardconfiguratie van de webbrowsers.
3.12.5	Alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing die aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar worden gesteld voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549) en WCAG 2.1 Level AA. Dit geldt zonder uitzondering voor alle componenten van de aangeboden ICT-oplossing, ook die componenten die achter een login schuil gaan.
3.12.6	Voor alle portaalfunctionaliteit aan inwoners, organisaties, instellingen en ketenpartners geldt: deze worden aan de hand van een 'fully qualified domainname' van Opdrachtgever beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.<gemeentenaam>.nl.
3.12.7	De aangeboden licenties en/of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en/of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van de ICT-oplossing. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.
3.12.8	De ICT-oplossing is voor medewerkers van Opdrachtgever enkel toegankelijk vanuit de ICT-omgeving van Opdrachtgever. Deze toegang is te allen tijde voorzien van multi/two-factor authentication. De toegang voor inwoners, ketenpartners, etc. tot de webportalen is mogelijk via publiek internet, te allen tijde voorzien van multi/two-factor authentication of identificatiediensten (waaronder ten minste DigiD, eIDAS en e-Herkenning).
3.12.9	De ICT-oplossing ondersteunt authenticatie op basis van Microsoft Entra ID via OpenId Connect (OIDC). Gebruikers kunnen zich aan de hand van dit gebruikersaccount authenticeren om hiertoe geautoriseerd toegang te verkrijgen.
3.12.10	Voor zover er binnen de ICT-oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/of gegevens te uploaden, zorgt Inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten of anderszids).
3.12.11	Op de plaatsen waar on-premise installaties worden toegestaan, dient deze software te worden geleverd en geïnstalleerd op een Windows platform. Het Windows-platform betreft Windows 11 of hoger voor een installatie op een fysieke desktop of laptop en Windows Server 2021 voor een eventuele installatie op een applicatieserver.
3.12.12	Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de ICT-oplossing op locatie van Opdrachtgever, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door Opdrachtgever. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen. Het technisch ontwerp wordt nadien op wijzigingen bijgehouden.
3.12.13	Indien licenties van derden noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele ICT-oplossing, worden deze binnen de Inschrijving en de Inschrijvingsprijs geleverd en voor Opdrachtgever inzichtelijk gemaakt.

Nr.	Omschrijving
3.12.14	Voor het beschikbaar stellen van veilig mailen functionaliteit voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DKIM, DMARC, SPF, DANE, DNSSEC en encrypted mail. Voor verbindingen tussen twee of meerdere e-mail servers voldoet de ICT-oplossing tevens aan: STARTTLS en DANE.
3.12.15	Inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat de eigen organisatie en partners gegevens uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de EER uitgesloten is. Dit geldt onverminderd indien is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG.
3.12.16	Met betrekking tot alle web-omgevingen, de verbinding daarnaar en de adressering hierbij, voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC, HTTPS, HSTS, IPv4, IPv6 en TLS 1.2 of hoger. Certificaten worden actueel gehouden onder de verantwoordelijkheid van Inschrijver.
3.12.17	De ICT-oplossing voldoet aan de verplichting dat er een security.txt-bestand in de self-service-webonderdelen kan worden opgenomen, met ten minste de velden: Contact, Preferred-Languages, Canonical en Policy.
Functioneel beheer	
3.12.18	Functioneel beheer geschiedt in alle gevallen door Opdrachtgever zelf. Uitvoering van de ondergenoemde taken dient aldus mogelijk te zijn zonder tussenkomst van Inschrijver. Hiertoe worden alle benodigdheden (opleiding, documentatie, toegang, etc.) door Inschrijver geleverd, zodat het functioneel beheer zelfstandig kan worden uitgevoerd.
3.12.19	Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd, tenzij expliciet in de Inschrijving anders aangegeven.
3.12.20	Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
3.12.21	Functioneel beheer kan de ICT-oplossing zelfstandig afstemmen op de eigen organisatiewerkwijzen, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking.
3.12.22	Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten. Hierbij is tevens in te stellen dat de vereiste printer-, printlade- en papieraansturing per akte-/documentsoort direct juist wordt toegepast.
3.12.23	Functioneel beheer kan de ICT-oplossing zelfstandig afstemmen op de eigen registratiebehoeften, door relevante referentietabellen zelf aan te vullen (zoals ten minste trouwlocaties, BABS-functionarissen, door inwoner(s) te kiezen aanvullende trouwproducten, etc.).
3.12.24	Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen behoeften met betrekking tot toegangsafscherming, voor wat betreft de algemene toegang tot de ICT-oplossing en aan te brengen gebruikersautorisaties voor het wel/niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties, processen en documenten.
3.12.25	Functioneel beheer kan de bestands- en berichtenuitwisselingen met systemen en afnemers zelfstandig opstarten, monitoren op volledigheid en correctheid en zo nodig functioneel herstel hierop uitvoeren. Dit geldt ten minste voor: het BRP-berichtenverkeer van RvIG, versturen van VOG-aanvragen aan COVOG, aanmaken van kiezersbestanden, communicatie met RAAS, NRD-actualisatie van RDW-aanvragen. Dit geldt ook voor toekomstige opvolgers.

Nr.	Omschrijving
3.12.26	De ICT-oplossing waarschuwt als de voorraad A-nummers en BSN's onder een vooringesteld volume komt. Aanvulling van A-nummers dan wel BSN's kan door functioneel beheer geautomatiseerd worden opgestart.
3.12.27	Functioneel beheer kan voor die gevallen waarvoor een koppeling is gerealiseerd op basis van gebruiker- en wachtwoordverificatie, deze wachtwoorden in de configuratie van de ICT-oplossing aanpassen (ten minste RDW, BSN-beheervoorziening, BRP-V, etc.).
Autorisaties	
3.12.28	De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen. Eveneens ontstaat hiermee de mogelijkheid om functionaliteiten, registraties, processen en documenten ontoegankelijk te kunnen maken voor functiegroepen en rollen.
3.12.29	De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en/of documenten te ondersteunen voor binnen- en buitengemeentelijke personen. Let op: het betreft hier ook een raadpleegvoorziening voor raadplegers buiten het Burgerzaken-domein.
3.12.30	De ICT-oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (bijvoorbeeld toezichthouders, accountants, auditors of anderzijds).
3.12.31	De ICT-oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing/logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe – zowel door gebruikers als de ICT-oplossing zelf – door middel van niet-muteerbare logging een historie wordt vastgelegd. Een logregel bevat minimaal: een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID, het object waarop de handeling werd uitgevoerd en de datum van de gebeurtenis.
Beveiliging en privacy	
3.12.32	De aspecten van beveiliging en privacy zijn geborgd door de vereiste compliancy van Inschrijver met wet- en regelgeving (AVG en BIO), de vereiste ISO 27001-certificering van Inschrijver en derden die de rekencentraservices verzorgen, de toepasselijkheid van GIBIT 2025 en een verwerkersovereenkomst conform de meest actuele versie van de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG' zonder aanpassingen, behoudens: verwerking buiten de EER wordt niet toegestaan.
3.12.33	Voor het jaarlijkse ICT-informatiebeveiligingsassessment ten aanzien van DigiD en eIDAS volstaat een Third Party Mededeling (TPM), die voldoet aan de Logius-richtlijnen zonder aantekeningen dat door Logius geëiste onderdelen 'niet voldoen'. Alle kosten rondom het aantonen van compliancy vallen ten deel aan Inschrijver.
3.12.34	Inschrijver verricht zelfstandig een uitwijktest van de ICT-oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van de ICT-oplossing uitvoerig kan worden getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan Opdrachtgever.
3.12.35	Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (DPIA) worden uitgevoerd. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevante informatie, te leveren aan Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond.
3.12.36	Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier (ten minste de mogelijkheid voor een volledige uitdraai van de gegevens van een persoonslijst voor wat betreft alle categorieën) uit de ICT-oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de inwoner.
Beschikbaarheid	

Nr.	Omschrijving
3.12.37	De gehele ICT-oplossing is in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device. De beschikbaarheid van de gehele ICT-oplossing wordt op alle werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur, alle donderdagavonden tot 20:00 voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Voor webportalen aan inwoners, organisaties en instellingen geldt: op alle dagen van 07:00 tot 23:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%.
3.12.38	Inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele ICT-oplossing. Hierbij geldt een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 4 uur. Inschrijver moet deze onderdelen jaarlijks testen en de resultaten hiervan kenbaar maken aan Opdrachtgever.
3.12.39	De aangeboden ICT-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer voor adequaat gebruik door Opdrachtgever. Inschrijver rapporteert over en geeft inzicht in deze beschikbaarheid, stabiliteit en overige KPI's, zoals genoemd in de ServiceLevelAgreement.
Performance	
3.12.40	Alle interactieve gebruikersinterfaces van de ICT-oplossing worden in 95% van de gevallen binnen 2 seconden getoond, met uitzondering van die functionaliteit bedoeld voor: • het maken van rapportages; • breed zoeken in de ICT-oplossing; • het openen van documenten > 5 MB; • het genereren van documenten met daarin opgenomen externe gegevens van buiten de aangeboden ICT-oplossing; • gedetailleerde grafische gegevens en koppelingen met derden.
Onderhoud	
3.12.41	Inschrijver dient de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt: • beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing; • dienstverlening en supporttijden van de helpdesk; • prioritering en afhandeling van meldingen (inclusief serviceniveaus); • periodieke verantwoordingsrapportage en vaststelling inhoud; • serviceprocessen (inclusief backup-, restore-, en uitwijkbeleid); • de service-organisatie met rollen, overleg- en escalatiestructuren.
3.12.42	Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de ICT-oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking, te weten: • om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud); • om problemen voor te zijn (preventief onderhoud); • naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals ten minste aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud); • naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en/of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).
3.12.43	Inschrijver zal uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor beschikbaar stellen, uiteraard enkel

Nr.	Omschrijving
	vereist indien het de infrastructuur van Opdrachtgever en/of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt.
3.12.44	Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen levert Inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van Opdrachtgever zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.
3.12.45	Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder gestelde Eisen en Wensen.
3.12.46	Indien de aangeboden ICT-oplossing door upgrades en/of updates wordt uitgefaseerd en/of doorontwikkeld waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, geldt dat de netto overeengekomen prijs gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten.
3.12.47	Nieuwe releases worden ten minste jaarlijks aangekondigd middels een releasekalender. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, welke minstens op hetzelfde moment als de release op de testomgeving worden verstrekt aan Opdrachtgever. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, certificaten en gewijzigde functionaliteit.
3.12.48	Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving en kunnen, in geval van beduidende impact op het gebruik, met een termijn van minimaal 10 werkdagen worden getest alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving.
3.12.49	Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements, met algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden ICT-oplossing.
Support	
3.12.50	Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk, welke als 'single-point-of-contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 9.00 uur tot 17.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door Inschrijver beschikbaar gesteld.
3.12.51	De helpdesk is ook beschikbaar via een beveiligd webportaal. Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend en worden automatisch bevestigd en daarmee geregistreerd.
3.12.52	Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen, te weten de prioriteitstellingen top, hoog, midden en laag met de volgende betekenissen: • Top: Er is sprake van een incident waarbij de dienstverlening van Opdrachtgever ernstige hinder ondervindt (zoals ten minste webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders en/of gebruikers niet-beschikbaar, het niet kunnen afhandelen van aanvraagprocessen, etc.), waarbij de informatieveiligheid en/of privacy in het gedrang komt of waarbij doorwerken leidt tot (potentiële) schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data. • Hoog: De ICT-oplossing is volledig niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als kritiek onderdeel voor enkel de bedrijfsvoering, waarbij beiden geen direct gevaar vormen voor de dienstverlening, informatieveiligheid en/of privacy.

Nr.	Omschrijving
	• Midden: De ICT-oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. • Laag: De ICT-oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheerdervragen onder deze laatste categorie.
3.12.53	Indien er in de productieomgeving een productie-belemmerende verstoring en/of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, dan dient functioneel beheer van Opdrachtgever dit direct en zelfstandig in de ICT-oplossing op kunnen lossen. Als dit niet mogelijk en/of toegestaan is dient de prioriteit Top gehanteerd te worden.
3.12.54	Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver Opdrachtgever hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt treedt een escalatieprocedure in werking.
3.12.55	In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Inschrijver in ieder geval de volgende begrippen: Responstijd (maximale tijd tussen indienen van een melding en de ontvangstbevestiging), Reactietijd (maximale tijd tot aannemen van de melding door een oplosgroep), Oplostijd (maximale tijd tot het oplossen van het incident of melding). Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale serviceniveaus: • Top: reactietijd < 0,5 uur, oplostijd 5 werkdagen; • Hoog: reactietijd < 4 uur, oplostijd 5 werkdagen; • Midden: reactietijd < 9 uren, oplostijd 10 werkdagen; • Laag: reactietijd < 9 uren, oplostijd 10 werkdagen (of volgende release i.g.v. software-aanpassingen) Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates voor de beschikbaarheid van een SaaS Dienst gelden de volgende minimale serviceniveaus: • Top: reactietijd < 0,5 uur, oplostijd 4 uur; • Hoog: reactietijd < 1 uur, oplostijd 8 uur; • Midden: reactietijd < 2 uren, oplostijd 16 uur; • Laag: reactietijd < 4 uren, oplostijd 32 uur
3.12.56	Inschrijver kan Opdrachtgever niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang Opdrachtgever zich houdt aan de afgesproken Eisen dient Inschrijver Opdrachtgever binnen de bestaande versies van de ICT-oplossing te ondersteunen.
3.12.57	Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken afspraken worden gemaakt over het periodiek en ad hoc back-uppen van een testomgeving of het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productieomgeving.
3.12.58	Indien Inschrijver reeds op de hoogte is van actuele en/of aanstaande verstoringen en/of calamiteiten die hun impact kunnen hebben op de beschikbaarheid en/of kwaliteit van de geleverde ICT-oplossing, heeft Inschrijver een proactieve informeringsplicht aan ten minste functioneel beheer van Opdrachtgever.
Verantwoordingsrapportages	

Nr.	Omschrijving
3.12.59	Inschrijver geeft op concreet verzoek van Opdrachtgever actueel en direct inzicht in de dienstverlening en stelt halfjaarlijks een rapportage beschikbaar. Deze rapportage wordt tevens besproken in halfjaarlijkse SLA-gesprekken. Hierin worden ten minste de volgende punten meegenomen: • overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit/categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds; • analyse van de meldingen en incidenten, waaronder incidenten betreffende informatieveiligheid; • wijzigingsverzoeken en status; • beschikbaarheid (uptime/downtime); • datagebruik/-groei van documentaire opslag; • indien nodig een verbeterplan.
3.12.60	Indien Inschrijver één of meer van de servicenormen gedurende twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.
Exit overeenkomst	
3.12.61	Door Inschrijver wordt voor de ingebruikname van de ICT-oplossing een exit overeenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2025. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop: • alle gegevens terug beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever vanuit de gehele ICT-oplossing; • decommissioning van de totale ICT-oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt; • welke termijnen gelden gedurende deze exit procedure; • welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan.
Verwerking persoonsgegevens	
3.12.62	Voor de uitvoering van de overeenkomst stellen we persoonsgegevens beschikbaar aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt de verstrekte persoonsgegevens namens ons. Dit betekent dat er sprake is van een verwerkingsverantwoordelijke (de gemeente) en een verwerker (de opdrachtnemer) als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
3.12.63	De afspraken m.b.t. de verwerking van de persoonsgegevens worden vastgelegd in een separate verwerkersovereenkomst en de hoofdovereenkomst.
3.12.64	Opdrachtnemer zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen op de persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG.
3.12.65	Als na het bekendmaken van het voornemen tot gunning blijkt dat de maatregelen die beoogd opdrachtnemer heeft genomen om de persoonsgegevens te beveiligen niet voldoen aan artikel 32 AVG, dan hebben we het recht om – zonder nieuwe aanbesteding - de opdracht te gunnen aan de inschrijver die als eerst volgende is geëindigd in de beoordelingsprocedure.

3.13 Functionele eisen m.b.t. migratie en conversie

Nr.	Omschrijving
Migratie	
3.13.1	Inschrijver stelt (indien een migratie toepasselijk is) een migratieplan en -ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Er is migratieprogrammatuur beschikbaar

Nr.	Omschrijving
	om actuele gegevens en historie te migreren vanuit de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde burgerzakenapplicatie en het bijbehorende document- en archiefbeheersysteem naar de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver toont aan over de benodigde kennis en migratieprogrammatuur te beschikken om een volledige en correcte migratie vanuit deze systemen te kunnen realiseren.
3.13.2	Opdrachtgever wil alle gegevens uit deze applicaties migreren, uitgaand van een standaardgebruik van deze applicaties. Dit geldt voor alle registraties, processen en documenten, ongeacht of deze actief en actueel of historisch zijn. De gegevens van de BRP, aangehaakte gegevens (zoals aantekeningen en signaleringen op personen en adressen), de klappergegevens en gemeentefafhankelijke tabellen worden hierbij ten minste correct en volledig naar de ICT-oplossing meegenomen. Ook protocolleringen dienen (wegens een 20-jarige bewaarplicht) correct en volledig gemigreerd te worden.
3.13.3	De ICT-oplossing bevat functionaliteit voor het opslaan, ontsluiten en beheren van documenten op persoons- en zaakniveau. De bestaande documenten in het bij Opdrachtgever in gebruik zijnde document- en archiefbeheersysteem worden door Inschrijver gemigreerd naar de nieuwe ICT-oplossing.
3.13.4	Inschrijver toont met ten minste twee proefmigraties aan dat de kwaliteit van de migratie voldoende is om met een definitieve migratie op gelijke wijze in productie te kunnen gaan. Handmatige migratie- en correctiewerkzaamheden voor Opdrachtgever worden hierbij tot een minimum beperkt.
3.13.5	RvIG wordt ten minste bij één proefmigratie en/of -conversie betrokken, op basis waarvan goedkeuring wordt verkregen om definitief te mogen migreren en/of converteren.
3.13.6	Inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)migratie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde migratie.
3.13.7	Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve migratie actief door Inschrijver ondersteund. Inschrijver ondersteunt tevens de afstemming van beoogde migratie-activiteiten met instanties waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan, waaronder RvIG.

3.14 Functionele eisen m.b.t. training en ondersteuning

Nr.	Omschrijving
Implementatie	
3.14.1	Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing. Deze initiële implementatie start op 1 januari 2027 en eindigt op uiterlijk 01 september 2027. Opdrachtgever verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in de verantwoordelijkheden en in te zetten capaciteit van Inschrijver en betrokkenen van Opdrachtgever.
3.14.2	Let op: Opdrachtgever heeft de eis om, ook indien een bestaande ICT-oplossing wordt herverworven, de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en self-service breder en gericht in te willen en kunnen zetten. Alle Inschrijvers zullen in hun implementatie-aanpak voldoende rekening moeten houden met deze behoefte.
3.14.3	Let op: Opdrachtgever wenst maximaal gebruik te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het concept-implementatieplan.

3.14.4	In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan Opdrachtgever, een definitief plan van aanpak.
3.14.5	Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door Opdrachtgever, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
3.14.6	Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor Opdrachtgever om de geïmplementeerde ICT-oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live.
3.14.7	Indien Opdrachtgever besluit voor het optimaliseren van de processen een externe adviseur in te huren, verbindt Inschrijver zich om in alle redelijkheid met deze adviseur samen te werken en in gezamenlijk overleg de processen in te richten.
3.14.8	Opdrachtgever krijgt vaste aanspreekpunten (één per deelgebied) tijdens de implementatie m.b.t. sales-/accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij de helpdesk/servicedesk toegewezen.
3.14.9	Inschrijver verzorgt alle gebruikersopleidingen voor betrokkenen van Opdrachtgever, inclusief het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal en een test-omgeving. Voor functioneel beheer worden separaat cursussen (inclusief trainingsmateriaal) door Inschrijver aangeboden binnen de (prijsstelling van de) Inschrijving.
3.14.10	Acceptatie door Opdrachtgever vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van testcases. Na definitieve acceptatie door Opdrachtgever wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld.
3.14.11	Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van de gehele implementatie. De projectmanager is periodiek on-site aanwezig bij Opdrachtgever, met een minimum aanwezigheid van eenmaal per maand.
Documentatie	
3.14.12	Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal, instructies en helpteksten) met betrekking tot de ICT-oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
3.14.13	Ieder onderdeel van de ICT-oplossing (ten minste voor alle registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen) kent zijn eigen handleidingen/werkinstructies/helpteksten. Deze zijn actueel en gebaseerd op de aangeboden versie van de ICT-oplossing.
3.14.14	De ICT-oplossing beschikt over een kennisbank waarin veel voorkomende vragen, problemen en known issues kunnen worden ingezien en waarin oplossingen/work-arounds beschreven staan.
3.14.15	Inschrijver beschikt over een gebruikersplatform waarin kennis gedeeld wordt en waarmee ontwikkelingen/planning roadmap worden afgestemd.
3.14.16	Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de beheerwerkzaamheden.
3.14.17	Opdrachtgever eist, ten behoeve van het vervaardigen van stuur- en managementinformatie, over die kennis van de gegevens en hun samenhang te beschikken om hier door functioneel beheer naar behoefte invulling aan te kunnen geven. Inschrijver biedt toegang tot die kennis als onderdeel van de Opdracht en aldus binnen de inschrijfprijs.

4. Bijlagen

Bijlage 1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals bedoeld in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012 is als afzonderlijk document gelijktijdig met deze uitnodiging tot inschrijving gepubliceerd op TenderNed.

Bijlage 2. Referentie opdracht(en)

Referentie voor kerncompetentie 1: Ervaring met het leveren van een burgerzken applicatie als SAAS oplosisng aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverbaand

In te vullen door inschrijver	
Naam opdrachtgever:	
Adres:	
Postcode / plaats:	
Contactpersoon:	
Telefoonnummer:	
Emailadres:	
Omschrijving aard van de opdracht:	
Omschrijving omvang van de opdracht:	
Jaar / jaren waarin de opdracht is uitgevoerd:	
In te vullen door referent	
Referent verklaart hierbij expliciet toestemming te hebben gegeven aan inschrijver voor het doorgeven van de gevraagde persoonsgegevens aan de aanbestedende dienst	
Naam:	
Handtekening	

Inschrijver geeft hierbij toestemming aan de aanbestedende dienst om de vermelde referent(en) te benaderen voor nadere informatie.

Bijlage 3. Standaard prijsformat

Een standaard prijsformat is als afzonderlijk document (Excel) gelijktijdig met deze uitnodiging tot inschrijving gepubliceerd op TenderNed.

Bijlage 4. Gestandsdoeningstermijn inschrijving

Naam inschrijver:	
te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door (naam):	
functie:	

hierna te noemen inschrijver

Verklaart hierbij dat de door hem – in het kader van de door de gemeente Steenwijkerland uitgeschreven aanbestedingsprocedure voor het leveren van een burgerzaken applicatie - gedane inschrijving geldig is tot tenminste 2 maanden na de uiterste datum voor het indienen van de inschrijvingen.

In verband met het feit dat tegen de gunningsbeslissing bezwaar aan te tekenen is, doet de inschrijver zijn inschrijving tot na afloop van de bezwaartermijn (Alcatel-termijn) gestand. Voorts doet de inschrijver in geval dat er een civiel kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing zijn aanbod gestand tot 2 weken na de dag waarop in kort geding vonnis is gewezen.

Bijlage 5. Conformiteitenlijst

Een conformiteitenlijst is als afzonderlijk document (Excel) gelijktijdig met deze uitnodiging tot inschrijving gepubliceerd op TenderNed.

Bijlage 6. Concept overeenkomst(en)

De volgende concept overeenkomst(en) is/zijn als afzonderlijk document(en) (PDF) gelijktijdig met deze uitnodiging tot inschrijving gepubliceerd op TenderNed:

1. Concept overeenkomst;
2. Concept verwerkersovereenkomst;
3. Concept wachtkamerovereenkomst.

Bijlage 7. Standaard format voor het stellen van vragen

Een standaard format voor het stellen van vragen is als afzonderlijk document gelijktijdig met deze uitnodiging tot inschrijving gepubliceerd op TenderNed.

Bijlage 8. Pakketwensen

Een standaard format voor de mate en wijze waarop u kunt voldoen aan de in paragraaf 2.2.6 wensen is als afzonderlijk document gelijktijdig met deze uitnodiging tot inschrijving gepubliceerd op TenderNed.

Bijlage 9. Controlelijst volledigheid inschrijving

In het onderstaande overzicht staan de documenten die bij een inschrijving ingediend moeten worden. Deze controlelijst kunt u gebruiken om te controleren of uw inschrijving volledig is. De controlelijst zelf hoeft niet ingediend te worden.

Naam document	Ingediend (Ja/Nee)
Rechtsgeldig ondertekende aanbiedingsbrief	
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	
Uittreksel nationaal beroeps/handelsregister	
Referentieopdracht(en)	
Prijsaanbieding	
Beschrijvend document: Grip op de interne beheersing van interne processen	
Beschrijvend document: Digitale dienstverlening en selfservice	
Beschrijvend document: Procesautomatisering en digitalisering	
Gestanddoeningstermijn inschrijving	
Conformiteitenlijst	
Pakketwensen invulformulier	