

Aanbestedingsdocument

Europees openbare aanbesteding diensten

Burgerzaken Applicatie



Auteur: Inkoop Bureau Midden Nederland

Versie 1.0

Datum: dinsdag 15 september 2026

Niets van deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke ander wijze ook en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen zonder voorafgaande toestemming van de samenstellers.

1. Inhoud

Definities	5
1 Inleiding	6
1.1 Context en aanleiding	6
1.2 Huidige situatie	6
1.3 Gewenste situatie	7
1.4 Doelstellingen	8
1.6 Contractvorm en looptijd.....	10
1.7 Wachtkamerovereenkomst	10
1.8 De aanbestedende dienst	11
2 Aanbestedingsprocedure	12
2.1 Procedure en aanbestedingsvorm	12
2.1.1 Clustering en perceelindeling.....	12
2.1.2 Proportionaliteit	13
2.1.3 Wettelijke verplichtingen	13
2.2 Communicatie en TenderNed	13
2.3 Planning	14
2.4 Nota van Inlichtingen	14
2.5 Inschrijvingen en combinaties.....	15
2.5.1 Algemene bepalingen inzake inschrijving	15
2.5.2 Indienen van de inschrijving.....	15
2.5.3 Te late Inschrijving.....	16
2.5.4 Ongeldige Inschrijvingen	17
2.5.5 Gestanddoeningstermijn.....	17
2.5.6 Intrekken inschrijving	17
2.5.7 Inschrijven als combinatie	17
2.6 Varianten (alternatieven)	17
2.7 Klachten en rechtsbescherming	17
2.8 Kennelijk onredelijke en/of irreële en/of ongeloofwaardige (eenheids-) prijzen	18
2.9 Garanties	18
2.10 Eventuele loting	18
3 Minimumeisen (uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen)	19

3.1	Uitsluitingsgronden.....	19
3.1.1	Verplichte uitsluitingsgronden	19
3.1.2	Artikel 2.87 Aanbestedingswet	19
3.1.3	Bewijs bij inschrijving	19
3.1.4	Bewijsstukken na inschrijving.....	20
3.1.5	Uitsluitingsgrond (en) in verband met het Sanctiepakket Rusland.....	20
3.2	Geschiktheidseisen	21
3.2.1	De technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid: Kerncompetentie	21
3.2.2	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid: ISO 27001	21
3.2.3	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid: ISO 9001:2015	22
3.2.4	Financiële en economische draagkracht: jaarverslag en geen continuïteitsparagraaf	22
3.2.5	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	23
3.3	Een (eventueel) gebrek.....	23
4	Eisen met betrekking tot de uitvoering.....	24
4.1	Programma van Eisen	24
4.2	Inkoopvoorwaarden	24
4.3	Overige uitvoeringseisen en -aspecten.....	24
4.3.1	Nederlandse taal	24
4.3.2	Inschakeling onderaannemers bij de opdracht.....	24
4.3.3	Geen ongeoorloofde inbreuk op rechten van derden	24
5	Gunning en beoordeling.....	25
5.1	Gunning op 'beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)'.....	25
5.2	SUBGUNNINGSCRITERIUM 1: PRIJS	25
5.2.1	BEOORDELING GUNNINGSCRITERIUM 1: PRIJS.....	26
5.3	SUBGUNNINGSCRITERIUM 2: Kwaliteit	27
	Toelichting door inschrijver.....	34
	Verificatie- en verdiepvragen	34
5.4	Beoordeling Kwaliteit (K.1. en K.2.)	35
5.5	De beoordelingscommissie	37
5.6	(Eventuele) Gunning	37
5.7	Voornemen tot gunning en rechtsbescherming.....	37
5.7.1	Bevoegde rechter	38
6	Contractvorming en afrondende bepalingen	39
6.1	Contractvorming	39

6.2	Kostenvergoeding	39
6.3	Voertaal.....	39
6.4	Diversen	39
6.5	Vertrouwelijkheid	39

Bijlage A:	Programma van Eisen
Bijlage B:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage C:	Nota van Inlichtingen sjabloon
Bijlage D:	Programma van Wensen
Bijlage E:	Document Bewijsstuk referentie
Bijlage F:	Prijzenblad
Bijlage G:	Conceptovereenkomst
Bijlage H:	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage I:	GIBIT 2025 Inkoopvoorwaarden
Bijlage J:	Concept wachtkamerovereenkomst
Bijlage K:	Samenvatting marktconsultatie

Versie: Definitief
Datum: 15 september 2026

Definities

In onderhavig document worden de navolgende begrippen - al dan niet geschreven met een hoofdletter - als volgt gedefinieerd:

Aanbestedende dienst:	De gemeente IJsselstein.
Aanbestedingsdocument:	Onderhavig Aanbestedingsdocument 'Burgerzaken Applicatie' inclusief bijlagen.
Aanbestedingsprocedure:	De aanbestedingsprocedure zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument.
Aankondiging:	De aankondiging op/via TenderNed en TED.
Dag:	Kalenderdag, behoudens uitdrukkelijk anders in het Aanbestedingsdocument bepaald.
Dienst:	De dienst(en) die het voorwerp van de Opdracht betreft.
Gemeente:	De gemeente IJsselstein
Inkoopvoorwaarden:	GIBIT 2025, dat als Bijlage I aan dit aanbestedingsdocument is gehecht.
Inschrijver:	De Ondernemer die een inschrijving heeft gedaan op de Aanbestedingsprocedure.
Nota van inlichtingen:	Document als bedoeld in de artikelen 2.53 en 2.54 Aanbestedingswet 2012.
Ondernemer:	Een aannemer, leverancier of dienstverlener.
Opdracht:	De overheidsopdracht die het onderwerp is van de Aanbestedingsprocedure en die in de Overeenkomst is vastgelegd.
Opdrachtgever:	De gemeente tijdens de uitvoering van de Overeenkomst.
Opdrachtnemer:	De wederpartij van de Opdrachtgever.
Overeenkomst:	De overeenkomst die wordt aangegaan met de in de Aanbestedingsprocedure gegunde Ondernemer.
Programma van Eisen:	Het Programma van Eisen, dat als Bijlage A aan dit aanbestedingsdocument is gehecht.

1 Inleiding

1.1 Context en aanleiding

De gemeente IJsselstein staat voor de opgave om de ondersteuning van haar burgerzakenprocessen toekomstbestendig in te richten. De huidige burgerzakenapplicatie ondersteunt de uitvoering van de wettelijke taken binnen het domein Burgerzaken, maar sluit op onderdelen niet langer optimaal aan bij de behoeften van de organisatie. Tegelijkertijd stellen ontwikkelingen binnen de gemeentelijke dienstverlening, de digitale overheid en het gemeentelijke applicatielandschap steeds hogere eisen aan de ondersteuning van deze processen.

Gemeenten worden geconfronteerd met een toenemende behoefte aan digitale dienstverlening, verdere gegevensuitwisseling tussen applicaties en hogere verwachtingen van inwoners ten aanzien van gebruiksgemak, toegankelijkheid en dienstverlening. Daarnaast vragen ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging, privacybescherming en gegevensbeheer om een oplossing die niet alleen voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, maar ook voldoende flexibiliteit biedt om toekomstige ontwikkelingen te ondersteunen.

Met deze aanbesteding beoogt de gemeente IJsselstein een moderne en toekomstbestendige burgerzakenapplicatie te selecteren en te implementeren. De opdracht omvat de levering, implementatie, migratie, hosting, het beheer, de ondersteuning en de doorontwikkeling van de oplossing. De gemeente kiest daarbij voor één integrale opdracht, zodat verantwoordelijkheden duidelijk zijn belegd en een consistente dienstverlening gedurende de gehele contractperiode kan worden gewaarborgd.

Ter voorbereiding op de aanbesteding heeft de gemeente een risicoanalyse en marktconsultatie uitgevoerd. Hieruit blijkt dat de belangrijkste succesfactoren niet uitsluitend liggen in de beschikbaarheid van functionaliteit, maar ook in de wijze waarop werkprocessen worden ondersteund, gegevens worden uitgewisseld, gebruikers met de applicatie werken en de implementatie wordt uitgevoerd. Daarnaast zijn gebruiksvriendelijkheid, integratiemogelijkheden, continuïteit, informatiebeveiliging, dataportabiliteit en adoptie van gebruikers als belangrijke aandachtspunten geïdentificeerd.

De gemeente streeft naar een oplossing die medewerkers optimaal ondersteunt bij de uitvoering van hun dagelijkse werkzaamheden en tegelijkertijd bijdraagt aan een hoogwaardige digitale dienstverlening voor inwoners. Daarbij wordt waarde gehecht aan gebruiksvriendelijkheid, efficiënte procesondersteuning, toekomstbestendigheid, een goede inpasbaarheid binnen het gemeentelijke applicatielandschap en een professionele samenwerking met de opdrachtnemer.

Met deze aanpak wil de gemeente komen tot een betrouwbare en toekomstbestendige burgerzakenapplicatie die niet alleen aansluit op de huidige behoeften van de organisatie, maar ook voldoende ruimte biedt om mee te groeien met toekomstige ontwikkelingen in dienstverlening, wet- en regelgeving en de digitale overheid.

1.2 Huidige situatie

De gemeente IJsselstein maakt momenteel gebruik van een burgerzakenapplicatie ter ondersteuning van de primaire processen binnen het domein Burgerzaken. De applicatie ondersteunt onder meer processen op het gebied van burgerlijke stand, verhuizingen, naturalisaties, adres- en persoonsonderzoeken, documentenverstrekking en overige wettelijke taken. Daarnaast vormt de

applicatie een belangrijke schakel binnen het applicatielandschap van de gemeente door middel van koppelingen met diverse interne en externe systemen.

De huidige oplossing ondersteunt de uitvoering van de wettelijke taken binnen Burgerzaken. De gemeente constateert echter dat de applicatie op een aantal onderdelen niet langer volledig aansluit bij de huidige wensen en behoeften van de organisatie. Met name op het gebied van gebruiksvriendelijkheid bestaat ruimte voor verbetering. Gebruikers ervaren dat informatie niet altijd eenvoudig toegankelijk is en dat het uitvoeren van werkzaamheden binnen dossiers relatief veel handelingen kan vereisen. Daarnaast bestaat behoefte aan meer flexibiliteit in het gebruik van de applicatie, bijvoorbeeld door het gelijktijdig kunnen werken in meerdere schermen of sessies. Ook ten aanzien van de procesondersteuning worden verbeterpunten ervaren. Digitale formulieren die door inwoners worden ingediend kunnen momenteel niet in alle gevallen rechtstreeks binnen de burgerzakenapplicatie worden verwerkt. Hierdoor zijn aanvullende processtappen via andere systemen noodzakelijk, hetgeen leidt tot extra handelingen binnen de werkprocessen. Daarnaast vraagt het uitvoeren van selecties en rapportages relatief specialistische kennis, waardoor deze functionaliteiten niet voor alle gebruikers even toegankelijk zijn.

Op het gebied van beheer, informatiebeveiliging en autorisaties beschikt de gemeente over passende voorzieningen voor toegangsbeheer en beveiliging. Tegelijkertijd bestaat behoefte aan meer inzicht en ondersteuning ten aanzien van onder meer autorisatiebeheer, logging, gebruikersbeheer en de beheersing van software-updates. Tevens hecht de gemeente belang aan een veilige inrichting van test- en acceptatieomgevingen, waarbij zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens.

Daarnaast constateert de gemeente dat ontwikkelingen binnen de gemeentelijke dienstverlening en de digitale overheid nieuwe eisen stellen aan de ondersteuning van burgerzakenprocessen. Daarbij valt onder meer te denken aan verdere digitalisering van dienstverlening, hogere verwachtingen ten aanzien van gebruiksgemak, ontwikkelingen op het gebied van identificatie en authenticatie en een toenemende behoefte aan integratie met andere gemeentelijke systemen.

Samenvattend ondersteunt de huidige applicatie de uitvoering van de wettelijke taken binnen het domein Burgerzaken, maar constateert de gemeente tegelijkertijd verbeterpotentieel op het gebied van gebruiksvriendelijkheid, procesondersteuning, informatievoorziening, integratiemogelijkheden, beheer en toekomstbestendigheid. Deze constatering vormt de aanleiding voor de onderhavige aanbesteding.

1.3 Gewenste situatie

De gemeente IJsselstein streeft naar een toekomstbestendige burgerzakenapplicatie die medewerkers optimaal ondersteunt bij de uitvoering van hun wettelijke taken en tegelijkertijd bijdraagt aan een toegankelijke, betrouwbare en efficiënte dienstverlening aan inwoners. De beoogde oplossing vormt een stabiele basis voor de primaire processen binnen Burgerzaken en sluit aan bij de ambities van de gemeente op het gebied van digitalisering, dienstverlening en informatievoorziening.

De gemeente wenst een oplossing die gebruiksvriendelijk en efficiënt is ingericht, zodat medewerkers hun werkzaamheden op een intuïtieve wijze kunnen uitvoeren. Informatie dient eenvoudig toegankelijk te zijn en de applicatie dient de dagelijkse werkprocessen optimaal te ondersteunen. Daarbij wordt gestreefd naar een inrichting die onnodige handelingen beperkt, de efficiëntie verhoogt en de kans op fouten minimaliseert.

Daarnaast dient de burgerzakenapplicatie inwoners optimaal te ondersteunen in hun interactie met de gemeente. De gemeente zet in op verdere digitalisering van haar dienstverlening, waarbij inwoners

gemeentelijke producten en diensten waar mogelijk digitaal kunnen aanvragen, volgen en afhandelen. De burgerzakenapplicatie speelt hierin een belangrijke ondersteunende rol.

De gemeente hecht tevens belang aan een goede integratie van de burgerzakenapplicatie binnen het bestaande en toekomstige applicatielandschap. De oplossing dient gegevensuitwisseling met andere systemen op efficiënte wijze te ondersteunen en voldoende flexibiliteit te bieden om toekomstige ontwikkelingen en nieuwe koppelingen mogelijk te maken. Daarbij wordt waarde gehecht aan open standaarden en het voorkomen van onnodige afhankelijkheden.

Op het gebied van beheer en informatiebeveiliging verwacht de gemeente een oplossing waarin autorisatiebeheer, logging, privacy en beveiliging aantoonbaar zijn geborgd. Daarnaast dient de oplossing de continuïteit van de dienstverlening te ondersteunen en beheerst te kunnen worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen, wijzigingen en releases.

De gemeente zoekt een oplossing die kan meegroeien met ontwikkelingen in wet- en regelgeving, gemeentelijke dienstverlening en de digitale overheid. De applicatie dient voldoende flexibel en toekomstbestendig te zijn om nieuwe functionaliteiten, koppelingen en gebruikersbehoeften te ondersteunen zonder ingrijpende wijzigingen aan de basisvoorziening.

Tot slot zoekt de gemeente een opdrachtnemer die gedurende de volledige contractperiode een actieve bijdrage levert aan implementatie, ondersteuning, beheer en doorontwikkeling van de oplossing. De gemeente streeft daarbij naar een duurzame samenwerking gericht op kwaliteit, continuïteit en het gezamenlijk realiseren van verdere verbeteringen in de dienstverlening.

1.4 Doelstellingen

Met deze aanbesteding streeft de gemeente IJsselstein de volgende doelstellingen na:

1. **Ondersteunen van een efficiënte en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening**
De gemeente wil medewerkers optimaal ondersteunen bij de uitvoering van burgerzakenprocessen en inwoners op een toegankelijke en gebruiksvriendelijke wijze bedienen.
2. **Borgen van rechtmatigheid, privacy en informatiebeveiliging**
De gemeente wil beschikken over een oplossing die voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en passende ondersteuning biedt voor autorisatiebeheer, logging, gegevensbescherming en compliance.
3. **Versterken van de digitale dienstverlening aan inwoners**
De gemeente wil verdere digitalisering van processen mogelijk maken, zodat inwoners op een eenvoudige en toekomstbestendige wijze gebruik kunnen maken van gemeentelijke dienstverlening.
4. **Vergroten van gebruiksgemak en productiviteit**
De gemeente wil medewerkers voorzien van een intuïtieve, overzichtelijke en efficiënte werkomgeving, waarin informatie eenvoudig toegankelijk is en processen zo min mogelijk administratieve belasting met zich meebrengen.
5. **Realiseren van een toekomstbestendig en flexibel applicatielandschap**
De gemeente wil beschikken over een oplossing die goed integreert met bestaande en toekomstige gemeentelijke systemen en kan inspelen op ontwikkelingen binnen de digitale overheid, wetgeving en maatschappelijke ontwikkelingen.
6. **Waarborgen van continuïteit en beheersbaarheid**

De gemeente wil een stabiele en betrouwbare dienstverlening realiseren, waarbij beheer, updates, ondersteuning, migratie en doorontwikkeling professioneel zijn georganiseerd en risico's voor de bedrijfsvoering worden beperkt.

7. Vergroten van inzicht en regie op de uitvoering van burgerzakenprocessen

De gemeente wil medewerkers en beheerders voorzien van passende stuurinformatie, rapportagemogelijkheden en beheervoorzieningen die bijdragen aan een effectieve uitvoering van de gemeentelijke taken.

1.5 Scope van de opdracht

De opdracht betreft de levering, implementatie, het beheer en de doorontwikkeling van een burgerzakenapplicatie ten behoeve van de gemeente IJsselstein. De burgerzakenapplicatie dient de primaire processen binnen het domein Burgerzaken te ondersteunen en onderdeel uit te maken van het bredere gemeentelijke applicatielandschap.

De opdracht omvat niet uitsluitend de beschikbaarstelling van software, maar tevens alle dienstverlening die noodzakelijk is voor een succesvolle implementatie, ingebruikname, ondersteuning, instandhouding en doorontwikkeling van de oplossing gedurende de contractperiode.

De opdracht omvat in ieder geval:

- het ondersteunen van de primaire burgerzakenprocessen, waaronder processen rondom verhuizingen, geboorte, overlijden, huwelijk, reisdocumenten, rijbewijzen, uittreksels, verklaringen, adresonderzoeken, naturalisaties en vestigingen vanuit het buitenland;
- het faciliteren van digitale dienstverlening aan inwoners, waaronder digitale aanvragen, statusinformatie, selfservicefunctionaliteiten en ondersteuning van gangbare authenticatiemiddelen zoals DigiD, eHerkenning en toekomstige voorzieningen binnen de digitale overheid;
- het bieden van functionaliteiten voor dossieropbouw, documentcreatie, archivering, metadatabaseer, bewaartermijnen en ondersteuning van zaakgericht werken;
- het realiseren, onderhouden en ondersteunen van de benodigde koppelingen met gemeentelijke en landelijke voorzieningen, waaronder het zaakstelsel, BRP-gerelateerde voorzieningen, betaalvoorzieningen en overige relevante systemen binnen het gemeentelijke applicatielandschap;
- het beschikbaar stellen van functionaliteiten op het gebied van autorisatiebeheer, logging, monitoring, informatiebeveiliging, privacybescherming, rapportage en auditing;
- het uitvoeren van de implementatie van de oplossing, waaronder inrichting, configuratie, datamigratie, conversie van relevante gegevens en documenten, testen, ketentesten, opleiding, adoptie en nazorg;
- het leveren van rapportage- en managementinformatie, inclusief exportmogelijkheden en, waar van toepassing, ondersteuning van BI-koppelingen;
- het beschikbaar stellen van de oplossing als cloud- of SaaS-dienst, inclusief het uitvoeren van beheer, onderhoud, updates, incidentafhandeling en doorontwikkeling gedurende de contractperiode;
- het waarborgen van een beheerste beëindiging van de overeenkomst, waaronder ondersteuning bij data-export, gegevensoverdracht en overige activiteiten die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening.

Optionele onderdelen zijn:

- het beschikbaar stellen en ondersteunen van functionaliteit voor afsprakenbeheer, waaronder het plannen, wijzigen, annuleren en beheren van afspraken binnen het domein Burgerzaken;
- optioneel: het beschikbaar stellen en ondersteunen van functionaliteit voor begraafplaatsenadministratie, waaronder grafadministratie, rechthebbendenbeheer, documentgeneratie en daaraan gerelateerde processen.

De optionele onderdelen maken geen onderdeel uit van de verplichte scope van de opdracht. De gemeente behoudt zich het recht voor deze onderdelen al dan niet af te nemen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De gemeente beoogt een integrale oplossing te verwerven waarin software, implementatie, dienstverlening, beheer en doorontwikkeling onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden. De exacte functionele, technische en contractuele eisen zijn nader uitgewerkt in de aanbestedingsstukken en het Programma van Eisen.

1.6 Contractvorm en looptijd

Deze opdracht betreft een overheidsopdracht met een geraamde waarde van **€ 1.340.000,-**.

Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend.

De gemeente IJsselstein beoogt één (1) overeenkomst af te sluiten met één (1) opdrachtnemer. De overeenkomst treedt in werking op **1 maart 2027** en wordt aangegaan voor een initiële looptijd van **vier (4) jaar en tien (10) maanden**. De gemeente heeft vervolgens de mogelijkheid de overeenkomst te verlengen met **drie (3) verlengingsperiodes van telkens twee (2) jaar**.

De eerste verlengingsoptie kan eenzijdig door de gemeente worden uitgeoefend. De daaropvolgende verlengingsopties kunnen in onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden overeengekomen.

De gekozen looptijd biedt enerzijds voldoende continuïteit en stabiliteit voor de dienstverlening, implementatie, het beheer en de doorontwikkeling van de oplossing en biedt anderzijds voldoende flexibiliteit om in te spelen op toekomstige ontwikkelingen binnen de organisatie, de gemeentelijke dienstverlening en de markt.

Deze opdracht wordt Europees aanbesteed. De aanbestedingsprocedure vindt plaats overeenkomstig de eisen en voorwaarden zoals opgenomen in dit aanbestedingsdocument, inclusief de bijbehorende bijlagen.

1.7 Wachtkamerovereenkomst

Met de inschrijver die als tweede in de eindrangschikking eindigt, wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. Door het indienen van een inschrijving verklaart de betreffende inschrijver zich akkoord met het aangaan van de wachtkamerovereenkomst indien de inschrijving als tweede eindigt.

De wachtkamerovereenkomst houdt in dat de betreffende inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving verlengt met de duur van de wachtkamerovereenkomst. Daarnaast verplicht de inschrijver zich om gedurende de looptijd van de wachtkamerovereenkomst de overeenkomst te sluiten onder de voorwaarden van zijn inschrijving, indien de gemeente besluit de opdracht alsnog aan de

betreffende inschrijver te gunnen als gevolg van het wegvallen van de oorspronkelijk geselecteerde opdrachtnemer.

De wachtkamervereenkomst treedt in werking op 1 maart 2027 en heeft een looptijd tot en met 29 februari 2028.

1.8 De aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst is de **gemeente IJsselstein**. De gemeente telt circa 33.200 inwoners en maakt deel uit van de provincie Utrecht.

Nadere informatie over de gemeente is beschikbaar via de website van de gemeente IJsselstein

2 Aanbestedingsprocedure

De kerngegevens van de Aanbestedende dienst voor deze Aanbestedingsprocedure betreffen:

Gemeente IJsselstein
Postbus 26
3400 AA IJsselstein

Bezoekadres:
Overtoom 1
3401 BK IJsselstein

Contactpersoon: Inkoop Bureau Midden Nederland t.a.v. Kenniscentrum (kenniscentrum@ibmn.nl)

2.1 Procedure en aanbestedingsvorm

De aanbestedingsprocedure vindt plaats overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, waarin richtlijn 2014/24/EU is geïmplementeerd. De procedure betreft een Europese openbare procedure. Ondernemers worden uitgenodigd in te schrijven op basis van dit aanbestedingsdocument.

2.1.1 Clustering en perceelindeling

De gemeente IJsselstein kiest ervoor deze opdracht niet te clusteren met andere opdrachten en de opdracht niet op te delen in meerdere percelen.

De onderhavige opdracht betreft de verwerving van een burgerzakenapplicatie inclusief de bijbehorende implementatie-, migratie-, beheer-, ondersteunings- en doorontwikkelingsdiensten. De opdracht vormt een zelfstandige gemeentelijke behoefte en kent een eigen markt van gespecialiseerde leveranciers van burgerzakenoplossingen.

Het combineren van deze opdracht met andere applicaties, systemen of ICT-dienstverlening zou leiden tot een bredere en complexere scope, terwijl hiervoor geen inhoudelijke noodzaak bestaat. Daarnaast zou clustering kunnen leiden tot een grotere regielast, een grotere afhankelijkheid tussen projecten en een minder duidelijke afbakening van verantwoordelijkheden.

De gemeente kiest er tevens voor de opdracht als één geheel in de markt te zetten. De verschillende onderdelen van de opdracht, waaronder de levering van de burgerzakenapplicatie, implementatie, datamigratie, koppelingen, hosting, beheer, ondersteuning en doorontwikkeling, zijn inhoudelijk, technisch en organisatorisch sterk met elkaar verweven en vormen gezamenlijk één samenhangende oplossing.

Het opdelen van de opdracht in meerdere percelen zou leiden tot versnippering van verantwoordelijkheden en een grotere afhankelijkheid tussen leveranciers. Hierdoor ontstaat een verhoogde regielast voor de gemeente, terwijl juist de integrale verantwoordelijkheid voor implementatie, migratie, continuïteit, informatiebeveiliging en beheer bepalend is voor het succes van de opdracht.

De gemeente beoogt daarom één opdrachtnemer te contracteren die integraal verantwoordelijk is voor de levering, implementatie, instandhouding en doorontwikkeling van de oplossing. Hierdoor ontstaat één aanspreekpunt voor de gemeente en kan effectief worden gestuurd op kwaliteit, planning, continuïteit en resultaat.

Gelet op de aard van de opdracht, de sterke samenhang tussen de verschillende onderdelen en de gewenste integrale verantwoordelijkheid acht de gemeente het proportioneel en doelmatig om de opdracht niet te clusteren met andere opdrachten en als één perceel aan te besteden.

2.1.2 Proportionaliteit

De Aanbestedende dienst heeft bij het opstellen van deze aanbesteding de voorschriften uit de Gids Proportionaliteit in acht genomen, zoals bedoeld in artikel 1.10 van de Aanbestedingswet 2012. De in deze aanbesteding gestelde eisen, geschiktheidseisen en gunningscriteria zijn afgestemd op de aard en omvang van de opdracht en staan in redelijke verhouding tot het voorwerp van de opdracht. Van de voorschriften uit de Gids Proportionaliteit wordt niet afgeweken.

2.1.3 Wettelijke verplichtingen

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland kan worden verkregen bij de navolgende instanties:

- voor belastingen: het Ministerie van Financiën (<https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/financien>) en de Belastingdienst);
- voor milieubescherming: het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat);
- voor arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid).

Door inschrijving verklaart de inschrijver dat bij het opstellen van de inschrijving rekening is gehouden met de geldende verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden.

2.2 Communicatie en TenderNed

Alle communicatie met betrekking tot de aanbestedingsprocedure verloopt uitsluitend via Inkoopbureau Midden-Nederland (IBMN). Het is ondernemers niet toegestaan om in dit kader rechtstreeks contact op te nemen met medewerkers of bestuurders van de aanbestedende dienst. Overtreding hiervan kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Alle aanbestedingsstukken worden uitsluitend digitaal beschikbaar gesteld via TenderNed. Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de door de aanbestedende dienst verstrekte documenten.

Mededelingen en uitwisselingen van informatie vinden plaats via TenderNed. Communicatie buiten TenderNed heeft geen rechtsgeldigheid.

2.3 Planning

De planning behorende bij deze aanbesteding is als volgt

Fase	Datum
Publicatie aanbesteding	15 september 2026
Stellen vragen inlichtingenronde I	29 september 2026 tot 10:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen I	20 oktober 2026
Stellen vragen inlichtingenronde 2	3 november 2026 tot 10:00 uur
Vrijgave Nota van Inlichtingen 2	17 november 2026
Datum en tijd ontvangst inschrijvingen	8 december 2026 tot 10:00 uur
Toelichting en Verificatie	11 en 12 januari 2027
Voornemen tot gunning	29 januari 2027
Start standstill periode	30 januari 2027
Einde standstill periode	22 februari 2027 om 10:00 uur
Sluiten overeenkomst	25 februari 2027
Start Implementatie	1 maart 2027
Ingebruikname systeem	1 januari 2028

Aan de planning kunnen geen rechten ontleend worden.

2.4 Nota van Inlichtingen

Vragen en verzoeken om nadere inlichtingen met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure en alle daarbij behorende aanbestedingsstukken dienen via TenderNed te worden ingediend. Hieronder worden in ieder geval begrepen het aanbestedingsdocument, het Programma van Eisen, het Programma van Wensen, de conceptovereenkomst, de concept-verwerkersovereenkomst, het prijzenblad en de overige bijlagen. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van het Nota van Inlichtingen sjabloon (**Bijlage C**).

De aanbestedende dienst hanteert twee inlichtingenrondes. In de eerste ronde kunnen ondernemers vragen stellen over de aanbestedingsstukken in brede zin. De tweede ronde is uitsluitend bedoeld voor vragen die voortvloeien uit de beantwoording in de eerste Nota van Inlichtingen, dan wel voor resterende verduidelijkingsvragen naar aanleiding daarvan. De tweede ronde is niet bedoeld voor het alsnog stellen van nieuwe, zelfstandige vragen over onderdelen van de aanbestedingsstukken die reeds in de eerste ronde aan de orde hadden kunnen worden gesteld.

Vragen en verzoeken om nadere inlichtingen kunnen uitsluitend worden ingediend tot de data en tijdstippen zoals vermeld in paragraaf 2.3 van dit aanbestedingsdocument.

Ondernemers dienen eventuele vragen, opmerkingen of bezwaren ten aanzien van de conceptovereenkomst en de concept-verwerkersovereenkomst eveneens uiterlijk binnen de hiervoor genoemde inlichtingenrondes aan de orde te stellen. Na afloop van de inlichtingenrondes staat de overeenkomst, behoudens wijzigingen als opgenomen in de Nota('s) van Inlichtingen, vast.

Van ondernemers wordt een proactieve houding verwacht. Indien een ondernemer onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, onvolkomenheden of bezwaren constateert in de aanbestedingsstukken, dient hij deze zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen de daarvoor gestelde termijnen voor de Nota van

Inlichtingen aan de orde te stellen. Indien een ondernemer dit nalaat, komt dit voor zijn rekening en risico.

2.5 Inschrijvingen en combinaties

2.5.1 Algemene bepalingen inzake inschrijving

De Ondernemer die tegenover de Aanbestedende dienst blijkt heeft gegeven voornemens te zijn een inschrijving te doen, dan wel concreet een inschrijving heeft gedaan, wordt geacht te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit Aanbestedingsdocument.

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

2.5.2 Indienen van de inschrijving

De inschrijving geschiedt via TenderNed. Andere of andersoortige inschrijvingen zullen (dan ook) niet in behandeling worden genomen.

De uiterste datum en het uiterste tijdstip voor de ontvangst van de inschrijvingen is vermeld in TenderNed.

De inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden zoals opgenomen in dit Aanbestedingsdocument. De inschrijving dient op Aanbestedingsdatum en -tijdstip én op straffe van directe uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure en/of op straffe van ongeldigheid van de inschrijving, de navolgende documenten/bescheiden te (be-) omvatten:

a. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het nader ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (**bijlage B**) als genoemd in hoofdstuk 3 van dit Aanbestedingsdocument, en;

b. Document Bewijsstuk referentie

Het rechtsgeldig ondertekende en volledig ingevulde Document Bewijsstuk referentie dat als **bijlage E** bij het Aanbestedingsdocument is gevoegd, en;

c. Kwalitatieve documenten

De kwalitatieve documenten betreft:

Subgunningscriterium kwaliteit	Beschrijving	Vormvereisten
K.1	Implementatieplan	- Maximaal 20 pagina's A4-formaat. - Maximaal 1 bijlage A3-formaat ten behoeve van een (stroom)schema. - Minimale lettergrootte 10 punten in een gangbaar lettertype
K.2.	Dienstverlening	- Maximaal 12 pagina's A4-formaat. - Maximaal 1 bijlage A3-formaat ten behoeve van

		een releaseplanning, ontwikkelkalender en/of roadmap. - Minimale lettergrootte 10 punten in een gangbaar lettertype -
K.3	Programma van Wensen (Bijlage D)	- Invullen en indienen Bijlage D
K.4	Toelichting en verificatie	- Geen documenten bij inschrijving nodig.

De aan te leveren kwalitatieve documenten hebben een maximale omvang zoals hierboven beschreven en bestaan uit enkelzijdige pagina's met een normale lay-out en een gangbaar lettertype. Een eventueel voorblad, inhoudsopgave, (verwijzingen naar) bijlagen e.d. worden niet beschouwd als onderdeel van de kwalitatieve documenten en worden derhalve niet beoordeeld of gewaardeerd.

Indien de inschrijver het maximaal toegestane aantal pagina's, zoals opgenomen bij de vormvereisten, overschrijdt, worden de pagina's boven dit maximum niet beoordeeld. Ter illustratie: indien een inschrijver bij onderdeel K.1. 22 pagina's indient, worden pagina's 1 tot en met 20 beoordeeld. Pagina's 21 en 22 worden terzijde gelegd en niet beoordeeld.

d. Financiële document

Het financiële document betreft het prijzenblad, dat als **bijlage F** bij het Aanbestedingsdocument is gevoegd.

U moet uw prijs aanbieden in het prijzenblad. U verklaart middels inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het programma van eisen, en zoals aangepast in de nota's van inlichtingen, en alle wensen zoals door u aangeboden in de aangeboden prijzen verwerkt zijn.

Het is niet toegestaan een nulprijs in te dienen. Het is absoluut niet toegestaan negatieve prijzen aan te bieden. Het niet invullen van (onderdelen van) het prijsinvulformulier leidt tot ongeldigheid van uw inschrijving.

Abnormaal lage prijzen worden door ons gecontroleerd/nagevraagd. Volgens artikel 2.116 Aw 2012 kan uw inschrijving ongeldig worden verklaard.

De opening van de inschrijvingen (c.q. van de digitale kluis) vindt zo spoedig mogelijk na het uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijvingen plaats. Deze opening is niet openbaar; er vindt derhalve geen openbare aanbestedingszitting plaats en inschrijvers zijn hierbij niet aanwezig. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt, dat aan alle inschrijvers wordt toegezonden.

2.5.3 Te late Inschrijving

Inschrijvingen die na de in TenderNed vermelde uiterste datum en tijd voor ontvangst worden ingediend, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure en niet in behandeling genomen.

2.5.4 Ongeldige Inschrijvingen

Een inschrijving die niet voldoet aan de in dit aanbestedingsdocument gestelde eisen en voorwaarden, of waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden, wordt als ongeldig aangemerkt en niet in behandeling genomen.

2.5.5 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving c.q. de aanbieding moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 kalenderdagen. De Aanbestedende dienst kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. In geval een kort geding als bedoeld in paragraaf 4.6 van dit Aanbestedingsdocument aanhangig wordt gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening (evenwel) 16 kalenderdagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.

2.5.6 Intrekken inschrijving

Een inschrijver kan zijn inschrijving uitsluitend tot de in TenderNed vermelde uiterste datum en het uiterste tijdstip voor ontvangst intrekken, door middel van een duidelijke, ondertekende verklaring.

2.5.7 Inschrijven als combinatie

Inschrijven als combinatie - een samenwerkingsverband van ondernemers - is toegestaan. Een combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van deelnemers/combinanten wisselen. De combinanten zijn na gunning hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

2.6 Varianten (alternatieven)

Het staat een Inschrijver niet vrij om, naast een Inschrijving overeenkomstig dit aanbestedingsdocument, bij de inschrijving varianten (alternatieven) in te dienen.

2.7 Klachten en rechtsbescherming

Dit Aanbestedingsdocument is met grote zorg samengesteld. Mocht een Inschrijver/Ondernemer echter onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 en/of het (overige) aanbestedingsrecht constateren of anderszins bezwaren hebben tegen de Aanbestedingsprocedure en de daarin gestelde voorwaarden en eisen, dan wordt de Inschrijver/Ondernemer dringend verzocht hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vóór publicatie van de Nota van Inlichtingen, schriftelijk melding te maken bij de Aanbestedende dienst om zo nodig een en ander te (kunnen) corrigeren of bij te (kunnen) stellen.

Maakt een Inschrijver van vorenbedoelde gelegenheid geen gebruik, dan is dat voor risico van die Ondernemer en mogen de Aanbestedende dienst en overige Ondernemers er in beginsel gerechtvaardigd op vertrouwen, dat ter zake geen onduidelijkheden en/of bezwaren aanwezig zijn/waren.

<i>'Proactief'</i> reageren en handelen is in onderhavig verband (dringend) gewenst en vereist.

Klachten met betrekking tot onderhavige Aanbestedingsprocedure kunnen worden ingediend bij het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende dienst via het e-mailadres: klachten@ibmn.eu. Een klacht zal worden behandeld door het Dagelijks Bestuur van IBMN dat niet direct betrokken is bij onderhavige Aanbestedingsprocedure.

De Aanbestedende dienst behoudt zich zonder meer én zonder in het voorkomende geval tot enigerlei (vorm van) schadeplechtigheid te zijn gehouden, in ieder geval het recht voor:

- De Aanbestedingsprocedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten, af te breken of te beëindigen;
- De Opdracht c.q. de Overeenkomst in het voorkomend geval niet te gunnen;
- De (tijds)planning te wijzigen.

2.8 Kennelijk onredelijke en/of irreële en/of ongeloofwaardige (eenheids-) prijzen

De Aanbestedende dienst behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor kennelijk onredelijke en/of irreële en/of ongeloofwaardige (eenheids-) prijzen, dan wel de betreffende inschrijving terzijde te leggen en/of de betreffende Inschrijver uit te sluiten van (eventuele) gunning van de Overeenkomst (Opdracht). De Aanbestedende dienst is uitdrukkelijk niet gebaat bij strategische en/of manipulatieve inschrijvingen.

Onder een manipulatieve inschrijving wordt in deze verstaan:

“Een inschrijving waarmee een inschrijver de gunnings- c.q. beoordelingssystematiek bewust en in strijd met de kenbare bedoelingen van de aanbestedende dienst om realistische en marktconforme prijzen aan te (moeten) bieden, op slinkse wijze beïnvloedt en waarbij de grenzen van een geoorloofde strategische inschrijving zijn/worden overschreden. En/of een inschrijving waarbij de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee door de aanbestedende dienst beoogde doel wordt verstoord.”

Benadrukt wordt, dat de Aanbestedende dienst (slechts) geïnteresseerd is in aanbiedingen (inschrijvingen), waarvoor de Inschrijver/Opdrachtnemer de Opdracht ook daadwerkelijk, naar tevredenheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, voor een eerlijke en marktconforme prijs kan uitvoeren. Hetgeen bijvoorbeeld voordelen zal hebben tijdens de uitvoering(speriode) van de Opdracht respectievelijk de voortgang daarvan.

2.9 Garanties

Waar in dit Aanbestedingsdocument melding wordt gemaakt van door een Inschrijver te verstrekken garanties, of waar staat vermeld ‘dient te garanderen’, wordt (worden), voor zover niet naar een expliciete schriftelijke garantie bij inschrijving wordt gevraagd, de betreffende garantie(s) geacht impliciet onvoorwaardelijk door de Ondernemer te zijn gegeven bij Inschrijving op de Aanbestedingsprocedure.

2.10 Eventuele loting

Indien twee of meer Inschrijvers na toepassing van de gunningscriteria gelijk eindigen, wordt de opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op de kwalitatieve criteria.

Indien ook dan geen onderscheid kan worden gemaakt, wordt de opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op het onderdeel K.2. Indien ook dan geen onderscheid kan worden gemaakt, wordt de opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op het onderdeel K.1.

Indien ook dan geen onderscheid kan worden gemaakt, wordt door middel van loting bepaald aan wie de opdracht wordt gegund. De betrokken Inschrijvers worden tijdig geïnformeerd over het moment en de wijze waarop de loting plaatsvindt en zijn bevoegd daarbij aanwezig te zijn, in persoon of bij gemachtigde.

3 Minimumeisen (uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen)

In deze Aanbestedingsprocedure gelden minimumeisen ter zake uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Om in aanmerking te kunnen komen voor (eventuele) gunning van de Opdracht mogen op de Inschrijver geen van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn én dient de Inschrijver te voldoen aan de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

Indien een Inschrijver zich ter zake de geschiktheidseisen wenst te beroepen op de draagkracht, middelen, ervaringen etc. van (een) derde(n), dan dient hij bij zijn inschrijving aan te tonen dat hij tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (Opdracht) ook daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Overeenkomst (Opdracht) noodzakelijke draagkracht, middelen, ervaringen etc. van die derde(n) én dat de betreffende derde(n) ook daadwerkelijk - in ieder geval voor dat (onder-)deel waarop een beroep op die derde(n) wordt gedaan - zal (zullen) worden ingeschakeld bij de uitvoering van de Overeenkomst (Opdracht).

Indien een Inschrijver zich beroept op de draagkracht, middelen, ervaringen etc. van (een) derde(n), dan moet(en) die derde(n) middels overlegging van een (eigen) UEA (**bijlage B**) bij/tezamen met de inschrijving aantonen, dat op hem geen van de (in dit hoofdstuk genoemde) uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

De Aanbesteder behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om aan hem over gelegde informatie, gegevens en bescheiden (op juistheid) te controleren en te verifiëren.

3.1 Uitsluitingsgronden

3.1.1 Verplichte uitsluitingsgronden

Van deelname aan de Aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke Inschrijver op wie in de periode van vijf (5) jaar gelegen voorafgaande aan aanbestedingsdatum de verplichte uitsluitingsgronden als bedoeld in de artikelen 2.86 lid 2 t/m 2.86 lid 6 Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn.

Van deelname aan de Aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke combinatie (een samenwerkingsverband van Ondernemers) waarvan voor/op één of meer van de deelnemers/combinanten op wie in de periode van vijf (5) jaar gelegen voorafgaande aan aanbestedingsdatum de verplichte uitsluitingsgronden als bedoeld in de artikelen 2.86 lid 2 t/m 2.86 lid 6 Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn.

3.1.2 Artikel 2.87 Aanbestedingswet

Van deelname aan de Aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke Inschrijver die in een omstandigheid verkeert zoals opgenomen in artikel 2.87 lid 1 sub b Aanbestedingswet 2012 en/of in artikel 2.87 lid 1 sub j Aanbestedingswet 2012.

Van deelname aan de Aanbestedingsprocedure wordt uitgesloten, elke combinatie (een samenwerkingsverband van Ondernemers) waarvan op één of meer van de deelnemers/combinanten die in een omstandigheid verkeert zoals opgenomen in 2.87 lid 1 sub b Aanbestedingswet 2012 en/of in artikel 2.87 lid 1 sub j Aanbestedingswet 2012.

3.1.3 Bewijs bij inschrijving

Ten behoeve van het bepaalde in de paragrafen 3.1.1 en 3.1.2 voornoemd vult de Ondernemer (Inschrijver) het als **bijlage B** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte UEA nader in, ondertekent deze en voegt deze toe aan de inschrijving.

3.1.4 Bewijsstukken na inschrijving

De bewijsmiddelen in verband met het bepaalde in de paragrafen 3.1.1, 3.1.2 en 3.1.3 voornoemd als bedoeld in artikel 2.102 lid 1 Aanbestedingswet 2012 zijn: Er worden na inschrijving ter zake geen nadere bewijsstukken verlangd.

3.1.5 Uitsluitingsgrond (en) in verband met het Sanctiepakket Rusland

Van deelname aan de aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke Inschrijver in de hoedanigheid van (volgens de Circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen - aangepaste versie d.d. 20 mei 2022' van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat met kenmerk CE-MC / 22156112):

- a. Persoon met een Russische nationaliteit en/of persoon of rechtspersoon (bedrijf, entiteit of orgaan) die gevestigd is in Rusland, of;
- b. Rechtspersoon die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a. hierboven, of;
- c. Persoon of rechtspersoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een onder a. en b. hierboven genoemde Russische partij, of;
- d. Niet-Russische entiteit, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde van de (aanbestede) Opdracht geleverd wordt, of gaat worden, door (een) onderaannemer(s), leverancier(s) of entiteit(en) die als Russische entiteit(en) kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande onder a. onder b. en/of onder c.

Van deelname aan de aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke combinatie (een samenwerkingsverband van ondernemers) waar één of meer van de deelnemers/combinanten in de hoedanigheid verkeert/verkeren van (volgens de Circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen - aangepaste versie d.d. 20 mei 2022' van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat met kenmerk CE-MC / 22156112):

- a. Persoon met een Russische nationaliteit en/of persoon of rechtspersoon (bedrijf, entiteit of orgaan) die gevestigd is in Rusland, of;
- b. Rechtspersoon die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a. hierboven, of;
- c. Persoon of rechtspersoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een onder a. en b. hierboven genoemde Russische partij, of;
- d. Niet-Russische entiteit, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde van de (aanbestede) Opdracht geleverd wordt, of gaat worden, door (een) onderaannemer(s), leverancier(s) of entiteit(en) die als Russische entiteit(en) kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande onder a. onder b. en/of onder c.

Door (zijn) inschrijving verklaart Inschrijver, dat geen van bovengenoemde uitsluitingsgronden (a, b, c, of d) op hem van toepassing zijn.

3.2 Geschiktheidseisen

Voor eventuele gunning van de Opdracht komt uitsluitend in aanmerking de Inschrijver die, naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, tijdig heeft aangetoond te voldoen aan de hieronder in deze paragraaf (met subparagrafen) gestelde minimumeisen met betrekking tot:

- De technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (artikel 2.93 Aanbestedingswet 2012).

3.2.1 De technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid: Kerncompetentie

Om in aanmerking te (kunnen) komen voor de Opdracht, dient een Inschrijver te beschikken over aantoonbare ervaring met de uitvoering én oplevering van tenminste één (1) 'Opdracht' in de afgelopen drie (3) jaar (voorafgaande aan datum inschrijving) die betrekking heeft (had) op:

Kerncompetentie 1:

Het ter beschikking stellen en onderhouden van een SaaS-oplossing ten behoeve van burgerzaken

Inschrijver dient aan te tonen te beschikken over ervaring met het ter beschikking stellen en onderhouden van een SaaS-oplossing ten behoeve van burgerzaken.

Inschrijver toont dit aan door middel van één (1) referentieopdracht die gedurende de afgelopen drie (3) jaar succesvol is uitgevoerd bij een Nederlandse gemeente met minimaal 25.000 inwoners. De referentieopdracht omvat ten minste de levering, implementatie en het beheer van een burgerzakenapplicatie in een SaaS-omgeving.

Kerncompetentie 2:

Het implementeren en migreren van een burgerzakenapplicatie

Inschrijver dient aan te tonen te beschikken over ervaring met het implementeren en migreren van een burgerzakenapplicatie.

Inschrijver toont dit aan door middel van één (1) referentieopdracht die gedurende de afgelopen drie (3) jaar succesvol is uitgevoerd bij een Nederlandse gemeente met minimaal 25.000 inwoners. De referentieopdracht omvat ten minste de implementatie, migratie en ingebruikname van een burgerzakenapplicatie.

3.2.1.1 Bewijs bij inschrijving

Ten behoeve van het bepaalde in paragraaf 3.2.1 voornoemd vult de Inschrijver het als **bijlage E** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte Document Bewijsstuk referentie in, ondertekent dit en voegt dit toe aan de Inschrijving (zie paragraaf 4.2).

3.2.1.2 Bewijsmiddelen na Inschrijving

De bewijsmiddelen in verband met het bepaalde in de paragrafen 3.2.1 en 3.2.1.1 als bedoeld in artikel 2.102 lid 1 Aanbestedingswet 2012 zijn: een tevredenheidsverklaring van de opgegeven referentie over hetgeen bij kerncompetentie 1 is geëist.

3.2.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid: ISO 27001

Inschrijver dient te beschikken over:

- Een certificaat op basis van de norm ISO 27001 Informatiebeveiliging inclusief verklaring van toepasselijkheid (VVT) met een toepassingsgebied dat alle producten en/of diensten omvat die onderdeel uitmaken van deze Opdracht. Het ISO 27001 certificaat moet zijn afgegeven door een certificatie-instelling, die daartoe is erkend door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie) OF

- Kopie van gelijkwaardig certificaat op het gebied van informatiebeveiliging inclusief verklaring van toepasselijkheid (VVT) met een toepassingsgebied dat alle producten en/of diensten omvat die onderdeel uitmaken van deze Opdracht. Inschrijver dient in dit geval de gelijkwaardigheid schriftelijk aan te tonen en te onderbouwen.

3.2.2.1 Bewijs bij inschrijving

Ten behoeve van het bepaalde in paragraaf 3.2.2 voornoemd vult de Inschrijver het als **bijlage B** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte Uniform Europees Aanbestedingsdocument in, ondertekent dit en voegt dit toe aan de Inschrijving (zie paragraaf 4.2).

3.2.2.2 Bewijsmiddelen na Inschrijving

De bewijsmiddelen in verband met het bepaalde in de paragrafen 3.2.2 en 3.2.2.1 als bedoeld in artikel 2.102 lid 1 Aanbestedingswet 2012 zijn: Een kopie van het ISO 27001 certificaat en een verklaring van toepasselijkheid (VVT) met een toepassingsgebied dat alle producten en/of diensten omvat die onderdeel uitmaken van deze Opdracht.

3.2.3 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid: ISO 9001:2015

Inschrijver dient te beschikken over:

- Een kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat op basis van de norm ISO 9001:2015 Dit certificaat moet zijn afgegeven door een certificatie-instelling, die daartoe is erkend door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie) OF
- Kopie van gelijkwaardig certificaat op het gebied van een kwaliteitsmanagementsysteem. Inschrijver dient in dit geval de gelijkwaardigheid schriftelijk aan te tonen en te onderbouwen.
- Indien inschrijver niet kan voldoen aan het leveren van het ISO 9001:2015 certificaat, of gelijkwaardig, dient inschrijver een beknopte beschrijving van de genomen maatregelen op gebied van kwaliteitsmanagement in te dienen. Opdrachtgever beoordeelt de aangeleverde informatie op toereikendheid en passendheid bij de aard en omvang van de opdracht.

3.2.3.1 Bewijs bij inschrijving

Ten behoeve van het bepaalde in paragraaf 3.2.5 voornoemd vult de Inschrijver het als **bijlage B** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte Uniform Europees Aanbestedingsdocument in, ondertekent dit en voegt dit toe aan de Inschrijving (zie paragraaf 4.2).

3.2.3.2 Bewijsmiddelen na Inschrijving

De bewijsmiddelen in verband met het bepaalde in de paragrafen 3.2.5 en 3.2.5.1 als bedoeld in artikel 2.102 lid 1 Aanbestedingswet 2012 zijn: Een kopie van het ISO 9001:2015 certificaat of een daaraan gelijkwaardig certificaat. In geval van een gelijkwaardig certificaat dient Inschrijver de gelijkwaardigheid schriftelijk aan te tonen en te onderbouwen.

3.2.4 Financiële en economische draagkracht: jaarverslag en geen continuïteitsparagraaf

Inschrijver dient te beschikken over:

- Een (gedeponeerd) jaarverslag en accountantsverklaring, waarbij het meest recente afgeronde boekjaar op verzoek moet worden overlegd;
- In het jaarverslag dient geen continuïteitsparagraaf te zijn opgenomen.

3.2.4.1 Bewijs bij inschrijving

Ten behoeve van het bepaalde in paragraaf 3.2.6 voornoemd vult de Inschrijver het als **bijlage B** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte Uniform Europees Aanbestedingsdocument in, ondertekent dit en voegt dit toe aan de Inschrijving (zie paragraaf 4.2).

3.2.4.2 Bewijsmiddelen na Inschrijving

De bewijsmiddelen in verband met het bepaalde in de paragrafen 3.2.4 en 3.2.4.1 als bedoeld in artikel 2.102 lid 1 Aanbestedingswet 2012 zijn: Het meest recente (gedeponeerde) jaarverslag inclusief accountantsverklaring, waarbij in het jaarverslag geen continuïteitsparagraaf is opgenomen.

3.2.5 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

U moet verzekerd zijn voor aansprakelijkheid door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dekt minimaal € 1.250.000,- per gebeurtenis en minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per kalenderjaar.

3.2.5.1 Bewijs bij inschrijving

Ten behoeve van het bepaalde in paragraaf 3.2.6 voornoemd vult de Inschrijver het als **bijlage B** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte Uniform Europees Aanbestedingsdocument in, ondertekent dit en voegt dit toe aan de Inschrijving (zie paragraaf 4.2).

3.2.5.2 Bewijsmiddelen na Inschrijving

De bewijsmiddelen in verband met het bepaalde in de paragrafen 3.2.5 en 3.2.5.1 als bedoeld in artikel 2.102 lid 1 Aanbestedingswet 2012 zijn: Een geldig polisblad van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering; als het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen is het voldoende om een geldig verzekeringscertificaat aan te leveren waaruit blijkt dat u verzekerd bent voor het vereiste bedrag.

3.3 Een (eventueel) gebrek

In het geval van een gebrek in het (als **bijlage B** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte) UEA of in geval van een gebrek met betrekking tot de bewijsmiddelen/bewijsstukken stelt de Aanbestedende dienst de betreffende Inschrijver in de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van twee (2) werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. De Aanbestedende dienst verzendt dit bericht per elektronisch bericht. Indien de Aanbestedende dienst het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft ontvangen of indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld, komt de Inschrijver niet in aanmerking voor verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

4 Eisen met betrekking tot de uitvoering

4.1 Programma van Eisen

De Opdracht c.q. de Overeenkomst wordt uitgevoerd overeenkomstig hetgeen daartoe bepaald is in het Programma van Eisen dat als **bijlage A** aan dit Aanbestedingsdocument is gehecht.

In geval in het Programma van Eisen verwezen wordt naar een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze die kenmerkend is voor de producten of diensten van een bepaalde Ondernemer, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient daarbij/daarachter gelezen te worden 'of gelijkwaardig'.

De bewijsplicht en -last ter zake de gelijkwaardigheid ligt bij de Inschrijver. In/middels/bij zijn inschrijving levert de Inschrijver het betreffende bewijs van gelijkwaardigheid. De Aanbestedende dienst aanvaardt ter zake elk passend (bewijs)middel.

4.2 Inkoopvoorwaarden

De Inkoopvoorwaarden, dat wil zeggen de GIBIT 2025, zijn van toepassing op de Overeenkomst. Voornoemde Inkoopvoorwaarden zijn als **bijlage I** bij dit Aanbestedingsdocument gevoegd. Eventuele algemene voorwaarden of verkoopvoorwaarden van (een) Inschrijver(s) worden uitdrukkelijk niet van toepassing verklaard op de Overeenkomst.

4.3 Overige uitvoeringseisen en -aspecten

4.3.1 Nederlandse taal

Tijdens de uitvoering van de Opdracht c.q. de Overeenkomst zal door alle personen, werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht c.q. Overeenkomst in de contacten met de Opdrachtgever en haar medewerkers, alsmede in de contacten met derden, de Nederlandse taal in woord en geschrift worden gebruikt. Een en ander wordt door Inschrijving gegarandeerd.

4.3.2 Inschakeling onderaannemers bij de opdracht

Inschakeling van niet bij deze Aanbestedingsprocedure voorgestelde onderaannemers bij de uitvoering van de Opdracht behoeft te allen tijde steeds voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

4.3.3 Geen ongeoorloofde inbreuk op rechten van derden

De door Opdrachtnemer krachtens de Overeenkomst op- en afgeleverde diensten en leveringen en, zo mogelijk de daarmee verband houdende documenten, maken geen ongeoorloofde inbreuk op rechten van derden, zodat Opdrachtgever bij het gebruik van een en ander niet geconfronteerd kan/zal worden met aanspraken van (die) derden. De Opdrachtgever kan na op- en aflevering van een en ander dan ook in beginsel vrij over de betreffende diensten en leveringen, en eventueel de daarmee verband houdende documenten, beschikken en deze in het voorkomend geval verspreiden en/of verveelvoudigen.

5 Gunning en beoordeling

De opdracht voor een burgerzakenapplicatie heeft betrekking op een bedrijfskritische voorziening die een groot aantal primaire processen binnen de gemeente ondersteunt. De burgerzakenapplicatie ondersteunt de uitvoering van wettelijke taken, verwerkt persoonsgegevens en speelt een belangrijke rol in de dienstverlening aan inwoners.

De implementatie van een nieuwe burgerzakenapplicatie heeft gevolgen voor processen, medewerkers, inwoners en het gemeentelijke applicatielandschap. Het succes van de opdracht wordt daarom niet uitsluitend bepaald door de beschikbaarheid van functionaliteit, maar ook door de wijze waarop de oplossing wordt geïmplementeerd, beheerd en toegepast binnen de organisatie.

Het is voor de gemeente van belang dat:

- de implementatie, migratie en ingebruikname beheerst en voorspelbaar verlopen;
- de oplossing de gemeentelijke processen effectief ondersteunt;
- medewerkers en beheerders de oplossing efficiënt kunnen gebruiken;
- continuïteit, informatiebeveiliging en privacy zijn geborgd;
- de dienstverlening van de opdrachtnemer aansluit op de behoeften van de gemeente;
- een passende verhouding bestaat tussen prijs en kwaliteit.

Om deze redenen wordt de opdracht gegund op basis van de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI), vastgesteld op grond van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

Een opgave van de door de inschrijver bij inschrijving in te dienen documenten (paragraaf 2.5) alsmede de wijze van beoordeling, de gehanteerde wegingsfactoren en de gunningsmethodiek zijn opgenomen in dit hoofdstuk van het aanbestedingsdocument.

5.1 Gunning op 'beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)'

Gunning door de Aanbestedende dienst geschiedt op basis van het gunningscriterium (zie artikel 2.114 lid 1 Aanbestedingswet 2012) 'economisch meest voordelige inschrijving vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)'. Het gunningscriterium 'BPKV' bestaat uit de volgende subgunningscriteria en het te behalen aantal punten:

Subgunningscriterium		Onderdeel	Maximaal aantal punten
Prijs	P.1.	Inschrijfprijs	250
Kwaliteit	K.1.	Implementatie	300
	K.2.	Dienstverlening	250
	K.3.	Programma van Wensen	200
	K.4.	Toelichting en verificatie	-

5.2 SUBGUNNINGSCRITEIRIUM 1: PRIJS

De inschrijver dient het **prijzenblad (bijlage F)** volledig in te vullen. Uitsluitend de daarvoor bestemde velden mogen worden ingevuld. Het prijzenblad berekent automatisch de totalen. De totale inschrijfprijs zoals opgenomen in de daarvoor bestemde cel op het tabblad *Inschrijfprijs* wordt gebruikt voor de beoordeling van het prijscriterium.

Door inschrijving verklaart de inschrijver dat alle kosten die verband houden met het voldoen aan het Programma van Eisen, inclusief eventuele wijzigingen voortvloeiend uit de Nota('s) van Inlichtingen, alsmede de aangeboden invulling van de wensen, volledig zijn verwerkt in de aangeboden prijzen. Het aanbieden van een prijs van € 0,00 of een negatieve prijs is niet toegestaan.

Indien het prijzenblad niet volledig is ingevuld, is gewijzigd door de inschrijver of een prijs wordt aangeboden die hoger is dan de maximaal toegestane prijs, kan de inschrijving ongeldig worden verklaard.

Indien de gemeente van oordeel is dat sprake is van een abnormaal lage inschrijving, behoudt zij zich het recht voor hierover nadere informatie op te vragen. Overeenkomstig artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012 kan een dergelijke inschrijving ongeldig worden verklaard.

5.2.1 BEOORDELING GUNNINGSCRITERIUM 1: PRIJS

De prijs wordt beoordeeld op basis van de totale inschrijfprijs. De prijsbeoordeling vindt plaats op absolute basis. De prijzen van andere inschrijvers hebben geen invloed op de score die een inschrijving op het onderdeel prijs behaalt.

De beoordeling vindt plaats binnen de bandbreedte van:

- minimale prijs (Pmin): **€ 900.000,-**
- maximale prijs (Pmax): **€ 1.300.000,-**

Indien de aangeboden prijs gelijk is aan of lager is dan de minimale prijs, wordt de maximale score van **250 punten** toegekend.

Indien de aangeboden prijs gelijk is aan de maximale prijs, wordt een score van **0 punten** toegekend. Voor prijzen tussen de minimale en maximale prijs wordt de score lineair bepaald volgens onderstaande formule:

$$\text{Behaalde punten} = 250 \times (\text{Pmax} - \text{Inschrijvingsprijs}) / (\text{Pmax} - \text{Pmin})$$

Waarbij:

- **Pmin** = minimale prijs;
- **Pmax** = maximaal toegestane prijs;
- **Inschrijvingsprijs** = de totale inschrijfprijs uit het prijzenblad.

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op twee decimalen.

5.3 SUBGUNNINGSCRITE RIUM 2: Kwaliteit

Het subgunningscriterium kwaliteit bestaat uit de volgende onderdelen

Subgunningscriterium	K.1. Implementatie
Doel	De gemeente IJsselstein wenst inzicht te verkrijgen in de mate waarin de inschrijver in staat is een beheerste, voorspelbare en succesvolle implementatie van de burgerzakenapplicatie te realiseren. Daarbij wordt beoordeeld in hoeverre de inschrijver beschikt over een samenhangende en realistische aanpak voor de implementatie, migratie, ingebruikname en adoptie van de oplossing, waarbij continuïteit van de dienstverlening, kwaliteit van de gegevens, beheersing van risico's en ondersteuning van gebruikers gedurende het gehele traject zijn geborgd. De gemeente hecht hierbij bijzondere waarde aan een implementatieaanpak die leidt tot een tijdige ingebruikname van de oplossing, een zorgvuldige overgang naar de nieuwe situatie en een duurzame verankering van de oplossing binnen de organisatie. <i>Noot: Het implementatieplan hoeft geen volledig uitgewerkte detailplannen (zoals migratie-, test- of opleidingsplannen) te bevatten. Nadere uitwerking hiervan vindt na gunning plaats in overleg met de gemeente IJsselstein.</i>
Wat wordt gevraagd	Voeg hiervoor een implementatieplan bij waarin de bovenstaande onderdelen worden beschreven en hanteer de nummering en indeling zoals beschreven. 1. Aanpak Beschrijf de gekozen aanpak voor de implementatie. Minimale criteria: • Licht toe welke aanpak wordt gekozen en waarom (waterval, agile, hybride). • Geef aan hoe de inrichting wordt afgestemd op de gemeentelijke werkprocessen. • Omschrijf hoe tussentijdse feedback of bijsturing mogelijk is. 2. Projectorganisatie Beschrijf hoe de projectorganisatie is ingericht. Minimale criteria: • Benoem rollen aan de zijde van leverancier en gemeente (zoals projectleider, functioneel beheer, key-user). • Welke kennis, ervaring en verantwoordelijkheden hebben deze rollen binnen het project (nodig)? • Omschrijf de samenwerking met de gemeente IJsselstein. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een (gemeentelijke) projectstructuur, een

eventuele stuurgroep, hoe werkt besluitvorming, escalatie en hoe ziet de samenwerking en (dagelijkse) afstemming eruit.

3. Capaciteitsplanning en inzet

Beschrijf hoe u invulling geeft aan de benodigde inzet en capaciteit gedurende de implementatie.

Minimale criteria:

- Geef per fase aan hoeveel inzet van de gemeente wordt verwacht per rol (in uren), uitgesplitst per week.
- Benoem wat de leverancier levert qua capaciteit, expertise en beschikbaarheid.
- Geef aan hoe flexibiliteit wordt geboden bij onverwachte omstandigheden of ziekte.
- Geef per rol aan op welke momenten en met welke frequentie fysieke aanwezigheid op locatie wordt voorzien gedurende de verschillende implementatiefasen.

4. Planning en fasering

Geef een realistische planning voor het volledige implementatietraject.

Minimale criteria:

- Benoem hoofdfasen ten minste voorbereiding, inrichting, conversie, test, opleiding, livegang.
- Geef per fase aan wat het doel en de doorlooptijd is.
- Geef per fase aan welke resultaten worden opgeleverd.
- Omschrijf per fase welke oplevermomenten, mijlpalen en acceptatiepunten zijn voorzien.

5. Opleiding en adoptie

Geef aan hoe medewerkers van de gemeente worden opgeleid en ondersteund in het gebruik van het nieuwe pakket.

Minimale criteria:

- Omschrijf per doelgroep (eindgebruiker, key-user, functioneel beheerder) welke opleiding of begeleiding wordt geboden en hoeveel tijd deze kost.
- Geef aan of sprake is van e-learning, klassikale sessies, training-on-the-job of een combinatie.
- Geef aan hoe gebruikers na livegang worden ondersteund bij de adoptie van het nieuwe pakket en hoe wordt omgegaan met vragen, kennisopbouw en nazorg.
- Indien nodig geef aan hoe de organisatie meegenomen gaat worden in het hele traject en hoe we de inwoners eventueel betrekken.

6. Communicatie en afstemming

Beschrijf hoe communicatie en samenwerking met de gemeente zijn vormgegeven.

Minimale criteria:

- Benoem frequentie van overleggen en rapportagemomenten.

- Geef aan hoe voortgang, risico's, knelpunten, acties en besluiten worden vastgelegd en gedeeld.
- Licht toe hoe gebruikers en andere betrokkenen worden geïnformeerd over de voortgang van de implementatie, wijzigingen in werkwijzen en de voorbereiding op de ingebruikname.

7. Acceptatie

Beschrijf hoe het testproces wordt vormgegeven.

Minimale criteria:

- Stel een testprotocol op. (lever deze eventueel als bijlage mee)
- Beschrijf een acceptatieprocedure op basis van het door u opgestelde testprotocol.
- Beschrijf hoe het test- en acceptatieproces wordt georganiseerd en begeleid.
- Geef aan welke rollen hierbij worden ingezet, waaronder de eventuele inzet van een testcoördinator.

8. Datamigratie en conversie

Beschrijf hoe de datamigratie wordt uitgevoerd en getoetst.

Minimale criteria:

- Beschrijf de migratie- en conversieaanpak.
- Beschrijf de verantwoordelijkheidsverdeling tussen leverancier en gemeente.
- Beschrijf hoe proefconversies worden uitgevoerd.
- Beschrijf hoe wordt vastgesteld dat de geconverteerde gegevens volledig en correct zijn.
- Beschrijf het terugvalscenario indien de migratie niet succesvol verloopt.

9. Risico's en beheersmaatregelen

Geef een overzicht van de 5 grootste project specifieke risico's die u voorziet in de implementatie en onderbouw waarom u voor deze 5 heeft gekozen.

Minimale criteria:

- Omschrijf minimaal vijf implementatie specifieke risico's, inclusief kans-, impact- en beheersmaatregelen.
- Geef per risico aan wie verantwoordelijk is voor monitoring en opvolging.
- Geef aan hoe u risico's monitort en escalaties voorkomt.
- Hoe wordt de continuïteit van de dienstverlening aan inwoners tijdens de implementatie en livegang wordt gewaarborgd.

Beoordeling

Het implementatieplan wordt beoordeeld op de mate waarin de voorgestelde aanpak vertrouwen biedt in een tijdige, kwalitatief hoogwaardige en beheersbare implementatie van de burgerzakenapplicatie.

Daarbij wordt beoordeeld in hoeverre de inschrijver aannemelijk maakt dat de implementatie, migratie en ingebruikname op een gestructureerde en voorspelbare wijze kunnen worden uitgevoerd, met behoud van de

	continuïteit van dienstverlening en met een zo beperkt mogelijke impact op de gemeentelijke organisatie, medewerkers en inwoners.
Vormvereisten	Het implementatieplan werkt u uit in een document met de naam "Implementatieplan" op maximaal 20 pagina's A4-formaat inclusief bijlagen. Als u meer dan 20 pagina's A4 indient, worden pagina 21 en verder niet beoordeeld. • Een eventueel voorblad en/of een inhoudsopgave maken geen onderdeel uit van het maximaal aantal pagina's A4, mits zij niet zijn voorzien van inhoudelijke informatie. • Een (stroom)schema o.i.d. mag separaat in (indien nodig) A3-format worden ingediend, maximaal 1 x A3. Dit document telt niet mee voor het aantal pagina's. • Eventuele hyperlinks in het document worden niet gevolgd en de informatie achter de hyperlink, wordt dus ook niet beoordeeld. • Het document moet worden opgesteld in gangbaar lettertype, 10 punten.

Subgunningscriterium K.2. Dienstverlening	
Doel	De gemeente IJsselstein wenst inzicht te verkrijgen in de mate waarin de inschrijver in staat is gedurende de gehele contractperiode de continuïteit, beschikbaarheid, veiligheid, ondersteuning en doorontwikkeling van de burgerzakenapplicatie aantoonbaar te waarborgen. Daarnaast wenst de gemeente inzicht te verkrijgen in de mate waarin de voorgestelde dienstverlening, samenwerking en beheerorganisatie bijdragen aan een stabiele, betrouwbare, toekomstbestendige en beheersbare dienstverlening gedurende de contractperiode.
Wat wordt gevraagd	Inschrijver wordt gevraagd om een dienstverleningsplan, startend vanaf acceptatie, op te stellen waarin u de kwaliteit van de oplossing, dienstverlening, samenwerking, continuïteit en doorontwikkeling beschrijft. Beschrijf in het dienstverleningsplan de volgende onderdelen en hanteer daarbij de nummering en indeling zoals hieronder beschreven: 1. Algemeen 2. Dienstverlening 3. Samenwerking 4. Doorontwikkeling 5. SLA 1. Algemeen • Beschrijving van uw Burgerzakenapplicatie, aansluitend op het Programma van Eisen en de gemeentelijke processen voor Burgerzaken; • Hoe waarborgt uw systeem de kwaliteit, actualiteit, volledigheid en rechtmatigheid van gegevens, bijvoorbeeld door ingebouwde controles, signaleringen, logging en ondersteuning bij foutcorrecties;

- Beschrijf hoe de oplossing aansluit op relevante landelijke voorzieningen, standaarden en ontwikkelingen binnen het Burgerzakendomein, waaronder BRP, RvIG, RDW, DigiD/eIDAS, eHerkenning, zaakgericht werken en Common Ground.

2. Dienstverlening

Beschrijf de onderstaande onderdelen:

- De KPI's voor bereikbaarheid, snelheid, openingstijden, afhandelingsindicatoren;
- Een beschrijving en werkwijze van de helpdesk;
- Een beschrijving en de werkwijze van de afhandeling van de storingen binnen en buiten het standaard servicevenster;
- De continuïteitsafspraken conform Artikel 39 GIBIT 2025;
- Hoe u omgaat met updates, releases en grotere wijzigingen en hoe deze landen binnen de organisatie van de gemeente. Geef aan of er een demo-, test- en/of acceptatieomgeving beschikbaar is, hoe release notes worden gedeeld, hoe impactanalyses tot stand komen en hoe de gemeente tijdig wordt voorbereid op wijzigingen in processen, koppelingen of wet- en regelgeving.

3. Samenwerking

- Beschrijf hoe jullie als samenwerkingspartner van de gemeente IJsselstein bijdragen aan een prettige en succesvolle samenwerking en wat u van de gemeente verwacht.
- Beschrijf de inrichting van het tactisch en strategisch overleg tussen u en de gemeente en wie waarbij aan dient te sluiten.
- Beschrijf de inrichting van de beheerorganisatie rond de Burgerzakenapplicatie. Ga daarbij in op rollen en verantwoordelijkheden, vaste aanspreekpunten, de samenwerking met functioneel beheer, de wijze waarop incidenten, problemen en wijzigingsverzoeken worden geregistreerd en gevolgd, en de manier waarop prioritering, besluitvorming en escalatie plaatsvinden.
- Beschrijf hoe u de gemeente ondersteunt bij adoptie, opleiding en kennisoverdracht, bijvoorbeeld bij updates. Ga daarbij in op trainingen voor medewerkers en key-users, instructiemateriaal, kennisbank, release-uitleg, begeleiding bij nieuwe functionaliteit en de wijze waarop kennis actueel wordt gehouden gedurende de contractperiode.

4. Doorontwikkeling

- Wat is de roadmap voor uw oplossing voor de komende vier jaar? Benoem daarbij specifiek de landelijke en gemeentelijke ontwikkelingen binnen Burgerzaken, zoals ontwikkelingen rond BRP, RvIG, reisdocumenten, rijbewijzen, digitale identiteit, digitale dienstverlening, zaakgericht werken, Common Ground, gegevensuitwisseling en informatiebeveiliging.
- Beschrijf hierbij expliciet hoe u de gemeente meeneemt in het zo efficiënt en optimaal mogelijk gebruiken van de oplossing, waarbij

	de gemeente waarde hecht aan persoonlijk contact met kennis van het Burgerzakendomein. • Voeg de releaseplanning, ontwikkelkalender en/of roadmap toe waarin de geplande ontwikkeling van de Oplossing wordt beschreven. Geef specifiek aan of er sprake is van uitfasering of vervanging van (delen van) de Oplossing. • Beschrijf hoe u klanten betreft bij de doorontwikkeling. Geef ook aan in hoeverre klanten inzicht hebben in de wensen van andere klanten en invloed hebben op de eventuele keuzes die in de toekomst gemaakt zullen worden. 5. SLA • Voeg de Service Level Agreement (SLA) toe die onderdeel uitmaakt van de offerte. Hierin wordt beschreven hoe de gemeente op het gebied van beheer, onderhoud, service, beschikbaarheid, continuïteit, beveiliging, incidentafhandeling en rapportage wordt ontzorgd. • Beschrijf in de SLA minimaal de afspraken over beschikbaarheid, onderhoudsvensters, responstijden, oplostijden, escalatie, prioriteitsindeling, back-up, herstel, RPO/RTO, beveiligingsincidenten, releasebeheer en periodieke servicerapportages. • De SLA zal niet inhoudelijk worden beoordeeld, maar dient ter verificatie van de inschrijving.
Beoordeling	De gemeente IJsselstein wenst inzicht te verkrijgen in de mate waarin de inschrijver in staat is gedurende de gehele contractperiode de continuïteit, beschikbaarheid, veiligheid, ondersteuning en doorontwikkeling van de burgerzakenapplicatie aantoonbaar te waarborgen. Daarnaast wenst de gemeente inzicht te verkrijgen in de mate waarin de voorgestelde dienstverlening, samenwerking en beheerorganisatie bijdragen aan een stabiele, betrouwbare, toekomstbestendige en beheersbare dienstverlening gedurende de contractperiode.
Vormvereisten	Het PVA werkt u uit in een document met de naam “Dienstverleningsplan” op maximaal 12 pagina’s A4-formaat inclusief bijlagen. Als u meer dan 12 pagina’s A4 indient, worden pagina 13 en verder niet beoordeeld. • Een eventueel voorblad en/of een inhoudsopgave maken geen onderdeel uit van het maximaal aantal pagina’s A4, mits zij niet zijn voorzien van inhoudelijke informatie. • Eventuele hyperlinks in het document worden niet gevolgd en de informatie achter de hyperlink, wordt dus ook niet beoordeeld. Het document moet worden opgesteld in gangbaar lettertype, 10 punten. • De releaseplanning, ontwikkelkalender en/of roadmap mag separaat in (indien nodig) A3-format worden ingediend, maximaal 1 x A3. Dit document telt niet mee voor het aantal pagina’s. • De concept SLA mag hier los bij toegevoegd worden als bijlage en telt niet mee voor het aantal pagina’s.

Subgunningscriterium K.3. Programma van Wensen.	
Doel	De gemeente IJsselstein wenst inzicht te verkrijgen in de mate waarin de aangeboden oplossing beschikt over de aanvullende functionaliteiten en kenmerken zoals opgenomen in het Programma van Wensen. Met het Programma van Wensen wordt beoordeeld in hoeverre de aangeboden oplossing aansluit bij de aanvullende wensen van de gemeente ten aanzien van gebruiksvriendelijkheid, dienstverlening, implementatie, beheer en functionaliteit.
Wat wordt gevraagd	- De inschrijver dient de wensenlijst, opgenomen in Bijlage D – Programma van Wensen, volledig in te vullen. - Per wens dient de inschrijver aan te geven of de aangeboden oplossing aan de betreffende wens voldoet. Dit geschiedt door het plaatsen van een markering in de daarvoor bestemde kolom van het invulformulier. - Alleen wensen waaraan volledig wordt voldaan en die onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossing komen voor puntentoekening in aanmerking.
Subgunningscriterium K.4. Toelichting en Verificatie	
Wat wordt gevraagd	De beoordeling van de kwalitatieve wensen K.1., K.2. en K.3. vindt plaats op basis van de schriftelijke inschrijving. De gemeente hecht er waarde aan om voorafgaand aan de definitieve vaststelling van de scores vast te stellen dat de beoordelingscommissie de inschrijving juist heeft geïnterpreteerd en dat de door inschrijver gedane toezeggingen, claims en voorgestelde werkwijzen voldoende kunnen worden geverifieerd. Daartoe wordt een toelichtings- en verificatiesessie georganiseerd. Tijdens deze sessie krijgt inschrijver de gelegenheid om de schriftelijke inschrijving nader toe te lichten. Daarnaast kan de beoordelingscommissie verdiepende vragen stellen over de inhoud van de inschrijving. De sessie heeft nadrukkelijk niet tot doel om de inschrijving aan te vullen, te verbeteren of uit te breiden. Evenmin betreft het een afzonderlijk beoordelingsonderdeel waarvoor punten worden toegekend. De schriftelijke inschrijving blijft leidend. De toelichtings- en verificatiesessie dient uitsluitend om vast te stellen of de schriftelijke inschrijving overeenkomt met hetgeen inschrijver daadwerkelijk aanbiedt en of de door de beoordelingscommissie gehanteerde interpretatie van de inschrijving juist is.
Agenda en toelichting	- Ontvangst, introductie en voorstelronde, 10 minuten. - Toelichting door inschrijver, 20 minuten.

- Verificatie- en verdiepingsvragen door beoordelingscommissie, 50 minuten.
- Afronding en toelichting vervolgproces, 10 minuten.

Totale duur: 90 minuten.

Toelichting door inschrijver

- Tijdens de toelichtings- en verificatiesessie krijgt inschrijver de gelegenheid om de schriftelijke inschrijving toe te lichten. Deze toelichting dient uitsluitend ter verduidelijking van de reeds ingediende inschrijving.
- De toelichting mag geen nieuwe informatie, aanvullende toezeggingen, nieuwe functionaliteiten, aanvullende werkwijzen of andere aanvullingen op de schriftelijke inschrijving bevatten.
- De schriftelijke inschrijving blijft leidend. Voor zover tijdens de toelichting aanvullende informatie wordt verstrekt ten opzichte van de schriftelijke inschrijving, wordt deze informatie niet betrokken bij de beoordeling.
- De toelichting dient gegeven te worden door de beoogde projectleider en consultant.

Verificatie- en verdiepingsvragen

- De beoordelingscommissie stelt tijdens de sessie verdiepende vragen over de inschrijving. Deze vragen hebben uitsluitend tot doel de inhoud van de inschrijving te verduidelijken en te verifiëren.
- De vragen kunnen onder meer betrekking hebben op:
 - de praktische uitvoerbaarheid van hetgeen is aangeboden;
 - de onderbouwing van in de inschrijving opgenomen claims;
 - de samenhang tussen de verschillende onderdelen van de inschrijving;
 - de wijze waarop aangeboden werkwijzen, processen of functionaliteiten in de praktijk worden toegepast.
- De antwoorden dienen te worden gegeven door de beoogde projectleider en consultant.

Beoordeling

De toelichtings- en verificatiesessie wordt niet afzonderlijk beoordeeld.

De beoordeling van K1, K2 en K3 vindt plaats op basis van de schriftelijke inschrijving. De schriftelijke beoordeling wordt voorafgaand aan de toelichtings- en verificatiesessie uitgevoerd.

	Indien tijdens de toelichtings- en verificatiesessie blijkt dat onderdelen van de inschrijving niet kunnen worden geverifieerd, feitelijk onjuist blijken te zijn of anderszins onvoldoende worden onderbouwd, behoudt opdrachtgever zich het recht voor eerder toegekende scores neerwaarts te corrigeren. De toelichtings- en verificatiesessie kan niet leiden tot een verhoging van eerder toegekende scores.
Vormvereisten	• Het gebruik van vooraf opgenomen video's is niet toegestaan; • De toelichting door inschrijver dient uitsluitend ter verduidelijking van de reeds ingediende inschrijving. De toelichting mag geen • nieuwe informatie, aanvullende toezeggingen, nieuwe functionaliteiten, aanvullende werkwijzen of andere aanvullingen op de schriftelijke inschrijving bevatten. De schriftelijke inschrijving blijft leidend. • Voor zover tijdens de toelichting aanvullende informatie wordt verstrekt ten opzichte van de schriftelijke inschrijving, wordt deze informatie niet betrokken.

5.4 Beoordeling Kwaliteit (K.1. en K.2.)

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de (sub-)gunningscriteria afzonderlijk. De leden van de beoordelingscommissie hebben ervaring en/of zijn materiedeskundig. Per onderdeel wordt door de beoordelaar een score van 0, 2, 6, 8 of 10 gegeven. De inschrijvingen zullen absoluut worden beoordeeld. Dit houdt in dat op basis dat aan ieder individueel antwoord een score wordt toegekend. De beoordelingscommissie zal op basis van consensus een eindoordeel per (sub-)gunningscriterium de uiteindelijke score bepalen.

De aanbestedende dienst zal het plan van aanpak per onderdeel in ieder geval op basis van onderstaande algemene beoordelingscriteria beoordelen:

- De mate waarin de aanpak concreet is onderbouwd;
- De mate waarin de aanpak/uitwerking volledig is (d.w.z. de mate waarin op alle vragen uit de vraagstelling een antwoord is gegeven);
- De mate waarin de aanpak realistisch en duidelijk is;
- De mate waarop de aanpak aansluit op de visie en doelstelling van deze aanbesteding;
- De mate waarop de aanpak blijkt geeft van uw bekendheid met onze visie, werking en de doelstellingen;
- De mate waarop de aanpak onderscheidende (relevante), feitelijke informatie bevat. Daar onder verstaan wij:
 - SMART geformuleerd: niet weerlegbaar/niet betwistbaar;

- o Accuraat;
- o Vertaald naar de specifieke doelstellingen en uitgangspunten van deze aanbesteding.

Hierbij worden de volgende scores gehanteerd:

- 0 = niet beantwoord
- 2 = matig/onvoldoende
- 6 = voldoende
- 8 = goed
- 10 = uitstekend

Schaal	Score	Beschrijving
Uitstekend	10	De voorgestelde aanpak is zeer concreet en volledig toetsbaar uitgewerkt en draagt daarmee uitstekend bij aan het realiseren van de doelstelling van de opdracht. Daarnaast biedt de aanpak aanzienlijke en aantoonbare meerwaarde ten opzichte van de gestelde eisen en sluit deze uitstekend aan bij de aard en scope van de gevraagde dienstverlening. Daarbij kan sprake zijn van vernieuwende en/of out-of-the-box oplossingen. De aanpak is bovendien uitstekend geborgd in de organisatie, processen en middelen van inschrijver, hetgeen een hoog vertrouwen geeft in een beheerste en succesvolle uitvoering van de opdracht adoptie bij de gebruikers en beheerders.
Goed	8	De voorgestelde aanpak is concreet en toetsbaar uitgewerkt en draagt goed bij aan het realiseren van de doelstelling van de opdracht. Daarnaast biedt de aanpak aantoonbare meerwaarde en sluit deze goed aan bij de aard en scope van de gevraagde dienstverlening. De aanpak is bovendien goed geborgd in de organisatie, processen en middelen van inschrijver, hetgeen vertrouwen geeft in een beheerste en succesvolle uitvoering van de opdracht adoptie bij de gebruikers en beheerders.
Voldoende	6	De voorgestelde aanpak is voldoende concreet en toetsbaar uitgewerkt en draagt daarmee bij aan het realiseren van de doelstelling van de opdracht. Daarnaast biedt de aanpak enige meerwaarde ten opzichte van de gestelde eisen en sluit deze aan bij de aard en scope van de gevraagde dienstverlening. De aanpak is bovendien voldoende geborgd in de organisatie, processen en middelen van inschrijver, hetgeen vertrouwen geeft in een beheerste en succesvolle uitvoering van de opdracht adoptie bij de gebruikers en beheerders.
Matig/ onvoldoende	2	De voorgestelde aanpak is slechts beperkt concreet en toetsbaar uitgewerkt en draagt daardoor slechts gedeeltelijk bij aan het realiseren van de doelstelling van de opdracht. Daarnaast biedt de aanpak beperkte meerwaarde en sluit deze slechts ten dele aan bij de aard en scope van de gevraagde dienstverlening. De aanpak is bovendien slechts

		in beperkte mate geborgd in de organisatie, processen en middelen van inschrijver, hetgeen beperkt vertrouwen geeft in een beheerste en succesvolle uitvoering van de opdracht adoptie bij de gebruikers en beheerders.
Niet beantwoord	0	De voorgestelde aanpak is onvoldoende concreet en toetsbaar uitgewerkt en draagt daardoor nauwelijks bij aan het realiseren van de doelstelling van de opdracht. Daarnaast biedt de aanpak geen aantoonbare meerwaarde en sluit deze onvoldoende aan bij de aard en scope van de gevraagde dienstverlening. De aanpak is bovendien onvoldoende geborgd in de organisatie, processen en middelen van inschrijver, hetgeen onvoldoende vertrouwen geeft in een beheerste en succesvolle uitvoering van de opdracht en adoptie bij de gebruikers en beheerders.

De volgende formule wordt gehanteerd om de punten per onderdeel te bepalen:

$$(\text{toegekende score}/10) \times \text{maximaal te behalen punten} = \text{behaalde aantal punten per onderdeel}$$

Het behaalde aantal punten wordt per onderdeel afgerond op maximaal twee decimalen.

De inschrijving met de hoogste totaalscore, bestaande uit de som van de score op prijs en kwaliteit, komt in aanmerking voor gunning van de opdracht.

5.5 De beoordelingscommissie

De inschrijvingen worden volgens dit hoofdstuk van het Aanbestedingsdocument door de Aanbestedende dienst beoordeeld. De (natuurlijke) personen zijn daarbij feitelijk niet relevant, want zij zijn slechts vertegenwoordigers van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst beoordeeld met inachtneming van de relevante functies.

Daarnaast behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om, als zij dit wenselijk acht, externe (vak)deskundigen te raadplegen ter ondersteuning van de beoordeling. Deze deskundigen maken geen deel uit van de beoordelingscommissie.

5.6 (Eventuele) Gunning

De (eventuele) gunning door de Aanbestedende dienst ('aanbesteder') geschiedt aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.7 Voornemen tot gunning en rechtsbescherming

Het (eventuele) voornemen tot gunning (§ 2.3.8.8 Aanbestedingswet 2012) zal aan alle Inschrijvers schriftelijk (via TenderNed) kenbaar worden gemaakt.

De Aanbestedende dienst zal in beginsel gedurende een termijn van tenminste 20 kalenderdagen (ingande de dag na verzending van het voornemen tot gunning via TenderNed), geen uitvoering geven

aan die beslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst en/of tot opdrachtverlening voor de Opdracht overgaan, teneinde inschrijvers gedurende die 'standstill-termijn' gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen het voornemen tot gunning.

Een kort geding dient op straffe van verval van rechten binnen de standstill-termijn daadwerkelijk aanhangig te worden gemaakt, hetgeen onder meer betekent dat de betreffende dagvaarding binnen de standstill-termijn aan de Aanbestedende dienst daadwerkelijk betekend dient te worden/zijn.

De concrete standstill-termijn zal bij aankondiging en in de brieven met het voornemen tot gunning aan de Inschrijvers bekend worden gemaakt.

5.7.1 Bevoegde rechter

Op de Aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de Aanbestedingsprocedure dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde (voorzieningen)rechter in het arrondissement van rechtbank Midden-Nederland.

6 Contractvorming en afrondende bepalingen

6.1 Contractvorming

Contractvorming met betrekking tot de Opdracht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen van dit Aanbestedingsdocument, de (eventueel) opgemaakte Nota('s) van Inlichtingen en de inschrijving van de gegunde ondernemer, alsmede overeenkomstig de als **bijlage G** aan dit aanbestedingsdocument gehechte (concept-)Overeenkomst.

Aan de hand van vorengenoemde documenten, zal de als **bijlage G** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte (concept-)Overeenkomst definitief worden opgemaakt en ter ondertekening aan de betreffende gegunde Ondernemer worden voorgelegd.

Indien nodig zal ter zake een (voorbereidende) contractbespreking worden belegd. Onderhandelingen zullen evenwel niet plaatsvinden.

6.2 Kostenvergoeding

De door een Inschrijver (eventueel) gemaakte kosten in verband met de deelname aan de Aanbestedingsprocedure worden niet vergoed.

6.3 Voertaal

De voertaal in de Aanbestedingsprocedure is Nederlands. De bij en eventueel na de inschrijving te verstrekken bescheiden/documenten moeten in de Nederlandse taal zijn gesteld.

6.4 Diversen

Tijdens de Aanbestedingsprocedure geldt dat in geval van tegenstrijdigheden in opgestelde Nota's van Inlichtingen en de overige onderdelen en bijlagen van dit Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen, de nota's van inlichtingen in rangorde vóór gaan op (de onderdelen van) dit Aanbestedingsdocument. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

Niettegenstaande bovenstaande rangorde dienen deelnemers aan de Aanbestedingsprocedure zo spoedig mogelijk de Aanbestedende dienst op de hoogte te stellen van tegenstrijdigheden. Na sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen kan hierop in beginsel geen beroep meer worden gedaan.

6.5 Vertrouwelijkheid

Onverminderd de op haar rustende wettelijke verplichtingen zal de Aanbestedende dienst alle door haar tijdens de Aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de Overeenkomst van een Inschrijver/Opdrachtnemer verkregen informatie en gegevens/documenten vertrouwelijk behandelen. Voornoemde bepaling is wederkerig, althans daar gaat de Aanbestedende dienst van uit.

Bijlage A: Programma van Eisen

Als separate bijlage toegevoegd.

Bijlage B: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Als separate bijlage toegevoegd. Inschrijver dient dit document volledig ingevuld bij de inschrijving te voegen.

Bijlage C: Nota van Inlichtingen Sjabloon

Als separate bijlage toegevoegd. Inschrijver dient dit sjabloon te gebruiken om vragen in te dienen.

Bijlage D: Programma van Wensen

Als separate bijlage toegevoegd. Inschrijver dient dit document volledig ingevuld bij de inschrijving te voegen.

Bijlage E: Document Bewijsstuk referentie

Als separate bijlage toegevoegd. Inschrijver dient dit document volledig ingevuld bij de inschrijving te voegen.

Bijlage F: Prijzenblad

Als separate bijlage toegevoegd. Inschrijver dient dit document volledig ingevuld bij de inschrijving te voegen.

Bijlage G: (Concept-) Overeenkomst

Overeenkomst van opdracht Burgerzaken Applicatie Gemeente IJsselstein

De ondergetekenden:

1. Gemeente IJsselstein, gevestigd op het adres Overtoom 1 (3401 BK) te IJsselstein, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar <functie>, de heer/mevrouw <naam>, hierna te noemen: '(de) Opdrachtgever';

en

2. <naam Opdrachtnemer>, gevestigd op het adres <straat + nummer> (<postcode>) te <plaats>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar <functie>, de heer/mevrouw <naam>, hierna te noemen: '(de) Opdrachtnemer';

Gezamenlijk te noemen: 'Partijen'.

In aanmerking genomen dat:

- Opdrachtgever een Europese openbare aanbestedingsprocedure heeft uitgeschreven in verband met de uitvoering van de levering, beheer en onderhoud van de Burgerzaken Applicatie, hierna 'de Opdracht', en dat daartoe door Opdrachtgever aanbestedingsstukken, waaronder een Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen, zijn opgesteld.
- Opdrachtnemer een inschrijving, hierna: 'Aanbieding', heeft gedaan op de aanbestedingsprocedure.
- Opdrachtgever op basis van het gunningsresultaat in de aanbestedingsprocedure, thans middels deze Overeenkomst opdracht aan Opdrachtnemer wenst te verstrekken.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 **Opdracht**

- 1.1 Opdrachtgever verleent opdracht aan Opdrachtnemer, hetgeen door Opdrachtnemer wordt aanvaard, tot uitvoering van de Opdracht.
- 1.2 De Opdracht wordt uitgevoerd overeenkomstig het bepaalde in:
 - a. Deze Overeenkomst, en;
 - b. Het als **bijlage 1** aan deze Overeenkomst gehechte Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen met datum 15 september 2026 en kenmerk IBMN-2026-IJS-MK-001, en;
 - c. De als **bijlage 2** aan deze Overeenkomst gehechte Nota van Inlichtingen inclusief bijlagen, en;
 - d. De als **bijlage 3** aan deze Overeenkomst gehechte GIBIT 2025, en;
 - e. De als **bijlage 4** aan deze Overeenkomst gehechte Aanbieding van Opdrachtnemer.
- 1.3 Indien contractdocumenten onderling tegenstrijdig zijn, geldt, tenzij een andere bedoeling uit deze Overeenkomst voortvloeit, de volgende rangorde:
 - a. De bepalingen van deze Overeenkomst;
 - b. De als **bijlage 2** aan deze Overeenkomst gehechte Nota van Inlichtingen inclusief bijlagen;
 - c. Het als **bijlage 1** aan deze Overeenkomst gehechte Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen met datum maandag 15 september 2026 en kenmerk IBMN-2026-IJS-MK-001;
 - d. De als **bijlage 3** aan deze Overeenkomst gehechte GIBIT 2025;
 - e. De als **bijlage 4** aan deze Overeenkomst gehechte Aanbieding van Opdrachtnemer.

Artikel 2 Duur van de overeenkomst

- 2.1. De Overeenkomst heeft een looptijd van vier (4) jaar en tien (10) maanden. Het betreft de periode 1 maart 2027 tot en met 31 december 2031.
- 2.2. Na het verstrijken van de looptijd in artikel 2.1 kan de Overeenkomst door Opdrachtgever driemaal (3) met twee (2) jaar worden verlengd.
- 2.3. De Overeenkomst wordt na het verstrijken van de initiële contractperiode dan wel de eerste verlengingsmogelijkheid onder gelijkblijvende voorwaarden verlengd, tenzij Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van Overeenkomst schriftelijk te kennen heeft gegeven geen verlenging van de Overeenkomst te wensen.
- 2.4. De Overeenkomst verloopt van rechtswege zodra de initiële contractperiode is verstreken en geen verlenging meer mogelijk is.

Artikel 3 Vergoeding

De door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter zake de Opdracht verschuldigde vergoeding is gebaseerd op, en vindt plaats met inachtneming van, de in/op het, tot de Aanbieding (**bijlage 4**) behorende, prijzenblad vermelde prijs.

Artikel 4 Overdracht rechten en verplichtingen

Partijen bij deze Overeenkomst zijn niet bevoegd hun rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst aan derden over te dragen of deze met beperkte rechten te bezwaren, dan na verkregen schriftelijke toestemming door de wederpartij.

Artikel 5 Wijzigingen en aanvullingen

Wijziging en/of aanvulling van deze Overeenkomst is mogelijk, doch slechts geldig, indien en voor zover (nader) door Partijen overeengekomen en schriftelijk tussen hen vastgelegd.

Artikel 6 Toepasselijk recht en forumkeuze

- 6.1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 6.2. Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst dan wel nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement van rechtbank Midden-Nederland.

Artikel 7 Bijlagen bij deze Overeenkomst

- 7.1. De bijlagen bij deze Overeenkomst maken een onlosmakelijk geheel uit van deze Overeenkomst.
- 7.2. De in artikel 7.1 bedoelde bijlagen zijn partijen genoegzaam bekend en zijn op door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt via Secudoc.

Aldus ondertekend

Datum en plaats

.....

Gemeente IJsselstein
Opdrachtgever

<naam>
<functie>

Datum en plaats

.....

<naam>
Opdrachtnemer

<naam>
<functie>

Bijlage H: Concept verwerkersovereenkomst

Als separate bijlage toegevoegd.

Bijlage I: GIBIT 2025 Inkoopvoorwaarden

Als separate bijlage toegevoegd.

Bijlage J: Concept wachtkamerovereenkomst

Als separate bijlage toegevoegd.

Bijlage K – Samenvatting marktconsultatie

Aanleiding en doel

Ter voorbereiding op deze aanbesteding heeft de gemeente IJsselstein een marktconsultatie uitgevoerd. Het doel van de marktconsultatie was om inzicht te verkrijgen in de beschikbare oplossingsrichtingen binnen de markt, de haalbaarheid van de beoogde scope en de belangrijkste aandachtspunten ten aanzien van implementatie, migratie, integraties, beheer, informatiebeveiliging en gegevensuitwisseling. Aan de marktconsultatie hebben meerdere marktpartijen deelgenomen. De consultatie bestond uit een schriftelijke uitvraag en een verdiepende presentatie of demonstratie. De uitkomsten van de marktconsultatie zijn gebruikt bij de verdere voorbereiding van de aanbesteding.

Algemeen marktbeeld

De marktconsultatie laat zien dat meerdere marktpartijen beschikken over oplossingen die de primaire burgerzakenprocessen kunnen ondersteunen. Daarbij gaat het onder meer om processen rondom de Basisregistratie Personen (BRP), burgerlijke stand, reisdocumenten, rijbewijzen, verhuizingen, adresonderzoeken, naturalisaties en digitale dienstverlening.

De geconsulteerde marktpartijen bieden verschillende oplossingsrichtingen aan. Deze verschillen onder meer in technische architectuur, implementatieaanpak, integratiemogelijkheden, gegevensuitwisseling en wijze van ondersteuning van gebruikers en processen.

De marktconsultatie bevestigt dat verschillen tussen oplossingen niet uitsluitend zichtbaar worden in de aanwezigheid van functionaliteiten. Ook de wijze waarop processen worden ondersteund, gegevens worden uitgewisseld en gebruikers met de applicatie werken, blijkt onderscheidend te zijn.

Belangrijkste bevindingen

Functionele ondersteuning

De marktconsultatie bevestigt dat de beschikbare oplossingen de primaire burgerzakenprocessen kunnen ondersteunen. Daarbij zijn verschillen zichtbaar in de wijze waarop processen zijn ingericht, hoe gebruikers worden ondersteund en hoe informatie binnen processen beschikbaar wordt gesteld.

Digitale dienstverlening

Alle geconsulteerde marktpartijen bieden mogelijkheden voor digitale dienstverlening en selfservice. Daarbij bestaan verschillen in de wijze waarop digitale aanvragen worden verwerkt, de mate van integratie met achterliggende werkprocessen en de mogelijkheden voor verdere automatisering.

Gebruiksvriendelijkheid

Een belangrijke uitkomst van de marktconsultatie is dat gebruiksvriendelijkheid en dagelijkse werkbaarheid sterk kunnen verschillen tussen oplossingen. Aspecten zoals schermopbouw, navigatie, informatiebeschikbaarheid, procesondersteuning en samenwerking tussen medewerkers zijn hierbij van belang.

Koppelingen en integraties

De burgerzakenapplicatie maakt onderdeel uit van een breder gemeentelijk applicatielandschap. De marktconsultatie bevestigt het belang van goede integratiemogelijkheden, ondersteuning van open standaarden en betrouwbare gegevensuitwisseling met andere gemeentelijke systemen en landelijke voorzieningen.

Implementatie en migratie

De marktconsultatie laat zien dat implementatie en migratie belangrijke succesfactoren zijn. Een succesvolle overgang vraagt aandacht voor onder meer datakwaliteit, conversie, testen, opleiding, begeleiding van gebruikers en ondersteuning tijdens en na ingebruikname.

Data en informatievoorziening

De geconsulteerde marktpartijen besteden aandacht aan onderwerpen zoals data-eigenaarschap, gegevensopslag, dataportabiliteit en informatiebeveiliging. De wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven verschilt. De marktconsultatie bevestigt het belang van duidelijke afspraken hierover gedurende de contractperiode en bij beëindiging van de overeenkomst.

Toekomstbestendigheid

De marktconsultatie laat zien dat marktpartijen inspelen op ontwikkelingen zoals Common Ground, API-gebaseerde gegevensuitwisseling, open standaarden en verdere digitalisering van gemeentelijke dienstverlening. Toekomstbestendigheid blijkt daarmee niet alleen samen te hangen met de huidige functionaliteit van een oplossing, maar ook met de mogelijkheden voor toekomstige ontwikkeling en integratie.

Conclusie

De marktconsultatie bevestigt dat er meerdere oplossingsrichtingen beschikbaar zijn voor de ondersteuning van de burgerzakenprocessen van de gemeente IJsselstein. De consultatie laat zien dat verschillen tussen oplossingen niet uitsluitend liggen in functionaliteit, maar ook in onderwerpen zoals gebruiksvriendelijkheid, procesondersteuning, integratie, implementatie, gegevensuitwisseling, beheer en toekomstbestendigheid.

Daarnaast bevestigt de marktconsultatie het belang van een zorgvuldige implementatie, goede ondersteuning van gebruikers, betrouwbare integraties, adequate informatiebeveiliging en duidelijke afspraken over gegevens en dataportabiliteit.

De uitkomsten van de marktconsultatie zijn betrokken bij de verdere uitwerking van de aanbestedingsstukken.