

Aanbestedingsleidraad



EUROPESE AANBESTEDING Applicatie Schuldhulpverlening



Gemeente Helmond





Beste inschrijver,

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad voor de Europese openbare aanbestedingsprocedure Applicatie schuldhulpverlening.

Wij zijn blij met uw belangstelling voor onze opdracht.

In deze leidraad hebben wij de specificaties van de opdracht opgenomen en de procedure beschreven.

Uw vragen over deze aanbesteding ontvangen wij graag en zullen wij met zorg beantwoorden.

Wij nodigen u van harte uit om in te schrijven.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Helmond

CPV-codes:	72000000-5 IT diensten Software en informatiesystemen 72260000-5 Diensten in verband met software
TenderNed nummer:	TN 613860
Datum:	24 september 2026
Status:	Definitief
Procedure:	Openbare Europese procedure



Inhoudsopgave

1	Aanbestedende dienst en communicatie.....	5
1.1	Aanbestedende dienst	5
1.2	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)	5
1.3	Communicatie	6
2	De opdracht.....	7
2.1	Beschrijving van de huidige situatie	7
2.2	Doel en onderwerp van de opdracht	9
2.3	De overeenkomst.....	12
	Omvang.....	12
	Wachtkamerconstructie.....	12
	Verwerkersovereenkomst.....	13
	Herzieningsclausule	13
2.4	Merknamen, typen e.d.	13
2.5	Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet.....	13
	Gekozen procedure.....	13
	Percelenindeling	13
	Gunningscriterium	13
2.6	Voorwaarden voor uitvoering	14
	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	14
	Social return	14
3	De inschrijving	15
3.1	Inschrijvingsdatum en - tijd.....	15
3.2	Planning	15
3.3	Rechtsgeldige ondertekening.....	15
3.4	Documenten bij inschrijving	15
3.5	Documenten na voorlopige gunning	16
3.6	Inschrijving door Russische entiteiten	16
3.7	Gestanddoeningstermijn van de inschrijving.....	16
3.8	Opening van de inschrijvingen	16
3.9	Kosten inschrijving	17
4	Voorwaarden en voorschriften.....	18
4.1	Hoedanigheid van de inschrijver en het UEA.....	18
4.2	Aantal inschrijvingen per onderneming	19
4.3	Nota van inlichtingen.....	19
4.4	Twee vragenrondes	20
4.5	Melden tekortkomingen.....	20
4.6	Ongeldige inschrijving of omissie of geringe fout	20
4.7	Beantwoorden vragen ter verduidelijking	20
4.8	Vertrouwelijkheid inschrijving	20
4.9	Taal.....	20
4.10	Voorbehouden	20
4.11	Varianten.....	21
4.12	Bepalingen voor belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden.....	21
5	Selectiecriteria	22
5.1	De uitsluitingsgronden.....	22
5.2	Geschiktheidseisen	22
	Beroepsbevoegdheid	22
	Ervaring	22
	Financieel economische draagkracht	24
	Kwaliteitsborging	24
	Informatiebeveiliging	24
6	Gunningscriteria	25
6.1	Het gunningscriterium EMVI	25
6.2	Gunningscriterium Prijs	25
6.3	Gunningscriterium kwaliteit	26
7	Beoordeling, gunningsbeslissing, klachten en geschillen	30
7.1	Beoordeling inschrijvingen	30
7.2	Gunningsbeslissing	31
7.3	Klachtenprocedure	31
7.4	Toepasselijk recht en geschillen	32
	Bijlagen.....	33



Bijlage 1.	Programma van Eisen inclusief bijlagen.....	33
Bijlage 2.	Overeenkomst	33
Bijlage 3.	Gemeentelijk inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2025).....	33
Bijlage 4.	Circulaire sanctiepakket Rusland gevolgen voor aanbesteding 20 mei 2022.....	33
Bijlage 5.	Social Return 2024-2027	33
Bijlage 6.	Concept wachtkamer overeenkomst	33
Bijlage 7.	Verwerkersovereenkomst inclusief bijlagen	33
Bijlage 8.	Concept Level Agreement.....	33
Bijlage 9.	Demoscript validatiedemo Helmond	33
Bijlage A.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen in TenderNed.....	33
Bijlage B.	Referentieformulier	33
Bijlage C.	Inschrijfbiljet.....	33
Bijlage D.	Verklaring beschikbaarheid middelen derden financieel – op verzoek-.....	33
Bijlage E.	Verklaring beschikbaarheid middelen derden technisch – op verzoek-.....	33
Bijlage F.	Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid – op verzoek-.....	33



1 Aanbestedende dienst en communicatie

1.1 Aanbestedende dienst

Aanbestedende dienst is de Gemeente Helmond.

Helmond heeft zich de afgelopen jaren voortvarend ontwikkeld. Was Helmond eind jaren '70 van de vorige eeuw nog een industrie- en arbeidersstad met grote sociaaleconomische problemen, nu is het een belangrijk centrum geworden in de stedelijke regio van Zuidoost-Brabant en maakt het deel uit van Brainport, één van de drie belangrijkste economische regio's in Nederland. Deze transformatie is mede het gevolg geweest van de aanwijzing tot Groeistad (jaren '80), de ontwikkeling van vernieuwende woonmilieus (Vinex) en diversificatie van de economische basis. Mede door vooruitstrevende stedenbouw en aansprekende architectuur is het inwoneraantal van Helmond de afgelopen decennia flink gegroeid. Met meer dan 95.000 inwoners is Helmond één van de grootste steden van Brabant en de tweede stad van Brainport. De gemeente Helmond wil een omgevingsbewuste, snel en kundig anticiperende gemeente zijn, die op basis van een duidelijke agenda en een adequaat relatienetwerk, in staat is om op alle niveaus op een krachtige manier haar doelen te bereiken en haar belangen te behartigen.

Als we willen dat inwoners van Helmond nu en in de toekomst, hier gezond en gelukkig kunnen leven, moeten we zuinig zijn op ons klimaat en onze sociale omgeving. Ook moeten we in staat zijn mee te gaan in de steeds sneller veranderende wereld. Als gemeente hebben we daarin een duidelijke verantwoordelijkheid. We willen daarom vooropgaan in deze beweging en een voorbeeldrol aannemen naar anderen om ons heen. Niet voor niets hebben we de ambitie als gemeente om in 2035 klimaatneutraal te zijn, willen we dat alle mensen mee kunnen doen in de maatschappij en de innovatieve en creatieve kracht van Helmond inzetten voor maatschappelijke en technologische vernieuwing. Maatschappelijk verantwoord inkopen draagt bij aan het realiseren van deze gemeentelijke ambities.

Voor meer informatie zie de website: <https://www.helmond.nl>.

1.2 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

Om ervoor te zorgen dat inwoners van Helmond, nu en in de toekomst, gezond en gelukkig kunnen leven, is het nodig om zuinig te zijn op ons milieu, klimaat én op onze sociale omgeving. Daarom hebben we onder meer de ambitie om een klimaatneutrale stad te zijn in 2035, streven we naar een circulaire economie in uiterlijk 2050 en willen we een diverse en inclusieve stad zijn. Door maatschappelijk verantwoord opdracht te geven en in te kopen, ook wel afgekort tot MVOI, hebben we een krachtig instrument in handen om bij te dragen aan het realiseren van deze ambities.

MVOI is opdrachtgeven en inkopen met de meest positieve milieu-, maatschappelijke en economische effecten die mogelijk zijn gedurende de volledige levenscyclus. Dit betekent dat bij de inkoop van leveringen, diensten en werken waar mogelijk invulling wordt gegeven aan één of meer van de zes thema's:

- milieu;
- klimaat;
- circulair;
- diversiteit en inclusie;
- Social Return;
- Internationale Sociale Voorwaarden/ketenverantwoordelijkheid.

Deze zes thema's ontleen we aan het Manifest MVOI, dat we in november 2022 hebben ondertekend. Met deze ondertekening committeren wij ons aan het toepassen van MVOI en gaan wij actief aan de slag met het implementeren van MVOI binnen onze organisatie. Wat onder de diverse thema's wordt verstaan, is te lezen in het 'Actieplan Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen - Het fundament' (op pagina 3). Het Actieplan is hier te vinden: [Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen \(MVOI\) | Gemeente Helmond](https://www.helmond.nl/1/inkoop/mvi) (<https://www.helmond.nl/1/inkoop/mvi>).



In het verlengde van het Manifest MVOI hebben we het 'Schone Lucht Akkoord' en het 'Convenant Schoon en Emissieloos Bouwen' ondertekend. Dit betekent dat we bij aanbestedingen voor bouwwerkzaamheden in de openbare ruimte de uitstoot van onder meer CO₂ en stikstof zoveel mogelijk naar nul willen terugbrengen.

Hoe we bij deze aanbesteding invulling geven aan één of meer van de zes MVOI-thema's vindt u in de eisen en (sub)gunningscriteria.

1.3 Communicatie

Communicatie	Uitsluitend via TenderNed. Alleen ingeval van een storing bij TenderNed is bij gemeente Helmond de contactpersoon: Mevrouw N. Dik n.dik@helmond.nl
--------------	---

Het is niet toegestaan om tijdens onderhavige aanbesteding persoonlijk contact op te nemen met een medewerker van de gemeente Helmond of van het externe adviesbureau anders dan de contactpersoon genoemd op TenderNed. Indien, naar het oordeel van de gemeente Helmond, een geïnteresseerde ondernemer of gegadigde anders dan via TenderNed contact opneemt met een medewerker van de gemeente Helmond of het externe adviesbureau en hierbij probeert om het besluitvormingsproces van de gemeente Helmond te beïnvloeden of probeert informatie te verkrijgen die hem voordelen in de procedure kan bezorgen, wordt de betreffende ondernemer of gegadigde uitgesloten van selectie.



2 De opdracht

In dit hoofdstuk beschrijven we de opdracht, de af te sluiten overeenkomst en de voorwaarden voor uitvoering. Ook vindt u hier de motiveringen voor de aanbestedingswet.

2.1 Beschrijving van de huidige situatie

Gemeente Helmond is voornemens een integraal softwarepakket voor schuldhulpverlening en budgetbeheer aan te besteden.

Gemeenten zijn verplicht om inwoners met problematische schulden te helpen, dit is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Voor de uitvoering is een digitaal systeem nodig om deze wettelijke taak goed, eerlijk en betaalbaar uit te kunnen voeren. Het systeem ondersteunt de hulpverlener. De uitvoering van schuldhulpverlening vindt bij gemeente Helmond plaats binnen de afdeling Sociaal Domein, team Rondkomen, cluster Schulddienstverlening.

Werkzaamheden die we nu zelf uitvoeren

De specifieke werkzaamheden die door eigen medewerkers worden uitgevoerd, zijn onderverdeeld in verschillende bedrijfsprocessen:

- Intake en beoordeling: Het beoordelen van aanvragen voor schuldhulpverlening (proces B1031), budgetbeheer (B1796), budgetadvies (B1801) en het adviesrecht bij schuldenbeschermingsbewind (B1882).
- Casusregie en begeleiding: Het opstellen van plannen van aanpak, het uitvoeren van schuldregelingen (minnelijk of WSNP-ondersteuning) en het bieden van financiële begeleiding of budgetcoaching.
- Monitoring en nazorg: Het uitvoeren van jaarlijkse hercontroles (B1035), het beëindigen van trajecten (B1036) en het bieden van nazorg ter voorkoming van terugval (B1030).
- Vroegsignalering: Het oppakken van signalen van betalingsachterstanden van partners zoals woningcorporaties en zorgverzekeraars (B1799).
- Ondersteunende rollen: Intern zijn rollen belegd voor het frontoffice (eerste contact), klantbegeleiders, budgetbeheerders, kwaliteitsmedewerkers en functioneel/applicatiebeheerders.

Werkzaamheden die we nu uitbesteden

Op dit moment is de softwarematige ondersteuning van deze processen uitbesteed:

- Softwareleverancier: De huidige applicatie voor schuldhulpverlening en budgetbeheer wordt geleverd door OnView. Dit betreft een integraal pakket voor zowel fase 1 als fase 2 van het traject.
- Beheer en ondersteuning: De leverancier is verantwoordelijk voor het beschikbaar houden van de SaaS-oplossing en het uitvoeren van updates.
- Koppelingen: De huidige oplossing faciliteert koppelingen met externe partijen en landelijke voorzieningen zoals het BKR, de NVVK (Schuldenknooppunt), VISH (verwijsindex) en Suwinet.
- Vroegsignalering: Voor het specifieke proces van Vroegsignalering wordt momenteel ook gebruikgemaakt van de applicatie XXLNC Vroegsignalering, hoewel de vervanging hiervan buiten de scope van de nieuwe aanbesteding valt.
- Schuldhulpverlening aan ondernemers.

Aantal mensen waar de opdracht betrekking op heeft

- Inwonersaantal d.d.: 14-07-2026: 96.905
- Betrokken afdelingen: De opdracht heeft direct invloed op de werkzaamheden van team Uitvoering Sociaal Domein.
- Project- en beheerorganisatie: Voor de implementatie en het beheer is een uitgebreid team georganiseerd met ongeveer 20 verschillende rollen, variërend van klantbegeleiders en administratie tot gespecialiseerde adviseurs op het gebied van privacy, architectuur en data/BI.
- Gebruikers: De nieuwe oplossing zal door alle medewerkers binnen het genoemde team dagelijks worden gebruikt voor dossiervorming, casusregie en managementrapportages.

De systemen die we gebruiken

De gemeente hanteert momenteel een mix van een kernapplicatie, ondersteunende systemen en landelijke voorzieningen:

- Kernapplicatie (OnView): Dit is het integrale SaaS/ASP-pakket dat momenteel wordt gebruikt voor de volledige ondersteuning van zowel schuldhelpverlening als budgetbeheer.
- Vroegsignalering: Voor het proces van Vroegsignalering wordt de applicatie XXLNC Vroegsignalering gebruikt. Hoewel dit nauw gerelateerd is, valt de vervanging van dit systeem buiten de scope van de huidige aanbesteding.
- Zaak- en documentbeheer: Djuma wordt gebruikt als zaakstelsel, onder andere voor de afhandeling van bezwaren en de inzet van digitale contactformulieren. Voor de digitalisering van fysieke poststukken wordt Kofax ingezet.
- Integraties en Knoop punten: Om de processen te ondersteunen, is OnView gekoppeld aan diverse (landelijke) voorzieningen:
 - BRP: Voor actuele persoonsgegevens via de Makelaarsuite.
 - Suwinet: Voor het raadplegen van inkomens- en vermogensgegevens.
 - Schuldenknooppunt: Voor digitale gegevensuitwisseling met schuldeisers (momenteel beperkt tot de Belastingdienst).
 - VISH: De Verwijsindex Schuldhelpverlening om deurwaarders te informeren over lopende trajecten.
 - BKR: Voor het opvragen van kredietregistraties.
 - BNG-bank: Voor de uitvoering van betalingen binnen het budgetbeheer.
 - DDAS
- Rapportage en Analyse: Voor management- en stuurinformatie wordt Power BI gebruikt, waarbij data uit de bronapplicatie wordt ontsloten via een API en de tool FME.

De data die we nodig hebben

Voor een goede uitvoering van de wettelijke taken is een breed scala aan gegevens noodzakelijk, die vaak privacygevoelig van aard zijn:

- Persoonsgegevens: Dit omvat basisgegevens uit de BRP, het Burgerservicenummer (BSN) en gegevens over de levenssituatie (partner, kinderen, huisvesting).
- Financiële gegevens: Gedetailleerde informatie over het inkomen, vermogen, de vaste lasten en de aflos capaciteit van de inwoner.
- Schuldenlast: Informatie over de aard en hoogte van schulden, inclusief gegevens over de schuldeisers (zoals banken, verzekeraars en overheidsinstanties).
- Trajectgegevens: Gegevens over de voortgang van de hulpverlening, zoals het plan van aanpak, de gekozen oplossingsrichting (bijv. minnelijke schikking of WSNP-verklaring), moratoria en verslagen van gesprekken.
- Bijzondere persoonsgegevens: In sommige gevallen is informatie nodig over de gezondheid of eventuele strafrechtelijke aspecten, voor zover deze relevant zijn voor de schuldhelpverlening.
- Management- en verantwoordingsinformatie: Data voor verplichte rapportages aan externe organen zoals het CBS en de jaarlijkse aanlevering aan de NVVK.
- Standaardisatie: Er wordt gestreefd naar aansluiting bij het Gemeentelijk Gegevens Model (GGM) om gegevens uniform te kunnen ontsluiten en te beheren bij de bron

2.2 Doel en onderwerp van de opdracht

Doel

Deze aanbesteding heeft tot doel het sluiten van één (1) overeenkomst met één (1) opdrachtnemer.

Onderwerp

De opdracht omvat de levering, implementatie, inrichting, migratie, beheer en ondersteuning van een integraal softwarepakket voor Schuldhulpverlening.

De gemeente Helmond wil een partij contracteren die de opdracht van A tot Z beheerst, over de juiste certificaten beschikt en alle nodige veiligheidsmaatregelen heeft getroffen omtrent gegevensuitwisseling, een gedegen implementatieplan heeft, een goede klantenservice heeft, de nodige instructie en trainingen aanbiedt, op de hoogte is van de geldende wet -en regelgeving, ervaren is in het realiseren van koppelingen en werkt volgens de marktstandaarden.

Voor een uitvoerige beschrijving van de opdracht wordt verwezen naar het Programma van eisen als opgenomen in **bijlage 1 Programma van eisen** van deze aanbestedingsleidraad. U dient bij inschrijving te voldoen aan de eisen zoals deze in dit hoofdstuk en bijlagen zijn geformuleerd.

Binnen scope

Binnen de scope vallen de volgende deelproducten:

- Licenties op de softwareoplossing (SaaS/ASP);
- Inrichting en configuratie van de applicatie;
- Ondersteuning van de processen:
 - Schuldhulpverlening;
 - Budgetbeheer;
 - Budgetcoaching/-advies;
 - Nazorg;
 - Schuldenbeschermingsbewind (adviesrecht);
 - Vroegsignalering (voor zover via koppelingen met het schulddienstverleningspakket);

Een omschrijving van de processen vindt u vanaf pagina 10 van deze aanbestedingsleidraad.

- Casusregie, dossiervorming en klantondersteuning;
- Managementinformatie, rapportages en stuurinformatie;
- Datamigratie vanuit de huidige applicatie;
- Realisatie van benodigde koppelingen met gemeentelijke en landelijke voorzieningen, waaronder:
 - BRP;
 - Suwinet;
 - Schuldenknooppunt;
 - VISH;
 - BKR;
 - BNG-bank;
 - Datawarehouse/Power BI;
 - Zaak- en documentdiensten indien van toepassing;
- Opleiding van gebruikers, functioneel beheer en applicatiebeheer;
- Beheer-, support- en onderhoudsdiensten;
- SLA, verwerkersovereenkomst en exitvoorzieningen;
- Conversie-, test- en acceptatieondersteuning.

Buiten scope

De opdracht omvat niet:

- Vervanging van de applicatie XXLNC Vroegsignalering.
- Vervanging van Djuma of andere gemeentelijke zaaksystemen.
- Vervanging van Power BI, datawarehouse of andere BI-platformen.

- Vervanging van gemeentelijke generieke voorzieningen zoals Makelaarsuite, BRP-voorzieningen of Suwinet.
- Wijzigingen in gemeentelijke beleidsprocessen.
- Ontwikkeling van maatwerk buiten de standaardfunctionaliteit van de aangeboden oplossing.
- Wijzigingen aan landelijke voorzieningen zoals Suwinet, VISH, BKR en Schuldenknooppunt.
- Vervanging van applicaties binnen andere domeinen zoals Wmo, Jeugd, Participatie of Werk & Inkomen.
- Projecten gericht op een gemeentebreed integraal klantbeeld buiten de noodzakelijke ondersteuning van Schulddienstverlening en Budgetbeheer.

Het integraal softwarepakket moet tenminste de volgende processen bevatten:

Omschrijving processen

Het beoordelen van een aanvraag schuldhulpverlening (B1031)

Dit werkproces betreft het beoordelen van een aanvraag schuldhulpverlening. De aanvrager die zijn schulden niet meer kan betalen kan door de gemeente ondersteund worden bij het vinden van een adequate oplossing. Dit werkproces kan ook voortvloeien uit de vroegsignalering die de gemeente ontvangt van een woningcorporatie, particuliere woningverhuurder, energieleverancier, waterleidingbedrijf of zorgverzekeraar; zie daarvoor werkproces B1799 'Schuldhulpverlening vroegsignalering'. In geval van een bedreigende situatie zoals woningontruiming zal het eerste gesprek binnen 3 werkdagen plaats moeten vinden. Wanneer de inwoner toegang wordt verleend tot de schuldhulpverlening, zal op basis van het opgestelde plan van aanpak een oplossing voor de schulden worden geboden in de vorm van een betalingsregeling, herfinanciering, saneringskrediet, schuldbemiddeling of een schuldregeling zonder afloscapaciteit voor een bepaalde periode. Daarnaast zal het schuldhulpverleningstraject uit één of meerdere begeleidingsproducten bestaan, zoals financiële begeleiding, budgetbegeleiding, budgetcoaching, budgetbeheer of beschermingsbewind. De daadwerkelijke begeleiding wordt in het begeleidingsplan vastgelegd.

Het beoordelen van een door de rechter ingesteld schuldenbeschermingsbewind (B1882)

Dit werkproces betreft het beoordelen van een ingesteld schuldenbeschermingsbewind. Mensen met problematische schulden kunnen worden geholpen met schuldenbewind. Een door de rechter benoemde bewindvoerder beheert dan hun financiën en stabiliseert de situatie. Schuldenbewind is echter een ingrijpende maatregel en de gemeente kan een inwoner met schulden ook ondersteunen met lichtere vormen van hulp. Indien de gemeente de beleidskeuze heeft gemaakt om gebruik te maken van haar adviesrecht over schuldenbewind, verplicht de rechter de bewindvoerder om de gemeente te informeren over een ingesteld beschermingsbewind en haar binnen 3 maanden een boedelbeschrijving, plan van aanpak en aanvullend plan van aanpak te sturen. Vervolgens heeft de gemeente 4 weken de tijd om de kantonrechter te adviseren over het ingestelde beschermingsbewind en die doet daar tenslotte uitspraak over.

Het beëindigen van een schuldhulpverleningstraject (B1036)

Dit werkproces betreft het beëindigen van een schuldhulpverleningstraject. De gemeente beëindigt een schuldhulpverleningstraject wanneer de inwoner zich gedurende de duur van de schuldhulpverlening heeft gehouden aan de voorwaarden van het schuldhulpverleningstraject en de aansluitende periode van volgen en nazorg geëindigd is (positieve beëindiging). Beëindiging is ook mogelijk indien de inwoner zich niet aan die inlichtingenplicht of medewerkingsplicht heeft gehouden, na een hersteltermijn te hebben gekregen, of wanneer de inwoner zich heeft misdragen door een persoon die schuldhulpverlening geeft te beledigen of intimideren (negatieve beëindiging) of wanneer de inwoner is overleden.

Het uitvoeren van de hercontrole het schuldhulpverleningstraject (B1035)

Dit werkproces betreft het uitvoeren van de hercontrole van een schuldhulpverleningstraject. De gemeente controleert minimaal eenmaal per jaar of het plan van aanpak voor het schuldhulpverleningstraject of het begeleidingsplan dient te worden herijkt. Wanneer het inkomen van een cliënt wijzigt zal zijn aflossingscapaciteit veranderen. In overleg met de schuldeiser(s) past de gemeente het plan van aanpak aan. De hercontrole kan ook aanleiding vormen om de in het begeleidingsplan aangeboden begeleidingsproducten aan te passen."

Het uitvoeren het volgen en de nazorg binnen een schuldhulpverleningstraject (B1030)

Dit werkproces betreft het uitvoeren het volgen en de nazorg binnen een schuldhulpverleningstraject. Wanneer de inwoner de doelen uit het begeleidingsplan heeft behaald en zelfstandig verder kan, volgt een periode van volgen en een periode van nazorg die ook in het begeleidingsplan is beschreven. Tijdens het eerste gesprek met de inwoner bij de toelating tot de schuldhulpverlening worden afspraken gemaakt over deze fase van het begeleidingstraject. Tijdens de periode van volgen is er minimaal eens per maand en tijdens de periode van nazorg enkele keren per jaar contact met de inwoner. Wanneer er sprake is van terugval, wordt het oorspronkelijke begeleidingsplan geëvalueerd en aangepast.

Het beoordelen van een aanvraag voor een schuldhulpverlening-verklaring (B1037)

Dit werkproces betreft het beoordelen van een aanvraag voor een schuldhulpverlening-verklaring voor een schuldsaneringsregeling. In deze verklaring vermeldt de gemeente wat er is gedaan om binnen het schuldhulpverleningstraject een minnelijke schuldregeling met schuldeisers te treffen en waarom het niet gelukt is om die regeling te treffen. Deze verklaring dient als bijlage te worden toegevoegd aan het verzoek aan de rechtbank om tot de schuldsanering, het wettelijk traject om de schulden op te lossen, te worden toegelaten.

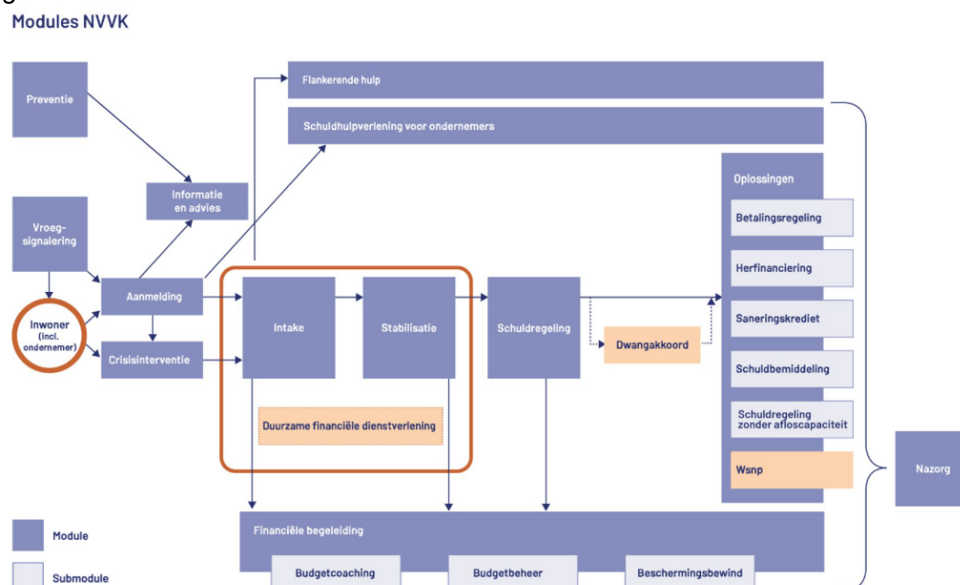
Het beoordelen van een aanvraag voor advies bij het beheren van budget bij geldproblemen (B1801)

Dit werkproces betreft het beoordelen van een aanvraag voor advies bij het beheren van budget bij geldproblemen. Wanneer een inwoner problemen heeft met het beheren van zijn financiën, kan hij bij de gemeente een aanvraag indienen voor advies bij het beheren van zijn budget. In de Wet schuldhulpverlening is bepaald dat de gemeente aan schuldpreventie dient te doen. Naast het budgetadvies zijn de schuldhulpverlening vroegsignalering en het budgetbeheer ook voorbeelden van schuldpreventie.

Het beoordelen van een aanvraag voor het beheren van budget bij geldproblemen (B1796)

Dit werkproces betreft het beoordelen van een aanvraag voor het beheren van budget bij geldproblemen. Wanneer een inwoner problemen heeft met het beheren van de financiën, kan hij bij de gemeente een aanvraag indienen voor budgetbeheer. De gemeente neemt tijdelijk het beheer van de financiën over met de bedoeling dat de aanvrager dit op termijn zelf weer uitvoert. In de Wet schuldhulpverlening is bepaald dat de gemeente aan schuldpreventie dient te doen. Naast het budgetbeheer zijn de schuldhulpverlening vroegsignalering en het budgetadvies ook voorbeelden van schuldpreventie.

Afbeelding 1



2.3 De overeenkomst

Deze aanbesteding heeft tot doel het sluiten van één overeenkomst met één opdrachtnemers per perceel. Door in te schrijven gaat u akkoord met de inhoud van de overeenkomst en eventuele bijlagen.

De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van vier (4) jaar. Optioneel kan gemeente Helmond eenzijdig besluiten de overeenkomst met zes (6) keer, voor één (1) jaar te verlengen. De maximale looptijd van de overeenkomst is 10 jaar. Voorzien is dat de overeenkomst op 1 juli 2027 in werking treedt.

Er is gekozen voor een langere contractduur dan 4 jaar, omdat

- De implementatiefase van een dergelijke applicatie is langdurig en vraagt veel tijd van de leverancier en collega's van de afdeling. Processen dienen te worden herzien en data dient te worden gemigreerd. Daarnaast moeten collega's weer getraind worden in het gebruik van de nieuwe applicatie. Voor de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening richting kwetsbare inwoners is het wenselijk als collega's van de afdeling zich zoveel mogelijk kunnen focussen op het begeleiden van inwoners bij budgetbeheer en schuldhulpverlening. Omwille hiervan is een langere looptijd van de overeenkomst wenselijk.
- Aanbestedende dienst wenst tijd in te bouwen om de samenwerking te kunnen bestendigen en daadwerkelijk partnerschap aan te gaan en opdrachtnemer(s) de mogelijkheid te bieden duurzame investeringen te doen om optimaal invulling te kunnen geven aan de geformuleerde eisen en wensen in de aanbesteding;

Op de uitvoering van de overeenkomst zijn de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2025) en opgenomen in **bijlage 3** van deze aanbestedingsleidraad.

Vragen over de overeenkomst of suggesties tot aanpassing van de overeenkomst en bijbehorende algemene voorwaarden kunnen worden gedaan binnen de in de planning van deze aanbestedingsprocedure aangegeven periode. De gemeente Helmond beoordeelt de suggesties en zal alle potentiële inschrijvers informeren over eventuele wijzigingen van de overeenkomst in de nota van inlichtingen.

De toepasselijkheid van de algemene (levering)voorwaarden van de inschrijver of voorwaarden van derden (waaronder die van onderaannemers en hulppersonen) is nadrukkelijk uitgesloten zowel tijdens deze aanbestedingsprocedure als tijdens de uitvoering van de overeenkomst.

Omvang

De omvang (inclusief opties en verlengingen) van de opdracht is €560.000. Er maken momenteel circa 35 licenties gebruik van de huidige oplossing. De omvang is reëel doch indicatief. Omdat de omvang van de opdracht is geraamd, kunnen er geen rechten op daadwerkelijke afname aan deze geïndiceerde waarde worden ontleend.

Wachtkamerconstructie

De gemeente Helmond behoudt zich het recht voor een wachtkamerconstructie toe te passen. Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen ontstaat een rangorde van inschrijvers. De inschrijver die als eerstvolgende is gerangschikt, kan door de gemeente Helmond in de wachtkamer worden geplaatst. Als de gemeente Helmond besluit om de eerstvolgende inschrijver in de wachtkamer te plaatsen dan zal de gemeente Helmond hiertoe een verzoek doen onder de volgende voorwaarden:

- Toetreding tot de wachtkamer betekent dat de betreffende inschrijver (ondernemer) bereid is de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving te verlengen voor de duur van de wachtkamer;



Als de eerstvolgende inschrijver instemt met het voorwaardelijk verzoek treedt hij in de wachtkamer. De wachtkamer geldt gedurende 6 maanden na aanvang initiële overeenkomst.

Verwerkersovereenkomst

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) is van toepassing omdat, in opdracht van de gemeente, persoonsgegevens worden verwerkt. Er is al een DPIA gehouden waarvan de uitkomsten worden meegenomen in het Programma van Eisen. Na gunning zal nog een keer door de DPIA moeten worden gelopen. Voor deze opdracht is de gemeente “verwerkingsverantwoordelijke” en de leverancier “verwerker”. Een verwerkersovereenkomst is daarom van toepassing. Deze is opgenomen in **bijlage 7**. Van de aanbestedingsleidraad.

Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de overeenkomst behoudt de gemeente Helmond zich het recht voor om de opdracht te wijzigen als beschreven in de herzieningsclausule in de overeenkomst in **bijlage 2**.

Een wijzigingsopdracht als hier bedoeld zal worden aangemerkt als een wijzigingsopdracht in de zin van artikel 2.163c Aanbestedingswet. Dat betekent dat de betreffende wijzigingsopdracht gedurende de looptijd van de overeenkomst rechtstreeks aan de opdrachtnemer kan worden gegund.

2.4 Merknamen, typen e.d.

Daar waar in deze aanbestedingsleidraad, inclusief bijlagen en eventuele nota('s) van inlichtingen merknamen en/of versies worden gebruikt, of daar waar normeringen, programma's, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie is/zijn aangeduid, dient/dienen deze gelezen te worden met de toevoeging “of daarmee gelijkwaardig”.

2.5 Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet

Gemeente Helmond is een aanbestedende dienst en gehouden aan de bepalingen uit de Aanbestedingswet. In het kader van de aanbestedingswet en de Gids Proportionaliteit worden de gemaakte keuzes in deze aanbesteding hieronder gemotiveerd.

Gekozen procedure

Aanbestedingswet

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Gekozen is om deze opdracht Europees aan te besteden via de zogenaamde Openbare Europese aanbestedingsprocedure. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op Omdat het Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden, en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn, moet een Europese aanbesteding worden gevolgd.

Percelenindeling

Met in acht name van het bepaalde in artikel 1.5 Aanbestedingswet 2012 is beoordeeld of deze opdracht verdeeld kan worden in percelen.

Gelet op het kenmerk van de opdracht, de samenstelling van de markt en de mate van samenhang is er geen sprake van samenvoegen, laat staan van *onnodig* samenvoegen van de opdracht. De opdracht is één geheel en wordt om die reden als één opdracht in de markt gezet.

Gunningscriterium

De gemeente heeft ervoor gekozen om deze opdracht aan te besteden op basis van de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV) om op deze wijze de meeste maatschappelijke waarde te krijgen. Dit gunningscriterium behoeft volgens de aanbestedingsregels niet nader gemotiveerd te worden.



2.6 Voorwaarden voor uitvoering

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De gemeente Helmond stimuleert het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Dit wordt gezien als een bedrijfsconcept waarbij naast de factor winst ook de factoren mens en milieu worden meegenomen in de ondernemingsbeslissingen en in de beoordeling van de ondernemingsresultaten. Hieronder wordt nader uitgewerkt in hoeverre voor deze aanbesteding eisen en criteria zijn opgenomen op het gebied van duurzaamheid en social return

Social return

Op deze opdracht is het Social Return beleid van de Arbeidsmarktregio Helmond-De Peel 2024-2027 van toepassing (**bijlage 5**).

Social Return is het maken van afspraken in aanbestedingstrajecten dat moet tot inclusief werkgeverschap. Het doel is opdrachtnemers een bijdrage te laten leveren door aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (duurzame) arbeidsplaatsen aan te bieden. Ook werkervaringsplaatsen, werkleertrajecten of maatwerkoplossingen kunnen helpen werkzoekenden die afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen of te verkleinen.

Social Return als harde eis.

De opdrachtnemer is voor deze opdracht verplicht om 2% van de loonsom (exclusief btw) in te zetten voor Social Return binnen de kaders van de regionale uitvoeringsregels.

in te zetten voor Social Return binnen de kaders van de regionale uitvoeringsregels.

De opdrachtnemer neemt na definitieve gunning binnen vijf werkdagen contact op met de Servicedesk Social Return Helmond-De Peel om afspraken te maken over de invulling van Social Return (SROI-Servicedesk@helmond.nl).

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het invullen van de Social Return verplichting, voor de werving van personen uit de in de Uitvoeringsregels genoemde doelgroepen of over een alternatieve invulling van Social Return. Indien gewenst biedt de Servicedesk Social Return de opdrachtnemer advies en ondersteuning aan bij een passende invulling van de verplichting.

Tijdens het uitvoeren van de opdracht heeft de opdrachtnemer een actieve informatieplicht bij het voldoen aan de vereisten voor Social Return, met betrekking tot ingezette middelen en daarmee uit te voeren activiteiten. Hiervoor gebruiken we de online monitoringstool Wizzr.

Vragen over Social Return kunt u stellen via de Nota van Inlichtingen.



3 De inschrijving

Als inschrijver bent u verantwoordelijk voor de volledigheid van uw inschrijving. In verband met het gelijkheidsbeginsel is er binnen de aanbestedingsregelgeving in beginsel na het indienen geen recht op het doen van aanvullingen of wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de te beoordelen stukken. Indien uw inschrijving niet compleet is kan het zijn dat wij uw inschrijving ongeldig moeten verklaren. Wij verzoeken u om die reden met klem de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen bij het uitbrengen van uw offerte.

3.1 Inschrijvingsdatum en -tijd

De uiterste inschrijvingsdatum en -tijd is opgenomen in TenderNed. De inschrijving wordt gedaan via de digitale kluis van TenderNed.

Uitsluitend ingeval van een aantoonbare storing op TenderNed waardoor het niet mogelijk is de inschrijving tijdig via de digitale kluis in te dienen wordt verzocht vóór de sluitingstermijn contact op te nemen met de contactpersoon zoals bekend gemaakt bij de aankondiging op TenderNed of TED. De contactpersoon kan toestemming geven om de inschrijving in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed of op andere wijze, onder het voorbehoud dat:

- Dit nog mogelijk is vóór de uiterste inschrijvingsdatum en – tijd, en
- De inschrijver binnen 48 uur na de uiterste inschrijvingsdatum en – tijd bewijs aanlevert dat sprake was van een technische storing bij TenderNed. Als bewijs geldt een onderhoud- en storingsoverzicht van TenderNed of een verklaring van TenderNed.

3.2 Planning

De planning die wordt gehanteerd in deze aanbesteding is opgenomen in TenderNed onder het tabblad “Termijnen/planning”. De gemeente Helmond behoudt zich het recht voor deze planning te wijzigen in TenderNed. Over eventuele wijzigingen in de planning wordt u geïnformeerd.

Alle tijdstippen in de planning zijn aangeduid in lokale Nederlandse tijd.

3.3 Rechtsgeldige ondertekening

Daar waar gevraagd wordt om een handtekening dient het betreffende document rechtsgeldig ondertekend te worden door een daartoe tekenbevoegde perso(o)n(en). Wij accepteren een gescande natte handtekening of een erkende digitale handtekening van één of meerdere functionaris(sen) die volgens het uittreksel van het beroeps/handelsregister bevoegd is/zijn inschrijver te vertegenwoordigen. Het inschrijfbiljet dient in alle gevallen door een tekenbevoegd perso(o)n(en) te worden getekend.

Om te beoordelen of uw inschrijving door de juiste persoon of personen is ondertekend, ontvangen wij graag een uittreksel van de Kamer van Koophandel. Uit het uittreksel moet blijken wie er bevoegd is tot ondertekening. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden.

3.4 Documenten bij inschrijving

U dient bij uw inschrijving de volgende documenten te voegen:

1. Ingevuld en rechtsgeldig ondertekende **bijlage C** inschrijfbiljet
2. Uittreksel register Kamer van Koophandel, niet ouder dan 6 maanden
3. Ingevulde en rechtsgeldig ondertekende **bijlage A** Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) – invullen in TenderNed
4. Ingevuld en ondertekend **bijlage B** referentieformulier
5. Volmacht indien van toepassing
6. Voor de beoordeling van kwaliteit: de gevraagde uitwerkingen kwalitatieve gunningscriteria



3.5 Documenten na voorlopige gunning

De bewijsstukken van hetgeen is verklaard in het UEA dienen op eerste verzoek van de gemeente Helmond te worden verstrekt. We vragen de bewijsstukken alleen aan de beoogde winnaar. Wij zullen de volgende documenten vragen ter verificatie:

1. Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar vanaf sluitingsdatum inschrijving;
2. Verklaring van de belastingdienst dat de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies zijn betaald, niet ouder dan 6 maanden vanaf sluitingsdatum inschrijving;
3. Bewijs dat u voldoende bent verzekerd.
4. Inge vulde en ondertekende verklaring beschikbaarheid middelen derde: financieel, **bijlage D** van de aanbestedingsleidraad.
5. Inge vulde en ondertekende verklaring beschikbaarheid middelen derde: technisch **bijlage E** van de aanbestedingsleidraad.
6. Bewijs dat u beschikt over een ISO 9001:2015 certificaat of gelijkwaardig.
7. Bewijs dat u beschikt over een ISO/IEC 27001 certificaat of gelijkwaardig.

Het is raadzaam in verband met eventuele lange wachttijden de verklaringen en bewijsstukken onmiddellijk en met spoed aan te vragen. Bewijsstukken moeten binnen 10 kalenderdagen worden overlegd nadat wij u daarom verzoeken.

3.6 Inschrijving door Russische entiteiten

Gemeente Helmond zal geen opdrachten gunnen aan Russische partijen. Dit geldt ook voor opdrachten waarbij een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of (toe)leverancier.

Als inschrijver een Russische partij is of inschrijver blijkt een Russische partij als onderaannemer in te zetten of gebruik te maken van een Russische (toe)leverancier die voor meer dan 10% deelneemt in de overeenkomst, dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname tenzij een van de uitzonderingen zoals opgenomen in de circulaire aantoonbaar van toepassing is.

Voor meer informatie verwijst de gemeente Helmond naar de inhoud van de circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen' van het Ministerie van Economische Zaken van 20 mei 2022, kenmerk CE-MC / 22156112 naar aanleiding van Verordening EU 2022/576 zoals opgenomen in **bijlage 4** van deze aanbestedingsleidraad. Ook kan inschrijver voor meer informatie terecht bij het Sanctieloket Rusland van de RVO. Daar is ook de Sanctielijst Rusland gepubliceerd. Zie hiertoe: Sanctieloket Rusland (rvo.nl).

Dit sanctiepakket is onderhevig aan wijzigingen. Het kan dan ook zijn dat dit sanctiepakket wijzigt tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de overeenkomst en daarmee van invloed is op de uit te voeren opdracht.

3.7 Gestanddoeningstermijn van de inschrijving

De inschrijving is onherroepelijk en heeft een minimale gestanddoeningstermijn als genoemd in TenderNed. Als TenderNed geen termijn vermeldt geldt een minimale gestanddoeningstermijn van 120 kalenderdagen na sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving. Als een kort geding tegen het voornemen tot gunning aanhangig wordt gemaakt verloopt de gestanddoeningstermijn één (1) maand na uitspraak in dit kort geding.

3.8 Opening van de inschrijvingen

De opening van de digitale inschrijvingen geschiedt via de digitale kluis van TenderNed.



3.9 Kosten inschrijving

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de inschrijving worden niet vergoed door de gemeente Helmond.

4 Voorwaarden en voorschriften

4.1 Hoedanigheid van de inschrijver en het UEA

Een geïnteresseerde ondernemer kan in één van de volgende hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure:

- i. **Zelfstandige inschrijver:** dit is de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft voor de opdracht en zelfstandig zorg draagt en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van onderaannemers en zonder medewerking van andere ondernemers.
- ii. **Samenwerkingsverband:** dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht.
- iii. **Hoofdaannemer:** dit is de rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruik maakt van één of meerdere onderaannemers. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele wederpartij van gemeente Helmond. Met de onderaannemers heeft de gemeente Helmond geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de overeenkomst. Als een holding een inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een onderaannemer.

De hoedanigheid van de inschrijver geldt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure en is onder meer bepalend voor het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Ad i Zelfstandig

In geval van een zelfstandige inschrijving voldoet de betreffende rechtspersoon of natuurlijk persoon aan alle gestelde geschiktheidseisen en niet te verkeren in de uitsluitingsomstandigheden. Om dit aan te tonen wordt het UEA ingevuld en ingediend door de inschrijver die zelfstandig inschrijft.

Ad ii Samenwerkingsverband

Een samenwerkingsverband, ook wel genoemd een 'combinatie, consortium of joint venture' is een, voor de gelegenheid aangegane, samenwerking van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk één inschrijving doen. Voor een inschrijving als samenwerkingsverband gelden de volgende regels:

- Eén deelnemer (dit is de penvoerder) doet de inschrijving voor het gehele samenwerkingsverband en zorgt dat van elke deelnemer een eigen UEA is ingevuld en ingediend. Let ook op dat u 'ja' aan vinkt bij de vraag 'Neemt de ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?'. Deze vraag staat in Deel II, onderdeel A van het UEA.
- De penvoerder is degene die namens het samenwerkingsverband met de gemeente Helmond communiceert over de aanbesteding. De penvoerder moet hiervoor genoeg bevoegdheid hebben van de overige deelnemers van het samenwerkingsverband (bijvoorbeeld een volmacht).
- Een deelnemer aan het samenwerkingsverband mag niet ook op een andere manier inschrijven.
- Door de gemeente Helmond worden geen specifieke eisen gesteld met betrekking tot de rechtsvorm van het samenwerkingsverband waarmee, in geval van gunning, een overeenkomst wordt gesloten. Wel geldt dat alle deelnemers afzonderlijk, volledig en hoofdelijk instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit en samenhangen met de overeenkomst.
- De samenstelling van de combinatie verandert niet meer na uw inschrijving.

Ad iii Hoofdaannemer

De hoofdaannemer moet zijn UEA invullen en moet opgave doen van:

1. Partijen, anders dan hoofdaannemer, waarvan gebruik gemaakt wordt om te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.



Ad 1. De inschrijver (hoofdaannemer) beroept zich voor wat betreft de financiële en economische draagkracht of de technische bekwaamheid op een derde partij (een andere entiteit), zijnde een andere rechtspersoon of een natuurlijk persoon dan de inschrijver, teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen. Hiervan is bijvoorbeeld sprake wanneer de referentieopdracht niet of niet geheel door alleen de inschrijver is uitgevoerd, maar geheel door de derde partij of in samenwerking met een derde partij. Deze derde partij dient in dat geval bij de uitvoering van de opdracht van de gemeente Helmond ingezet te kunnen worden als onderaannemer.

Van een onderaannemer als bedoeld in dit Ad 1 moet, net als de hoofdaannemer (inschrijver) een UEA ingevuld en ingediend worden. Let op: een eventuele moedermaatschappij van een inschrijver wordt ook gezien als een derde partij en moet dus ook een UEA indienen.

Op eerste verzoek van de gemeente Helmond dient inschrijver bij een beroep op de financiële- en economische draagkracht of de technische bekwaamheid een Verklaring beschikbaarheid middelen derden: financieel (**bijlage D**) respectievelijk een Verklaring beschikbaarheid middelen derden: technisch (**bijlage E**) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver, in geval van gunning van de opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de in te zetten derden.

Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de opdracht (werkzaamheden of diensten) uit te voeren is een toeleverancier en geen onderaannemer en hoeft dus geen UEA in te dienen.

Ad 2. De inschrijver (hoofdaannemer) is voornemens een onderaannemer in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht. Onder een onderaannemer wordt verstaan, een derde partij, zijnde een andere rechtspersoon of een natuurlijk persoon dan de inschrijver, die een deel van de opdracht (werkzaamheden of diensten al dan niet in combinatie met het leveren van goederen) in onderaanneming zal gaan uitvoeren. Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de opdracht (werkzaamheden of diensten) uit te voeren is een toeleverancier en geen onderaannemer. Gegadigde vinkt 'ja' in bij de vraag in het UEA of sprake is van onderaannemers en vult de namen van de in te zetten onderaannemers in. Als de namen van in te zetten onderaannemers bij aanmelding nog niet bekend zijn, geeft gegadigde deze alsnog door bij inschrijving of op het moment dat deze bekend zijn/worden.

4.2 Aantal inschrijvingen per onderneming

Een ondernemer mag maximaal bij één inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- zelfstandige inschrijver;
- een deelnemer aan een combinatie;
- hoofdaannemer.

4.3 Nota van inlichtingen

Alle potentiële inschrijvers wordt verzocht om deze aanbestedingsleidraad zorgvuldig door te lezen. Mochten er vragen zijn dan wel onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden worden geconstateerd dan dienen deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tot de sluitingsdatum voor het stellen van vragen als genoemd in de planning via de Vraag en Antwoord module in TenderNed. Deze termijn wordt gehanteerd om de gemeente Helmond in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden en de potentiële inschrijver(s) een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te verwerken.

Alle vragen en opmerkingen die binnen de hiervoor genoemde termijn worden aangereikt, zullen (geanonimiseerd) in één of meerdere nota's van inlichtingen worden beantwoord. De nota van inlichtingen zal conform de planning beschikbaar worden gesteld op TenderNed. In geval van tegenstrijdigheden tussen de aanbestedingsleidraad en de nota van inlichtingen geldt het bepaalde in de nota van Inlichtingen waarbij de meest recente versie de hoogste in de rangorde is.

Vragen die gesteld worden op een andere manier dan hiervoor beschreven, zullen niet worden beantwoord. Te laat ingediende vragen worden in principe niet in behandeling genomen.



4.4 Twee vragenrondes

We hanteren bij deze aanbesteding 2 vragenrondes voor de nota van inlichtingen. De eerste vragenronde eindigt op de datum en tijd zoals aangegeven bij 'Termijnen/planning' op TenderNed.

4.5 Melden tekortkomingen

Deze aanbestedingsleidraad hebben wij met zorg samengesteld. Als u toch onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in de aanbestedingsleidraad, de bijlagen of de aanbestedingsprocedure tegenkomt, verzoeken wij u vriendelijk doch dringend om de hiervoor in de vraag en antwoordmodule van TenderNed ons hierover per omgaande te informeren. Tekortkomingen die na het indienen van een inschrijving naar voren komen kunnen de gemeente niet worden aangerekend.

4.6 Ongeldige inschrijving of omissie of geringe fout

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- De inschrijving niet tijdig is ingediend op de manier zoals voorgeschreven in deze aanbestedingsleidraad en bijlagen;
- De inschrijving en/of inschrijver niet voldoet aan alle door de gemeente Helmond gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in deze aanbestedingsleidraad en bijlagen;
- De inschrijving onder voorwaarden of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet is verstrekt dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig of onjuist is,

tenzij sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout.

Als sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout, overigens geheel ter beoordeling van de gemeente, heeft de gemeente Helmond het recht om de inschrijver te vragen dit te herstellen, mits het herstel de concurrentiepositie van de andere inschrijvers niet schaadt.

4.7 Beantwoorden vragen ter verduidelijking

Vragen die door de gemeente Helmond na inschrijving worden gesteld over een kennelijke omissie of geringe fout dienen binnen 48 uur op werkdagen beantwoord te worden door de inschrijver.

4.8 Vertrouwelijkheid inschrijving

De door de gemeente Helmond ontvangen gegevens worden vertrouwelijk behandeld en alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

4.9 Taal

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De inschrijving wordt in de Nederlandse taal gedaan, met uitzondering van officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte worden verstrekt. Gedurende de uitvoering van de opdracht dienen alle werknemers en vertegenwoordigers, die zorg dragen voor de uitvoering van de opdracht, in de contacten met de gemeente Helmond de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken.

4.10 Voorbehouden

De gemeente Helmond behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden – met uitzondering van het gestelde in Voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit -, in ieder geval het recht voor om **voór definitieve gunning**:

- De aanbestedingsprocedure op te schorten;
- De aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen stop te zetten en de opdracht niet te gunnen;
- De planning te wijzigen;
- Het voornemen tot gunning in te trekken en/of te herzien.



4.11 Varianten

Het indienen van varianten is *niet* toegestaan.

4.12 Bepalingen voor belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen voor belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, verkrijgen via <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries>:

- Met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- Met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat;
- Met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Met het doen van een inschrijving garandeert inschrijver aan alle verplichtingen ten aanzien van de bepalingen voor belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland te voldoen.



5 Selectiecriteria

In dit hoofdstuk worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen weergegeven, die aan de onderneming van de inschrijver worden gesteld, en op basis waarvan selectie plaatsvindt.

5.1 De uitsluitingsgronden

Om in aanmerking te komen voor gunning van de Overeenkomst zijn geen verplichte uitsluitingsgronden op u van toepassing. Is dit wel het geval, dan kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname. De gemeente Helmond behoudt zich het recht voor om af te zien van uitsluiting overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet 2012.

Een ondernemer die verkeert in een of meerdere van de omstandigheden als aangevinkt bij de facultatieve uitsluitingsgronden wordt uitgesloten van gunning, tenzij in het UEA naar het oordeel van de gemeente Helmond grondig en goed onderbouwd is toegelicht dat de betreffende ondernemer desalniettemin toegelaten kan worden voor verdere beoordeling (ook wel genoemd de 'Self Cleaning').

In het geval op één of meer deelnemers van het samenwerkingsverband één of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn, leidt dit tot uitsluiting van de betreffende deelnemer c.q. betreffende leden en daarmee tot uitsluiting van gunning van de opdracht aan het samenwerkingsverband.

In het geval op één of meer derden, waarop inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure een beroep doet om te voldoen aan de geschiktheidseisen en/of de reeds bekende onderaannemers die worden ingezet, één of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn, leidt dit tot uitsluiting van de betreffende derde(n) of onderaannemer en wordt de betreffende derde(n) of onderaannemer vervangen.

Wij vragen u bij inschrijving het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen en te verklaren dat de verplichte en de door ons geselecteerde facultatieve uitsluitingsgronden niet op uw onderneming van toepassing zijn. De gemeente past alleen de uitsluitingsgronden toe die als relevant worden gezien voor de uitvoering van deze opdracht.

De beoordeling van het ingevulde UEA geschiedt **onder voorbehoud van** het daadwerkelijk kunnen overleggen van de bewijsstukken na voorlopige gunning.

5.2 Geschiktheidseisen

U dient bij inschrijving te voldoen aan de geschiktheidseisen zoals deze in dit hoofdstuk zijn geformuleerd.

Beroepsbevoegdheid

De onderneming staat ingeschreven in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd.

Wij ontvangen graag bij de inschrijving een uittrekstel van de Kamer van Koophandel. Uit het uittrekstel moet ook blijken dat uw inschrijving door de juiste persoon of personen is ondertekend.

Ervaring

In het kader van de technische bekwaamheid wordt de ervaring van inschrijver beoordeeld.

Wij ontvangen graag een ingevuld referentieformulier als opgenomen in **bijlage B**. Dit formulier geldt als bewijsstuk voor het voldoen aan de eisen in deze paragraaf en wordt tegelijk met de inschrijving ingediend.

De ervaringseis is een eis die wordt gesteld per kerncompetentie. Als de vereiste ervaring is opgedaan bij meerdere opdrachtgevers (referenten) om aan één kerncompetentie te kunnen voldoen dan vult inschrijver per opdrachtgever het formulier in.

Het is wel toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring met beide kerncompetenties aan te tonen.

We stellen de volgende eisen aan de referentie(s):

1. Ingediende referenties dienen in de afgelopen drie (3) jaar te zijn uitgevoerd te rekenen vanaf de sluitingsdatum ontvangst inschrijving.
2. Uitwerking van de referenties in **bijlage B** (Format kerncompetenties) dient dermate uitgebreid te zijn dat duidelijk inzichtelijk is aan welke competenties wordt voldaan en op welke wijze.
3. Uitwerking van de referentie in **bijlage B** (Format kerncompetenties) dient dermate uitgebreid te zijn dat duidelijk inzichtelijk is aan welke competenties wordt voldaan en op welke wijze.

Referent is op de hoogte van het feit dat gemeente Helmond zonder tussenkomst en/of toestemming van inschrijver zich het recht voorbehoudt om de juistheid van de referentie te verifiëren.

In het geval van een combinatie dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

Wanneer een inschrijver/combinatie zich voor de toetsing aan de beroepsbekwaamheid (referenties) deels op de beroepsbekwaamheid van een derde beroept, dient duidelijk te worden gemaakt in de overlegde referenties welk deel van de opdracht door inschrijver/combinatie en welk deel door de betreffende derde(n) is uitgevoerd. Per referentie dient duidelijk aangegeven te worden door welke organisatie de referentieopdracht is uitgevoerd.

De ervaring wordt beoordeeld op de volgende **kerncompetenties**:

Kerncompetentie 1: Implementeren van een Softwareoplossing ten behoeve van Schuldhulpverlening en Budgetbeheer

Inschrijver heeft succesvol een softwareoplossing geïmplementeerd ten behoeve van het schuldhulpverleningsproces en het budgetbeheerproces. Inschrijver mag voor schuldhulpverlening en budgetbeheer afzonderlijke referentieopdrachten aanleveren. Het is ook toegestaan één referentieopdracht aan te leveren die beide processen omvat. De implementatie moet reeds bij moment van inschrijving volledig en succesvol zijn afgerond. De referentieopdracht dient een minimale waarde van €10.000,- per jaar te hebben. Bij aanlevering van twee afzonderlijke referentieopdrachten dient de gecombineerde waarde €10.000,- per jaar of meer te bedragen.

- De geïmplementeerde applicatie omvat tenminste ondersteuning van de volgende processen:
 - Schuldhulpverlening;
 - Budgetbeheer;
 - Budgetcoaching/-advies;
 - Nazorg;
 - Schuldenbeschermingsbewind (adviesrecht);
 - Vroegsignalering (voor zover via koppelingen met het schulddienstverleningspakket).

Kerncompetentie 2. Data migratie t.b.v. een schuldhulpverlening en/of budgetbeheer applicatie

Opdrachtnemer heeft minimaal één datamigratie project afgerond voor een gemeente van minimaal 50.000 inwoners ten behoeve van de inzet van een applicatie voor schuldhulpverlening en/of budgetbeheer. De datamigratie dient volledig en succesvol te zijn afgerond op het moment van inschrijven. Het is toegestaan dat het datamigratieproject onderdeel uitmaakt van de levering van de software die gevraagd wordt onder kerncompetentie 1. Het is derhalve ook toegestaan om één referentieopdracht te gebruiken voor zowel kerncompetentie 1 als kerncompetentie 2.



Financieel economische draagkracht

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver op het moment van inschrijving te beschikken over een verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.

Als inschrijver als samenwerkingsverband inschrijft, geldt deze eis voor het samenwerkingsverband als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten of individueel voor elke deelnemer als er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering.

Ter verificatie hiervan dient door de inschrijver aan wie de gemeente voornemens is de opdracht te gunnen binnen een tijdsbestek van tien (10) kalenderdagen na bekendmaking voorlopige gunning het volgende bewijsmiddel overlegd te worden:

- Verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, of
- Kopie van bewijs van verzekering

Kwaliteitsborging

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat zijn systeem van kwaliteitsborging voldoet aan het gestelde in ISO 9001:2015 of een gelijkwaardig certificaat.

Wanneer een inschrijver voor gunning in aanmerking komt, overlegt de inschrijver na schriftelijk verzoek van gemeente Helmond als bewijs een geldig ISO 9001:2015 certificaat of een kopie van een gelijkwaardig certificaat. De gelijkwaardigheid van een door inschrijver aangedragen certificaat, anders dan ISO-9001 wordt door inschrijver aangetoond en bevestigd door een externe audit.

Wanneer de inschrijver op het moment van inschrijving nog geen certificaat heeft, maar dit wel in voorbereiding is, dan wordt een beschrijving gegeven van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening en of het product voldoende is geborgd en van de maatregelen die de organisatie neemt ter optimalisatie van de kwaliteit. De beschrijving is extern ge-audit en besteed aandacht aan onder meer het volgende:

- Visie op kwaliteitszorg;
- Kwaliteitszorgsystemen;
- Procedure voor behandeling van afwijkingen;
- Procedure voor de afhandeling van Klachten;
- Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering.

Informatiebeveiliging

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat hij beschikt over een relevant informatiebeveiligingsmanagementsysteem dat voldoet aan het gestelde in ISO-27001 of een gelijkwaardig certificaat.

Wanneer een inschrijver voor gunning in aanmerking komt, overlegt de inschrijver na schriftelijk verzoek van de gemeente Helmond als bewijs een kopie van een geldig ISO-27001 certificaat of een kopie van een gelijkwaardig certificaat. De gelijkwaardigheid van een door inschrijver aangedragen certificaat, anders dan ISO-27001 wordt door inschrijver aangetoond en bevestigd door een externe audit

6 Gunningscriteria

6.1 Het gunningscriterium EMVI

Gunnen op waarde

De beoordelingsmethodiek is "Gunnen op waarde". Dit is een beoordelingsmethodiek waarbij alle kwaliteitsaspecten in euro's worden gewaardeerd. Na berekening van de (totale) kwaliteitswaarde wordt deze afgetrokken van de geboden prijs met als uitkomst een fictieve prijs. Voor het werkelijk te betalen factuurbedrag heeft deze uitkomst geen betekenis. De opdracht wordt vervolgens gegund aan de inschrijver met de laagste fictieve prijs. Die fictieve prijs wordt alleen gehanteerd voor het gunningscriterium.

De overeenkomst wordt gegund aan één (1) inschrijver en wel die inschrijver die de Beste PKV (Prijs Kwaliteit Verhouding) heeft geboden. Dit is de inschrijver die met zijn inschrijving de laagste fictieve inschrijfsom behaalt op basis van de methodiek "Gunnen op waarde" waarbij prijs en kwaliteit beoordeeld wordt op basis van de volgende formule:

$$\text{Fictieve inschrijfsom} = \text{totaal prijs} - \text{fictieve korting.}$$

De **totaal prijs** is de prijs geoffreerd in **bijlage C** inschrijfbiljet. De beoordeling van de kwaliteit vindt plaats op basis van de subgunningscriteria kwaliteit. In onderstaand overzicht geven we per subgunningscriteria de bijbehorende maximale score weer:

Subgunningscriteria voor kwaliteit	Euro maximale fictieve korting
G1: Mate van optimalisatie van Schuldhelpverlenings-/budgetbeheerproces	€ 75.000,-
G2: Implementatieaanpak/plan	€ 25.000,-
G3: Programma van Wensen	€ 7.500,-
De maximale fictieve korting voor kwaliteit	€ 107.500,-

Als er door een gelijke fictieve inschrijfsom niet kan worden vastgesteld welke inschrijver de inschrijving met de BPKV heeft gedaan, dan zal de hoogste fictieve korting op het "<G1, of G2, of G3>" bepalend zijn. Als dan nog steeds een gelijke score is, zal de hoogste fictieve korting op het gunningscriterium "<G1, of G2, of G3>" bepalend zijn. Als dan nog een gelijke fictieve inschrijfsom is zal er een loting plaatsvinden.

Als er door een gelijke score niet kan worden vastgesteld welke inschrijver de EMVI heeft, dan zal loting plaatsvinden.

6.2 Gunningscriterium Prijs

Het gunningscriterium 'prijs' wordt beoordeeld op basis van het inschrijfbiljet zoals opgenomen in **bijlage C** van de aanbestedingsleidraad. Wij vragen u het inschrijfbiljet in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Uw handtekening op het inschrijfbiljet geldt als ondertekening van alle stukken, m.u.v. het UEA en handtekening op Referentieformulier. Het inschrijfbiljet is in deze aanbestedingsleidraad opgenomen als **bijlage C**.

Leg hieronder de eisen vast die je aan de prijs stelt. Zorg dat deze eisen alleen in de leidraad staan of 100% overeenkomen met de eisen die op het inschrijfbiljet staan beschreven

Voor het doen van een prijsopgaaf gelden de volgende **eisen**:

- Alle prijzen zijn in euro en exclusief btw;
- U vult daar waar een "€" teken staat alleen cijfers in en geen tekst (woorden).
- Er mogen geen 0 euro bedragen worden geoffreerd;
- Er mogen geen negatieve bedragen worden geoffreerd;



- Een eventuele korting is verdisconteerd in de geoffreerde prijs/prijzen, tenzij in het inschrijfbiljet expliciet om een korting wordt gevraagd door de gemeente Helmond;
- De prijzen zijn zonder enig voorbehoud gebaseerd op de laatste versie van de aanbestedingsleidraad inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen;
- Alle prijzen zijn **all-in prijs** waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot, transport en aflevering, opslagkosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekering, etc.;
- De geoffreerde prijzen gelden in geval van gunning gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst. Vanaf de eerste verlenging is het doen van prijswijzigingen toegestaan conform het bepaalde in de overeenkomst.

6.3 Gunningscriterium kwaliteit

De beoordeling van de kwaliteit vindt plaats op basis van de uitwerking die door inschrijver is gegeven op de subcriteria voor kwaliteit zoals hieronder beschreven. Het kwalitatieve gedeelte zal bestaan uit twee samenhangende onderdelen:

- Schriftelijke inschrijving; een uitwerking van subgunningscriteria 1 t/m 3 ingediend via TenderNed.
- Validatiedemo; een korte demonstratie van de applicatie aan de hand van het demoscript dat als **bijlage 9** is toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.

Zowel de uiterste datum voor het indienen van de schriftelijke inschrijving als de datum waarop de demo's zullen worden georganiseerd zijn opgenomen in de planning in TenderNed.

Subgunningscriterium 1: Mate van optimalisatie van Schuldhulpverlenings-/budgetbeheerproces

Doel van de gemeente Helmond is dat de opdracht na gunning zo goed en zo snel mogelijk wordt uitgevoerd.

De mate waarin de applicatie en de implementatie- en inrichtingsaanpak van de leverancier bijdragen aan een efficiënte, controleerbare en beheersbare uitvoering van de schuldhulpverleningsprocessen. Hierbij wordt met name gekeken naar de mate waarin handmatige handelingen worden verminderd en processen beter beheersbaar en inzichtelijk worden. Uitgangspunt is dat:

- Het volledige proces, zoals afgebeeld in op afbeelding 1, kan worden ondergebracht in dezelfde applicatie.
- Opvolgende stappen in het proces op een logische wijze op elkaar volgen in de applicatie.
- Het volledige dossier kan worden beheerd vanuit de applicatie en er geen workarounds nodig zijn buiten de applicatie.

Beoordelingsaspecten:

- Mate van automatisering van de 'kernprocessen' van zowel Budgetbeheer als Schuldhulpverlening.
- Ondersteuning van workflow. In hoeverre het systeem en de inrichting door de leverancier zorgen voor duidelijke en werkbare schuldhulpverleningsprocessen.
- Mogelijkheden binnen de applicatie bij afwijkende zaken
In hoeverre eenvoudig een maatwerk zaak kan worden opgepakt binnen de applicatie, die afwijkt van het reguliere proces.
- Rapportage- en controlemogelijkheden
In hoeverre het systeem rapportages ondersteunt voor controles, audits en periodieke reviews.

Dit gunningscriterium werkt u uit in een document met de naam "Mate van optimalisatie schuldhulpverleningsprocessen" op **maximaal 4 pagina's A4-formaat** zonder bijlagen. Als u meer pagina's A4 indient, worden teveel ingediende pagina's niet beoordeeld. Eventuele voorbladen, een voorwoord en/of een inhoudsopgave maken geen onderdeel uit van het maximaal aantal pagina's A4.

Eventuele hyperlinks in het document worden niet gevolgd en de informatie achter de hyperlink, wordt dus ook niet beoordeeld.

Beoordeling vindt plaats conform onderstaande tabel, waarbij het percentage corresponderend met de score, wordt vermenigvuldigd met de maximale fictieve korting voor dit subgunningscriterium. Een score 'slecht' leidt tot uitsluiting, waarmee inschrijver niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komt.

Score	Omschrijving	Score
Uitstekend	- Op alle gevraagde aspecten is antwoord gegeven, en; - het antwoord is inhoudelijk relevant, en concreet en toepasbaar. De beantwoording maakt uiteindelijk in haar geheel duidelijk en aannemelijk dat de door opdrachtgever geformuleerde doelstelling(en) word(t)en bereikt, en; - het antwoord bevat één of meerdere vernieuwende punten die beoordeeld zijn als positief verrassend dan wel onderscheidend.	100%
Goed	- Op alle gevraagde aspecten is antwoord gegeven, en; - het antwoord is inhoudelijk relevant, en concreet en toepasbaar. De beantwoording maakt uiteindelijk in haar geheel duidelijk en aannemelijk dat de door opdrachtgever geformuleerde doelstelling(en) goed word(t)en bereikt.	80%
Voldoende	- Op alle gevraagde aspecten is antwoord gegeven, en; - het antwoord op de wens is inhoudelijk grotendeels relevant, en concreet en/of toepasbaar. De beantwoording maakt uiteindelijk grotendeels duidelijk en aannemelijk dat de opdrachtgever in de vraag geformuleerde doelstelling(en) word(t)en bereikt.	60%
Matig	- Niet op alle gevraagde aspecten is antwoord gegeven, of; - het antwoord is inhoudelijk grotendeels niet relevant en/of niet concreet, en/of niet toepasbaar. De beantwoording maakt uiteindelijk grotendeels in haar geheel niet duidelijk en aannemelijk dat de door opdrachtgever geformuleerde doelstelling(en) word(t)en bereikt.	40%
Slecht	- Er is geen antwoord gegeven, of; - De gevraagde informatie ontbreekt, of; - het antwoord is inhoudelijk niet relevant en/of concreet en/of toepasbaar.	0%

Subgunningscriterium 2: G2 Implementatieaanpak/plan

Een uitwerking van de wijze waarop de leverancier de applicatie gaat implementeren in de organisatie en aan laat sluiten op de huidige processen.

Inschrijver werkt tenminste de volgende onderdelen uit:

- Implementatieaanpak.
- Personele inzet vanuit inschrijver en benodigde capaciteit vanuit Gemeente Helmond.
- Planning/fasering.
- Migratieplan; uitwerking van conversie van data.

Beoordelingsaspecten:

- Wijze waarop inschrijver een concreet beeld geeft van de aanpak die gehanteerd zal worden tijdens de implementatie.
- Wijze waarop inschrijver een realistische planning/fasering heeft uitgewerkt.
- Kennis en expertise van de in te zetten personele capaciteit.

- Mate waarin concreet wordt uitgewerkt hoe de data tussen de verschillende systemen succesvol zal worden gemigreerd binnen de gestelde periode.

Dit gunningscriterium werkt u uit in een document met de naam "*Implementatieaanpak/plan*" op **maximaal 3 pagina's A4-formaat** zonder bijlagen. Als u meer pagina's A4 indient, worden teveel ingediende pagina's niet beoordeeld. Eventuele voorbladen, een voorwoord en/of een inhoudsopgave maken geen onderdeel uit van het maximaal aantal pagina's A4. Eventuele hyperlinks in het document worden niet gevolgd en de informatie achter de hyperlink, wordt dus ook niet beoordeeld.

Beoordeling vindt plaats conform onderstaande tabel, waarbij het percentage corresponderend met de score, wordt vermenigvuldigd met de maximale fictieve korting voor dit subgunningscriterium. Een score 'slecht' leidt tot uitsluiting, waarmee inschrijver niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komt.

Score	Omschrijving	Score
Uitstekend	- Op alle gevraagde aspecten is antwoord gegeven, en; - het antwoord is inhoudelijk relevant, en concreet en toepasbaar. De beantwoording maakt uiteindelijk in haar geheel duidelijk en aannemelijk dat de door opdrachtgever geformuleerde doelstelling(en) word(t)en bereikt, en; - het antwoord bevat één of meerdere vernieuwende punten die beoordeeld zijn als positief verassend dan wel onderscheidend.	100%
Goed	- Op alle gevraagde aspecten is antwoord gegeven, en; - het antwoord is inhoudelijk relevant, en concreet en toepasbaar. De beantwoording maakt uiteindelijk in haar geheel duidelijk en aannemelijk dat de door opdrachtgever geformuleerde doelstelling(en) goed word(t)en bereikt.	80%
Voldoende	- Op alle gevraagde aspecten is antwoord gegeven, en; - het antwoord op de wens is inhoudelijk grotendeels relevant, en concreet en/of toepasbaar. De beantwoording maakt uiteindelijk grotendeels duidelijk en aannemelijk dat de opdrachtgever in de vraag geformuleerde doelstelling(en) word(t)en bereikt.	60%
Matig	- Niet op alle gevraagde aspecten is antwoord gegeven, of; - het antwoord is inhoudelijk grotendeels niet relevant en/of niet concreet, en/of niet toepasbaar. De beantwoording maakt uiteindelijk grotendeels in haar geheel niet duidelijk en aannemelijk dat de door opdrachtgever geformuleerde doelstelling(en) word(t)en bereikt.	40%
Slecht	- Er is geen antwoord gegeven, of; - De gevraagde informatie ontbreekt, of; - het antwoord is inhoudelijk niet relevant en/of concreet en/of toepasbaar.	0%

Subgunningscriterium 3: G3 Programma van Wensen

In het Programma van Wensen zijn een drietal wensen opgenomen. Inschrijver dient per wens aan te geven of zij kunnen voldoen aan deze wens of niet. Indien inschrijver aangeeft te voldoen aan een wens, dient deze ook onderdeel te zijn van de inschrijving en opgenomen te zijn in de inschrijfprijs. Per wens waar inschrijver aan kan voldoen, wordt een fictieve korting van €2.500,- toegekend.

Inschrijver dient een ingevuld Programma van Wensen in te dienen bij inschrijving in TenderNed.



Validatiedemo

In de validatiedemo wordt bekeken of hetgeen is uitwerkt in de stukken ook daadwerkelijk terugkomt in de applicatie die wordt aangeboden. Er worden twee klantcasussen uitgewerkt, een voor schuldhelpverlening en een voor budgetbeheer. Deze worden als bijlage bijgevoegd bij de aanbestedingsstukken. Inschrijvers die na de schriftelijke beoordeling niet 'knock-out' zijn, moeten het beoordelingsteam in 60 minuten meenemen door beide casussen. De validatiedemo wordt niet apart beoordeeld. Naar aanleiding van de demo mogen de scores uit de schriftelijke beoordeling met één niveau naar boven of naar beneden worden bijgesteld, mits het beoordelingsteam op objectieve gronden bepaald dat dit noodzakelijk is. Zie **bijlage 9** voor het demoscrypt voor de validatiedemo – Helmond.



7 Beoordeling, gunningsbeslissing, klachten en geschillen

7.1 Beoordeling inschrijvingen

De beoordeling vindt plaats in van elkaar te onderscheiden en opeenvolgende stappen:

1. Controleren of de inschrijvingen voldoen aan de voorschriften, voorwaarden en eisen van deze aanbesteding;
2. Vaststellen van eventuele uitsluitingsgronden;
3. Beoordelen van de geschiktheid van inschrijvers;
4. Beoordelen van de inschrijvingen op het gunningscriterium kwaliteit;
5. Beoordelen van de inschrijvingen op de prijsopgave;
6. Vaststellen inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV);
7. Acceptatiefase

Bij de beoordeling van iedere stap kan een ongeldigheid worden vastgesteld.

De beoordeling van stap 1 tot en met 3 en stap 5 en 6 wordt gedaan door een inkoper van de gemeente Helmond.

De beoordeling van stap 4 wordt gedaan door een beoordelingscommissie van minimaal drie materiedeskundigen die werkzaam zijn voor of bij gemeente Helmond. De inkoper maakt geen deel uit van deze beoordelingscommissie.

Stap 1 Controleren of de inschrijvingen voldoen aan de voorschriften van deze aanbesteding

Inschrijvingen moeten alle documenten bevatten die bij inschrijvingen worden gevraagd en voldoen aan alle voorschriften, voorwaarden en eisen in deze aanbestedingsleidraad. Alle gevraagde documenten, met uitzondering van het inschrijfbiljet, worden gecontroleerd.

Stap 2 Vaststellen van eventuele uitsluitingsgronden

Van de inschrijvingen die niet op grond van de controle op het gestelde in stap 1 terzijde zijn gelegd, wordt aan de hand van het UEA vastgesteld dat er geen van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden aan de orde zijn.

Stap 3 Beoordelen geschiktheid van de inschrijvers

Als op basis van voorgaande stap geen uitsluitingsgronden zijn vastgesteld, wordt aan de hand van het ingevulde referentieformulier beoordeeld of de inschrijver voldoet aan de ervaringseisen.

Stap 4 Beoordelen van de inschrijvingen op het gunningscriterium kwaliteit

De inschrijvingen die na alle voorgaande stappen overblijven, worden verder beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium kwaliteit.

Ieder lid van de beoordelingscommissie Kwaliteit doet een individuele beoordeling per inschrijving en per subgunningscriterium. Na de individuele beoordeling vindt een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars waarin de scoreresultaten worden geëvalueerd. De uiteindelijke score per subgunningscriterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij de beoordelingscommissie met één stem spreekt en dus per subgunningscriterium tot één gezamenlijk oordeel komt.

Stap 5 Validatiedemo

Na de schriftelijke beoordeling vinden de validatiedemo's plaats met partijen, die op basis van voorgaande stappen niet zijn uitgesloten van verdere deelname. De demo's vinden plaats conform het demoscript en bieden beoordelaars de mogelijkheid om, gemotiveerd, hun score voor de schriftelijke inschrijving met één niveau omhoog of omlaag bij te stellen.

Stap 6 Beoordeling van de inschrijvingen op het gunningscriterium prijs

Niet eerder dan dat de beoordeling op gunningscriterium kwaliteit is afgerond en definitief is, wordt de prijs geopend en vindt de beoordeling van het gunningscriterium prijs plaats.

Stap 7 Vaststellen inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV)



Aan de hand van de beoordeling van stap 4 en stap 5 wordt tenslotte bepaald welke inschrijver de inschrijving met de BPKV heeft gedaan. Dit is de inschrijver aan wie gemeente Helmond voornemens is de opdracht te gunnen.

Stap 8 Acceptatiefase

De acceptatiefase zoals vermeld in de GIBIT 2025 wordt in deze aanbesteding aangeduid als de realisatie van de implementatiefase waarin onder andere de data tussen het oude en nieuwe systeem zal worden gemigreerd.

Volgens planning zal deze periode starten vanaf 1 januari 2027 en een looptijd hebben van 6 maanden. Mocht de aanbesteding onverhoopt vertraging oplopen en de startdatum daardoor later zijn, dan blijft de periode van 6 maanden voor implementatie gehandhaafd. In deze zelfde periode loopt ook de wachtkamerovereenkomst met de nummer 2. Indien implementatie niet geschiedt conform de gestelde voorwaarde, zal de overeenkomst worden ontbonden en de optie worden gelicht uit de wachtkamerovereenkomst. Er start dan een nieuwe implementatiefase van 6 maanden met de partij waarmee de wachtkamerovereenkomst was gesloten.

7.2 Gunningsbeslissing

Na afronding van de beoordeling, versturen we een gunningsbeslissing. De gunningsbeslissing betreft het voornemen tot gunning en houdt geen aanvaarding in van het aanbod van inschrijver, zoals bedoeld in artikel 6:217, eerste lid van het Burgerlijk Wetboek.

De afgewezen inschrijvers en de begunstigde inschrijver zullen via TenderNed gelijktijdig van de gunningsbeslissing in kennis worden gesteld. De gemeente Helmond zal de afgewezen inschrijvers de reden van afwijzing nader motiveren waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde inschrijver met betrekking tot bescherming van zijn commerciële belangen en vertrouwelijke informatie. De gunningsbeslissing zal geen informatie bevatten waaruit de inschrijfprijs van de andere deelnemers blijkt.

Er is sprake van definitieve gunning als:

- Binnen 20 kalenderdagen na het verzenden van de mededeling van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen deze gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de gemeente Helmond (en een kopie via de berichtenmodule in TenderNed). Na deze 20 dagen termijn vervalt het recht om bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing; en
- De begunstigde na verzoek van de gemeente Helmond de vereiste bewijsstukken heeft ingediend aangaande hetgeen is verklaard in het UEA; en
- De gemeente Helmond de opdracht heeft verstrekt middels een ondertekende opdrachtbrief
- De overeenkomst door beide partijen is ondertekend.

In geval van een kortgedingprocedure zal de gemeente Helmond de datum van de definitieve gunning opschorten tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter. Hierover zullen alle inschrijvers worden geïnformeerd.

7.3 Klachtenprocedure

Ondanks dat wij onze aanbestedingsstukken en de te volgen aanbestedingsprocedure met de meeste zorg hebben voorbereid en doorlopen, heeft u de mogelijkheid een klacht in te dienen over deze aanbesteding. U kunt uw klacht uitsluitend schriftelijk indienen via: aanbestedingsklacht@helmond.nl. Klachten die u niet via dit mailadres indient worden niet in behandeling genomen. Wij vragen u om uw klacht ook via de berichtenmodule van TenderNed te verzenden.

Voorzie uw klacht van dagtekening en uw naam, adres en telefoonnummer. Anoniem klagen is niet mogelijk. Maak uw klachten in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure bekend. Wij wijzen u erop dat een klacht geen opschortende werking heeft.



Voor de gehele klachtenregeling verwijzen u naar onze klachtenregeling “Klantenprocedure gemeente Helmond Aanbestedingen 2018”. Deze kunt u vinden op www.Helmond.nl of via de link: <https://www.helmond.nl/inkoop/Richtlijnen-aanbesteding-en-inkoop>.

7.4 Toepasselijk recht en geschillen

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Indien u het niet eens bent met het verloop of uitkomst van deze procedure, dan kunt u uw bezwaar voorleggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant.

Na voorlopige gunning kunt u voor de definitieve gunning een kort geding aanhangig maken bij de rechter. Wij hanteren hiervoor een periode van 20 kalenderdagen. U start een kort geding door middel van het uitbrengen van een dagvaarding aan de gemeente Helmond tegen de genomen gunningsbeslissing. De termijn is tevens een vervaltijd. Dit houdt in dat u als partij niet-ontvankelijk bent in uw vorderingen wanneer u niet tijdig en op een correcte wijze een dagvaarding laat betekenen. Voor de datum van definitieve gunning zoals in TenderNed vermeld, sluiten wij geen overeenkomst met de winnend inschrijver.

Wij vragen u om gemeente Helmond een kopie van de betekende dagvaarding te sturen via de berichtenmodule in TenderNed.



Bijlagen

Bijlagen bij deze aanbestedingsleidraad

Bijlage 1.	Programma van Eisen inclusief bijlagen
Bijlage 2.	Overeenkomst
Bijlage 3.	Gemeentelijk inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2025)
Bijlage 4.	Circulaire sanctiepakket Rusland gevolgen voor aanbesteding 20 mei 2022
Bijlage 5.	Social Return 2024-2027
Bijlage 6.	Concept wachtkamer overeenkomst
Bijlage 7.	Verwerkersovereenkomst inclusief bijlagen
Bijlage 8.	Concept Level Agreement
Bijlage 9.	Demoscript validatiedemo Helmond
Bijlage A.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen in TenderNed
Bijlage B.	Referentieformulier
Bijlage C.	Inschrijfbiljet
Bijlage D.	Verklaring beschikbaarheid middelen derden financieel – op verzoek-
Bijlage E.	Verklaring beschikbaarheid middelen derden technisch – op verzoek-
Bijlage F.	Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid – op verzoek-