Beschrijvend document voor de Europese openbare aanbesteding

Sociaal Domein - Software

Voor Gemeente Goeree-Overflakkee

9 oktober 2026

gemeente Goeree-Overflakkee

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding, organisatie en Opdracht 6
1.1 Inleiding 6
1.2 Aanbestedende dienst 6
1.3 Aanleiding, doel en scope van de aanbesteding 7
1.4 Out-of-scope van de Opdracht/ICT-oplossing 8
1.5 De Overeenkomst 8
1.6 Clustering en percelen 9
1.7 Wachtkamerconstructie 10
1.8 Aanbestedingsprocedure 10
1.9 Aanbestedingsplatform 10
1.10 Globale planning 11
1.11 Nota van inlichtingen 11
1.12 Klachten 12
1.13 Inschrijfvoorwaarden 12
1.14 Indienen van de Inschrijving 13
1.15 Vorm en inhoud van de Inschrijving 14
1.16 Beoordelingsprocedure 15
1.17 Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen 15
1.17.1 Inschrijven als samenwerkingsverband (combinatie) 15
1.17.2 Inschrijven als hoofdaannemer met onderaannemer(s) 16
2. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen 17
2.1 Inleiding 17
2.2 Uitsluitingsgronden 17
2.3 Geschiktheidseisen 17
2.3.1 Inschrijving Handels- en Beroepsregister 18
2.3.2 Financiële en economische draagkracht 18
2.3.3 Technische bekwaamheid - Kwaliteitsborging 19
2.3.4 Technische bekwaamheid - Referentie 20
2.3.5 Verklaring omtrent Russische betrokkenheid 21
3. Programma van Eisen 22
3.1 Eisen en voorwaarden 22
3.1.1 Uitvoeringseisen 22
3.1.2 Social Return on Investment (SROI) 22
3.1.3 Concept Overeenkomst 22
3.1.4 Algemene inkoopvoorwaarden 23
4. Gunningscriterium en beoordeling 23
4.1 Gunningscriterium 23

4.2 Sub-gunningscriterium G1 Prijs 24
4.3 Sub-gunningscriterium G2 Kwaliteit 27
4.3.1 G2.1 Integraliteit 28
4.3.2 G2.2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking 29
4.3.3 G2.3 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering 30
4.3.4 G2.4 Digitale soevereiniteit en ketenbeheersing 32
G2.5 Gesloten kansendossier 33
4.3.5 G2.6 Open kansendossier 35
4.3.6 G2.7 Concept-implementatieplan 36
4.3.7 G2.8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid 37
4.4 Toekenningsmethodiek 40
4.5 Gunning en uitsluiting 41
5. Bijlagen 42
Bijlage 1 Referentieformulier 42
Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument 42
Bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad 42
Bijlage 4 Programma van Eisen 42
Bijlage 5 Verwerkersovereenkomst (concept) 42
Bijlage 6 Hoofdovereenkomst (concept) 42
Bijlage 7 Wachtkamerovereenkomst (concept) 42
Bijlage 8a GIBIT 2025 - Artikelen 42
Bijlage 8b GIBIT 2025 - Toelichting per artikel 42
Bijlage 8c Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen 42
Bijlage 9 Social Return uitvoeringsregels en waarderingsmogelijkheden Arbeidsmarktregio Rijnmond 2024. 42
Bijlage 10 Formulier invulling Social Return Verplichting 42
Bijlage 11 Holdingverklaring 42
Bijlage 12 Demoscripts Sociaal Domein 42

Begripsbepalingen

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Gemeente Goeree-Overflakkee, Koningin Julianaweg 45, 3241 XB Middelharnis.
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door Gemeente Goeree-Overflakkee zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding, met inbegrip van de aankondiging van de Opdracht, het Beschrijvend document, de technische specificaties, de Nota('s) van Inlichtingen, de voorgestelde contractvoorwaarden, formats voor het aanbieden van documenten, informatie over algemeen toepasselijke verplichtingen en aanvullende documenten.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, houdende regels over aanbestedingen zoals in werking getreden op 1 april 2013 en herzien per 1 juli 2016, hierna aan te duiden als Aw.
Beschrijvend document	Dit document, zijnde het Beschrijvend document van Gemeente Goeree-Overflakkee voor deze aanbestedingsprocedure, met inbegrip van de bijlagen en van de Nota('s) van Inlichtingen.
Combinant	De aan een Combinatie deelnemende Ondernemer.
Combinatie	Een Samenwerkingsverband van twee of meer Ondernemers die gezamenlijk een Inschrijving doen voor een Overeenkomst.
Derde(n)	Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van de Opdracht.
Geschiktheidseisen	Eisen waaraan de Inschrijver minimaal moet voldoen om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen. Het gaat hierbij om eisen over financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
GIBIT 2025	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT, versie 2025 (zie eveneens de bijlagen).
ICT-oplossing/ Oplossing	Het als Software-as-a-Service (SaaS) beschikbaar stellen, technisch beheren, implementeren en onderhouden van een zo integraal mogelijke ICT-oplossing voor het Sociaal Domein conform de door Opdrachtgever daaraan te stellen voorwaarden en Eisen.
Inschrijver	De Ondernemer of het samenwerkingsverband van ondernemers die een Inschrijving indient om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Overeenkomst zoals beschreven in dit Beschrijvend document. Voor Inschrijver kan waar van toepassing ook Inschrijvers of een samenwerkingsverband van ondernemers worden gelezen.
Inschrijving	Offerte ingediend door een Inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure.
Nota van Inlichtingen	Een schriftelijke reactie van Gemeente Goeree-Overflakkee op geanonimiseerde vragen en opmerkingen van geïnteresseerde ondernemers. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.
Opdracht	De levering welke onderwerp is van de aanbestedingsprocedure zoals beschreven in dit Beschrijvend document.
Opdrachtgever	Gemeente Goeree-Overflakkee.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst zal aangaan.

Overeenkomst	De schriftelijke Overeenkomst met inbegrip van de bijlagen die als resultaat van deze aanbesteding met de Opdrachtnemer zal worden afgesloten voor de levering.
Programma van Eisen (PvE)	Het document waarin de levering staat beschreven en alle eisen en voorwaarden die daaraan gesteld worden, waaraan de Inschrijver tijdens de looptijd van de Overeenkomst moet voldoen, tenzij uit de eis volgt dat bij Inschrijving aan de eis moet worden voldaan.
Software-as-a-Service (SaaS)	Het beschikbaar stellen van de ICT-oplossing als dienst. De ICT-oplossing wordt vanuit de door Inschrijver aangeboden/ aangewezen locatie(s) remote en webbased voor het gebruik van Opdrachtgever beschikbaar gesteld. In bijgaande figuur is weergegeven voor welke lagen in de architectuur Inschrijver verantwoordelijk is in termen van techniek, beheer, licenties en bijbehorende kosten. Ten aanzien van de laag 'networking' blijft de verantwoordelijkheid van Inschrijver beperkt tot de netwerkaspecten binnen haar eigen infrastructuur. Het configureren van een veilige verbinding tussen infrastructuur van de Opdrachtgever en die van Inschrijver is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Opdrachtgever is ten aanzien van de SaaS-oplossing uitsluitend verantwoordelijk voor het functionele beheer. 
TenderNed	Het elektronisch hulpmiddel dat gebruikt wordt voor deze aanbesteding.
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van een Inschrijver, zoals bedoeld in artikel 2.86 Aw, en de door de Aanbestedende dienst gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, dat ondernemers en Aanbestedende diensten op grond van de Aw verplicht moeten gebruiken voor (Europese) aanbestedingsprocedures en zoals bedoeld in artikel 2.84, eerste lid, Aanbestedingswet 2012. In de UEA geeft een Inschrijver o.a. aan of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de in de aankondiging of in de Aanbestedingsdocumenten gestelde Geschiktheidseisen.
Verwerkers-overeenkomst	De Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gesloten in verband met de verwerking van (gevoelige) persoonsgegevens (zijnde de standaard-Verwerkersovereenkomst van VNG Realisatie/de Informatiebeveiligingsdienst (IBD)), met een afwijking in artikel 4.3 (geen verwerking buiten de EER) (zie bijlage 5 Verwerkersovereenkomst (concept)).
Wachtkamer-overeenkomst	De overeenkomst die door de Aanbestedende dienst in een reguliere Overeenkomst omgezet kan worden met de op positie twee gerankte Inschrijver/Inschrijving in de aanbestedingsprocedure, indien de reguliere Overeenkomst met de gegunde partij voortijdig wordt beëindigd.

Verder zijn de definities zoals zijn omschreven in artikel 1.1 Aw van toepassing.

1. INLEIDING, ORGANISATIE EN OPDRACHT

1.1 INLEIDING

De gemeente heeft enkele jaren geleden de Visie Breed Sociaal Domein Gemeente Goeree-Overflakkee vastgesteld met de titel Samen leven op Goeree-Overflakkee. In deze visie staat hoe we samen werken aan een aantrekkelijk, vitaal en gezond eiland, waar inwoners naar elkaar omzien, elkaar ondersteunen en voor elkaar zorgen als dat nodig is. We willen een eiland zijn waar iedereen de ruimte ervaart om zichzelf te zijn en de mogelijkheid heeft om voor zichzelf en zijn naasten een goede kwaliteit van leven te creëren. Deze visie is uitgewerkt in zeven leidende principes waaronder werken vanuit de menselijke maat, inzetten op positieve gezondheid, versterken van sociale netwerken, preventie, eigen regie, passende ondersteuning en een zorgvuldige inzet van beschikbare middelen. Vanuit deze principes werken we aan vijf maatschappelijke opgaven: blijvend ontwikkelen, gemeenschapszin en sociale veiligheid, gezondheid en welzijn, de inwoner in regie en ondersteuning en zorg voor inwoners in een kwetsbare periode.

Gemeente Goeree-Overflakkee laat zich bij deze aanbestedingsprocedure begeleiden door SBMC. SBMC verzorgt de inkoopbegeleiding tezamen met Gemeente Goeree-Overflakkee. InnoviQ is aangehaakt als inhoudsexpert en heeft inhoudelijk advies en ondersteuning geleverd bij de totstandkoming van de aanbestedingsdocumenten. De medewerkers van SBMC en InnoviQ spelen geen rol in de beoordelings- en selectieprocedure. SBMC en InnoviQ schrijven niet in op deze aanbesteding en zijn op geen enkele wijze betrokken bij een Inschrijving.

Het Beschrijvend document geeft onder andere nadere informatie over:

- De Opdrachtbeschrijving en organisatiecontext;
- Het verloop van de aanbestedingsprocedure;
- De Eisen waaraan de (inhoud van de) Inschrijving dient te voldoen;
- De beoordelingsprocedure;
- De Gunningscriteria.

Onderstaande CPV-code(s) is (zijn) van toepassing op deze aanbesteding:

- 48000000-8 – Softwarepakketten en informatiesystemen
- 48610000-7 – Databasesystemen
- 72000000-5 -- IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Voor deze aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van een elektronisch hulpmiddel, namelijk TenderNed. Communicatie over inhoudelijke of procedurele aspecten dient altijd elektronisch te geschieden via dit platform. Voor de instructie van het gebruik van dit platform wordt verwezen naar www.tenderned.nl

1.2 AANBESTEDENDE DIENST

Goeree-Overflakkee is een Zuid-Hollandse eilandgemeente met op 1 januari 2026 52.794 inwoners, verdeeld over 14 kernen. De gemeente heeft een oppervlakte van ruim 422 km2. Daarvan is ruim 260 km2 land en 162 km2 water. De gemeente heeft prachtige natuurgebieden, uitgestrekte stranden, sfeervolle woonwijken en gezellige winkelgebieden. Goeree-Overflakkee wordt omringd door water: de Noordzee, het Haringvliet, het Volkerak-Zoommeer, het Krammer en het Grevelingenmeer.

Inwoners zijn verspreid over een groot aantal huishoudens: 22.255. De huishoudens zijn relatief groot: ze bestaan gemiddeld uit 2,3 personen. Bijna een kwart van de inwoners is 65 jaar of ouder. Op het eiland zijn 32 basisscholen, waarvan 3 scholen voor speciaal onderwijs. Ongeveer 4.400 leerlingen volgen hier onderwijs. Het eiland kent een sterke sociale samenhang en een actief verenigingsleven. Inwoners voelen zich verbonden met hun dorp en zetten zich op veel manieren in voor elkaar en hun omgeving. Tegelijkertijd heeft Goeree-Overflakkee, net als veel andere gemeenten, te maken met maatschappelijke veranderingen. Het aantal ouderen neemt toe en ouderen worden steeds ouder, terwijl het aandeel jongeren afneemt.

Deze dubbele vergrijzing heeft gevolgen voor wonen, zorg, ondersteuning en voorzieningen. De gemeente werkt samen met inwoners, organisaties en ondernemers aan een toekomstbestendig eiland waar iedereen kan meedoen. Binnen de gemeentelijke organisatie werken vier teams binnen het Sociaal Domein aan deze opgaven: Zorg, Passend Werk en Inkomen (inclusief ontwikkelbedrijf GOwerkt), Maatschappelijke Ontwikkeling en Jeugd en Gezin.

Ten behoeve van de opleidingen en het concept-implementatieplan (zie Programma van Eisen, paragraaf 4.1) geldt de volgende indicatieve omvang van de organisatie: 150 personen verdeeld over de rollen zoals consulenten Inkomen en jobcoaches; consulenten Jeugdwet & Wmo; consulenten Inburgering; administratief medewerkers PW/Wmo/Jeugd; uitkeringsadministratie; functioneel beheerders; overige (voornamelijk raadplegende) gebruikers.

1.3 Aanleiding, doel en scope van de aanbesteding

Gemeente Goeree-Overflakkee (hierna ook wel te noemen: de Aanbestedende dienst dan wel de Opdrachtgever) is voornemens een Opdracht aan te besteden voor de (her)verwerving of vervanging van de bestaande ICT-oplossing voor het Sociaal Domein, uitgaande van de keuze voor een zo integraal mogelijke ICT-oplossing.

De aan te besteden Opdracht betreft ten minste:

- Het als Software-as-a-Service leveren en ter beschikking stellen van de ICT-oplossing;
- Het technisch implementeren van de ICT-oplossing, inclusief de benodigde koppelingen;
- Het organisatorisch implementeren van de ICT-oplossing in samenwerking met Opdrachtgever;
- Het initieel opleiden, trainen, instrueren van de medewerkers van Opdrachtgever;
- Het converteren/migreren van de gegevens vanuit de momenteel in gebruik zijnde applicaties;
- Het technisch beheren en technisch en functioneel onderhouden van de ICT-oplossing;
- Het ondersteunen van Opdrachtgever bij het functioneel beheer en het gebruik van de ICT-oplossing.

Opdrachtgever zoekt, met de herverwerving of vervanging van de bestaande ICT-oplossing voor het Sociaal Domein - uitgaande van de keuze voor een zo integraal mogelijke ICT-oplossing - een ICT-oplossing voor de volgende hoofdfunctionaliteiten:

- Uitvoeringsondersteuning Participatiewet (inclusief Participatiewet in Balans);
- Uitvoeringsondersteuning IOAW;
- Uitvoeringsondersteuning IOAZ;
- Uitvoeringsondersteuning bijzondere bijstand;
- Uitvoeringsondersteuning minimaregelingen;
- Uitvoeringsondersteuning studietoeslag;
- Uitvoeringsondersteuning BBZ (incl. TOZO);
- Uitvoeringsondersteuning re-integratie;
- Uitvoeringsondersteuning leefgeldregeling Oekraïne;
- Uitvoeringsondersteuning regelingen energietoeslagen;
- Uitvoeringsondersteuning Wet inburgering;
- Uitvoeringsondersteuning huisvesting statushouders;
- Uitvoeringsondersteuning Jeugdwet;
- Uitvoeringsondersteuning Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Uitvoeringsondersteuning gehandicaptenparkeerkaarten;
- Uitvoeringsondersteuning kinderopvangvergoeding (SMI);
- Uitvoeringsondersteuning regeling-overstijgende regieprocessen;
- Uitvoeringsondersteuning hulpverleningsprocessen;
- Uitvoeringsondersteuning toezicht- en handhavingsprocessen;
- Uitvoeringsondersteuning bezwaar- en beroepsprocessen Sociaal Domein;
- (Self-service) dienstverleningsportalen voor inwoners voorzien van DigiD;

- Externe toegang tot en samenwerking aan inwoner- en gezinsdossiers voor ketenpartners;
- Een oplossing voor stuur- en managementinformatie en operationeel/tactisch lijstwerk.

Deze ICT-oplossing dient - waar mogelijk op basis van standaarden - gekoppeld te worden aan en/of geïntegreerd te worden met de volgende systemen/voorzieningen:

- BasisRegistratie Personen (via de Enterprise ServiceBus);
- GBA-V en VOA (via de Enterprise ServiceBus);
- Zaak- en documentmanagementsysteem Join Zaak & Document van Decos;
- Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (iEB-, iJW-, iPGB- en iWMO-standaarden);
- Justitieel Kader (CORV-berichten);
- WLZ-register (Bureau InformatieDiensten Nederland);
- Nationaal Parkeerregister van RijksDienst Wegverkeer;
- Suwinet-keten (Suwinet-Inlezen)
- Digipoort (Belastingdienst);
- VerwijsIndex Risicojongeren (MULTIsignaal);
- Microsoft Entra ID (authenticatie en Single-Sign-On);
- DigiD en indien toepasselijk E-Herkenning
- Indien toepasselijk: Microsoft 365 Word.

Deze ICT-oplossing dient - waar mogelijk op basis van standaarden - bericht- en bestandsuitwisselingen te faciliteren met de volgende systemen/voorzieningen:

- Bestandsuitwisseling met CBS (BUS, BDBS, SRG, GMSD, SWI, e.a.));
- Bestandsuitwisseling met Divosa (Benchmark Sociaal Domein);
- Bestandsuitwisseling met Bureau InformatieDiensten Nederland (DKD, IB-signalen, WLZ-register);
- Bestandsuitwisseling met financiële en bancaire systemen (SEPA-betaalbestanden);
- Bestandsuitwisseling met financiële administratie (journalisering)
- Bestandsuitwisseling met DataWareHouse van Opdrachtgever.

1.4 Out-of-scope van de Opdracht/ICT-oplossing

De volgende producten en/of diensten zijn geen onderdeel van de Opdracht en/of de ICT-oplossing (met uitzondering van eventueel vereiste en gewenste koppelingen met de hiervoor aanwezige ICT-oplossingen van Opdrachtgever (zie de Opdrachtscope en/of Programma van Eisen)):

- Uitvoeringsondersteuning leerlingenvervoer (CAReL van Eljakim IT);
- Uitvoeringsondersteuning van leerplichtprocessen (CAReL van Eljakim IT);
- Uitvoeringsondersteuning van schuldhulpdienstverleningsprocessen (Stratech);
- Uitvoeringsondersteuning vroegsignalering schuldhulpverlening (VPS van Stichting BKR).

1.5 De Overeenkomst

Gemeente Goeree-Overflakkee is voornemens om een Overeenkomst aan te gaan met één Opdrachtnemer voor de levering (inclusief het gebruiksrecht), de implementatie, het beheer en het onderhoud van een ICT-oplossing voor het Sociaal Domein. Gemeente Goeree-Overflakkee beoogt een langdurig partnership hieromtrent aan te gaan.

De ICT-oplossing wordt geleverd in SaaS met de concrete voorwaarde dat de ICT-oplossing aldus vanuit de door de leverancier aangeboden/ aangewezen locatie(s) remote en webbased voor het gebruik van Gemeente Goeree-Overflakkee beschikbaar wordt gesteld. Eveneens wordt het technisch beheer ten aanzien van deze ICT-oplossing door de leverancier in de service inbegrepen en meegeleverd. Het functioneel beheer van de ICT-oplossing geschiedt zo veel mogelijk door Gemeente Goeree-Overflakkee zelf.

De ICT-oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem dat tevens mag bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten, maar één Opdrachtnemer en één aanspreekpunt voor de gehele combinatie gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst dient te hebben.

Gemeente Goeree-Overflakkee is voornemens een Overeenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor een gegarandeerde periode van vijf jaar. De Overeenkomst treedt in werking bij ondertekening en uiterlijk op 18 januari 2027, waarna de implementatie start. Na acceptatie van de implementatie (uiterlijk 27 januari 2028) vangt de gebruiksperiode aan voor een gegarandeerde periode van vijf jaar. De Overeenkomst kan eenzijdig door Gemeente Goeree-Overflakkee achtmaal optioneel worden verlengd voor de duur van één jaar. De maximale gebruiksperiode van de Overeenkomst (incl. verlengingen) kan hiermee oplopen tot dertien jaar.

De Overeenkomst eindigt van rechtswege na afloop van de termijn waarvoor deze is aangegaan. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst met de hiervoor bedoelde duur van één jaar wil verlengen, zal hij dat uiterlijk zes maanden voor het einde van de (al dan niet verlengde) Overeenkomst schriftelijk mededelen. Opdrachtnemer kan eveneens de Overeenkomst opzeggen, na afloop van de initiële gebruiksperiode van vijf jaar (zie artikel 5 van de Hoofdovereenkomst), met inachtneming van een opzegtermijn van achttien maanden.

N.B. Gemeente Goeree-Overflakkee heeft er bewust voor gekozen het mogelijk te maken de Overeenkomst meerdere keren te verlengen, omdat de onderhavige levering/ dienst gepaard gaat met een ingrijpende verandering in de organisatie en het de nodige tijd zal kosten om dit goed te implementeren. Er wordt voor gekozen om niet direct voor dertien jaren een Overeenkomst aan te gaan, maar na vijf jaar telkens met één jaar te verlengen, zodat wel steeds de mogelijkheid voor Opdrachtgever bestaat om vast te stellen of verlengen gewenst en noodzakelijk is.

De concept-Hoofdovereenkomst op basis van de GIBIT 2025 is als bijlage 6 aan dit Beschrijvend document toegevoegd.
Let op: de Hoofdovereenkomst bevat op onderdelen (onder meer de artikelen 2, 6, 8 en 12) afwijkingen ten opzichte van de GIBIT 2025 om deze meer proportioneel te laten zijn op deze Opdracht / Overeenkomst. Dientengevolge is de inhoud van de Hoofdovereenkomst leidend boven de hierop van toepassing verklaarde GIBIT 2025-voorwaarden.
De hiërarchie van in artikel 2.1 genoemde contractdocumenten is in zijn volledigheid weloverwogen en wordt derhalve niet aangepast. Nota's van inlichtingen worden evenwel ook verwerkt in de uiteindelijke overeenkomsten. Eventuele strijdigheid in contractdocumenten wordt opgelost met artikel 2.2.

1.6 Clustering en percelen

Er is geen sprake van clustering van volgtijdelijke en/ of ongelijksoortige Opdrachten. Er is wel sprake van bij de ICT-oplossing behorende diensten voor het operationeel maken en houden van de ICT-oplossing, namelijk:

- Het leveren van de ICT-oplossing (inclusief het gebruiksrecht);
- Het implementeren van de ICT-oplossing;
- Het uitvoeren van een migratie;
- Het technisch beheren van de ICT-oplossing;
- Het technisch en functioneel onderhouden van de ICT-oplossing;
- Het ondersteunen van het beheer en het gebruik van de ICT-oplossing.

De Opdracht wordt niet onnodig samengevoegd en niet opgedeeld in percelen omdat de ervaring heeft geleerd dat dit grote organisatorische gevolgen en risico's veroorzaakt voor de Aanbestedende dienst, terwijl het verminderen van deze risico's nu juist mede doelstelling is van deze aanbesteding.

Deze gevolgen en risico's betreffen o.a. hoge implementatie-, integratie- en migratiekosten en verstoringen of belemmeringen van de dienstverlening en bedrijfsvoering wanneer de verantwoordelijkheid voor de onderdelen van de Opdracht bij verschillende dienstverleners wordt belegd. Tevens zou een verdere opdeling in percelen de verdeling van verantwoordelijkheden en de eigen regievoering hierop onnodig complex maken.

Gezien de samenstelling van de relevante markt en de mogelijkheid om als Samenwerkingsverband de Opdracht te verwerven, is de toegang tot de Opdracht voor het midden- en kleinbedrijf voldoende gewaarborgd. De gevraagde beheerde ICT-oplossing is specifiek maar voldoende breed in de markt beschikbaar en leidt niet tot (on)bedoelde uitsluiting.

1.7 WACHTKAMERCONSTRUCTIE

Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook voortijdig tot een einde komt, heeft Opdrachtgever het recht om binnen twaalf maanden na ondertekening van de Overeenkomst de Inschrijvers die tijdens de aanbestedingsprocedure in de ranking op een positie stonden waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor gunning, alsnog in aanmerking te laten komen voor de Opdracht (op volgorde van ranking bij definitieve gunning).

Opdrachtgever zal in dit verband in elk geval met de Inschrijver die in de ranking als nummer twee is geëindigd een Wachtkamerovereenkomst aangaan, waarvoor een concept in bijlage 7 is opgenomen. Dit laat onverlet dat als nummer twee om welke reden dan ook niet in aanmerking zou komen voor (latere) gunning van de Opdracht, ook andere Inschrijvers (in volgorde van ranking) voor de Opdracht in aanmerking kunnen komen.

Opdrachtgever heeft niet de plicht om bij een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst gebruik te maken van deze ‘wachtkamer’-mogelijkheid. Het staat haar eveneens vrij om een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten of op andere rechtmatige wijze een passende ICT-oplossing te verwerven.

1.8 AANBESTEDINGSPROCEDURE

De aanbesteding wordt uitgevoerd onder werking van de Aanbestedingswet 2012. De Opdracht wordt aanbesteed door middel van de Europese Openbare procedure overeenkomstig de Delen 1, 2 en 4 van de Aanbestedingswet 2012.

1.9 AANBESTEDINGSPLATFORM

De aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed. Communicatie over inhoudelijke aspecten en aspecten rond de aanbestedingsprocedure dient te allen tijde elektronisch te geschieden via de vraag- en antwoordmodule van TenderNed. Het is niet toegestaan om tijdens deze aanbestedingsprocedure direct of indirect de (medewerkers van) de Aanbestedende dienst te benaderen over deze aanbesteding zonder expliciete toestemming van Aanbestedende dienst. Dit op straffe van uitsluiting.

Voor vragen die alleen gaan over de werking of techniek van TenderNed, kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed. Gemeente Goeree-Overflakkee zal deze vragen en antwoorden niet opnemen en beantwoorden in de Nota van Inlichtingen.

1.10 GLOBALE PLANNING

De beoogde planning van deze aanbesteding is als volgt:

Stap	Datum
Publicatie aankondiging en Beschrijvend document	Vr 9 oktober 2026
Uiterste datum indienen vragen Nvl 1	Ma 26 oktober 2026, 09:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	Vr 30 oktober 2026
Uiterste datum indienen vragen Nvl 2	Vr 6 november 2026, 09:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	Vr 13 november 2026
Sluiting inschrijftermijn	Di 24 november 2026, 09:00 uur
Demoweek	Di 8 december 2026 – Wo 9 december 2026
Voorlopige gunningsbeslissing	Vr 18 december 2026
Opschortende termijn	Za 19 december 2026 – do 7 januari 2027
Definitieve gunning	Vr 8 januari 2027
Ondertekening overeenkomst	Week van 11 januari 2027
Start implementatie	Ma 18 januari 2027
Uiterlijke Go-live	Do 27 januari 2028

Inschrijvers kunnen geen rechten ontlenen aan deze beoogde planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data over het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als **fatale termijnen**. De planning zoals opgenomen in het aanbestedingsplatform is leidend en wordt ook bijgewerkt indien er gedurende de procedure wijzigingen optreden in de planning. De planning in het Beschrijvend document wordt niet nader bijgewerkt.

1.11 NOTA VAN INLICHTINGEN

Gemeente Goeree-Overflakkee heeft tijdens de inschrijvingstermijn twee vragenrondes voorzien. Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende verzoeken tot nadere informatie (via de vraag & antwoordmodule van TenderNed) zullen door Gemeente Goeree-Overflakkee geanonimiseerd worden beantwoord en uiterlijk op genoemde data aan alle Inschrijvers beschikbaar worden gesteld door publicatie van een Nota van Inlichtingen via TenderNed. Na vrijdag 6 november 2026, 09:00 uur, heeft de Inschrijver zijn recht ten aanzien van het inwinnen van informatie of het doen van voorstellen verwerkt.

Een Inschrijver kan Gemeente Goeree-Overflakkee verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Inschrijver. Inschrijver kan voornoemde vragen uiterlijk stellen tot en met de in de planning genoemde data voor de vragenrondes aanleveren en moet ook motiveren waarom deze vragen commercieel vertrouwelijk zijn. In het geval dat Gemeente Goeree-Overflakkee van oordeel is dat de vragen commercieel vertrouwelijk zijn, zal zij aan Inschrijver individuele inlichtingen verstrekken. Gemeente Goeree-Overflakkee zal in de Nota van Inlichtingen vermelden dat er individuele inlichtingen zijn verstrekt.

Vragen die na de uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen door Inschrijver worden gesteld, worden niet door Gemeente Goeree-Overflakkee in behandeling genomen. Zij behoudt zich echter het recht voor om vragen die na de uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen zijn gesteld, indien proportioneel en zulks ter beoordeling Gemeente Goeree-Overflakkee, alsnog te beantwoorden. De te laat gestelde vragen en mogelijk daarop gegeven antwoorden hebben geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure.

Informatie die op een later moment verstrekt wordt prevaleert over wat daarvoor verstrekt is, tenzij expliciet anders aangegeven. Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan mondeling gedane uitspraken van Gemeente Goeree-Overflakkee.

Als een door Gemeente Goeree-Overflakkee verstrekt document volgens Inschrijver tegenstrijdigheden, onjuistheden of onduidelijkheden bevat, dient de Inschrijver dit bij de vragenronde(n) kenbaar te maken. Als de Inschrijver dit nalaat, heeft dat de consequentie dat Inschrijver, voor zover dit niet in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel, zijn rechten ter zake de tegenstrijdigheid, onjuistheid of onduidelijkheid heeft verwerkt.

1.12 KLACHTEN

Iedere Inschrijver heeft de gelegenheid om vragen te stellen over deze aanbestedingsprocedure. Gemeente Goeree-Overflakkee zal deze vragen op basis van haar ervaring en deskundigheid beantwoorden. Als de vragensteller het niet eens is met het antwoord en dit kenbaar wil maken in de vorm van een klacht of indien een belanghebbende anderszins een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure, zijn de volgende acties mogelijk:

1. Klager kan zijn klacht kenbaar maken bij de klachtencommissie van de Gemeente Goeree-Overflakkee via klachtenmeldpunt@wijzijnkarel.nl Gemeente Goeree-Overflakkee neemt de klacht in behandeling en stelt de klager per omgaande in kennis van de behandelaar en de verwachte afhandeltermijn;
2. Indien klager het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie van Gemeente Goeree-Overflakkee, kan deze zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts. Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht m.b.t. deze aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan Gemeente Goeree-Overflakkee via TenderNed.

Een onder punt 1 en 2 ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor Gemeente Goeree-Overflakkee. Alleen een rechterlijke uitspraak is bindend voor Gemeente Goeree-Overflakkee.

1.13 INSCHRIJFVOORWAARDEN

De Inschrijving dient, naast de overige in dit document opgenomen voorwaarden, te voldoen aan:

a. Inschrijver moet zijn Inschrijving minimaal 120 dagen na de sluiting van de inschrijvingstermijn gestand doen.
b. De Inschrijving dient volledig te zijn. Dit houdt in dat in de Inschrijving alle stukken op de in dit Beschrijvend document voorgeschreven wijze zijn opgenomen. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij Gemeente Goeree-Overflakkee het ontbreken van bepaalde informatie aanmerkt als een kennelijke materiële fout of de Inschrijving een eenvoudige precisering behoeft. Het ontbreken van documenten in het kader van de gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke materiële fout of een fout die eenvoudige precisering behoeft.
c. De Inschrijving dient geldig te zijn. Dit houdt in dat Inschrijver een onvoorwaardelijke Inschrijving heeft ingediend en dat alle documenten, daar waar gevraagd, rechtsgeldig zijn ondertekend. Het is niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen. Een ongeldige Inschrijving zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.
d. De Inschrijving dient aan alle Eisen, zoals opgenomen in het Programma van Eisen, te voldoen dan wel dienen alle eisen onvoorwaardelijk geaccepteerd te zijn en te zijn inbegrepen bij de geoffreerde prijs. Een Inschrijving die hier niet aan voldoet zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.
e. Varianten zijn niet toegestaan.
f. Een natuurlijk persoon, rechtspersoon en/of vennootschap kan slechts éénmaal (hetzij individueel, hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen en/of vennootschappen) een Inschrijving indienen.
g. Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven, als zij ieder de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers

die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld, daarbij de eerlijke mededinging volledig hebben geëerbiedigd en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

h. Gemeente Goeree-Overflakkee behoudt zich het recht voor om in geval van vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst, de Overeenkomst alsnog te gunnen aan de opvolgende Inschrijver als deze Inschrijver bereid is zijn Inschrijving gestand te doen. Deze bepaling kan slechts binnen een redelijke termijn na ondertekening van de Overeenkomst ingeroepen worden. Gemeente Goeree-Overflakkee acht in dit geval een termijn van twaalf maanden redelijk.
i. Inschrijver dient tijdens de aanbestedingsprocedure in de mondelinge en schriftelijke communicatie met Gemeente Goeree-Overflakkee alleen de Nederlandse taal te gebruiken.
j. Gemeente Goeree-Overflakkee vergoedt geen kosten voor het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen.
k. Gemeente Goeree-Overflakkee behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
l. Eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan Inschrijver) zijn voor risico van de Inschrijver, tenzij de aard van de aanbesteding, de kosten die Inschrijver al gemaakt heeft én de omstandigheden waaronder de intrekking heeft plaatsgevonden voor Gemeente Goeree-Overflakkee aanleiding zijn anders te doen besluiten.
m. Een tenderkostenvergoeding bij het intrekken van de aanbestedingsprocedure zal alleen worden uitgekeerd als Gemeente Goeree-Overflakkee daartoe op grond van het proportionaliteitsbeginsel is verplicht.
n. Gemeente Goeree-Overflakkee behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren. Uitdrukkelijk wordt gemeld dat het bewust verstrekken van onjuiste gegevens en het bewust niet of niet volledig verstrekken van gevraagde gegevens leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met deze bepalingen en voorschriften en alle overige in dit Beschrijvend document genoemde voorwaarden.

1.14 INDIENEN VAN DE INSCHRIJVING

De sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving is in voorgaande planning opgenomen. Indien de sluitingsdatum wijzigt, gebeurt dit enkel in TenderNed. Na de sluitingstermijn is het technisch gezien niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Er wordt dringend geadviseerd om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van een Inschrijving.

Alleen digitale Inschrijvingen die voor of op de uiterste Inschrijvingstermijn zijn ingediend in TenderNed, worden door Gemeente Goeree-Overflakkee verder in behandeling genomen, onder voorbehoud van de situatie als omschreven in artikel 2.109a Aw. Overige Inschrijvingen worden terzijde gelegd en van de beoordeling van de Inschrijvingen uitgesloten.

Wanneer een Inschrijver zijn Inschrijving niet tijdig kan indienen door storing van het elektronisch systeem waarmee de Inschrijving moet worden ingediend (TenderNed), wordt een Inschrijving aangemerkt als tijdig ingediend, als zich de situatie voordoet als omschreven in artikel 2.109a Aw.

Het risico van te late indiening van uw Inschrijving en/of indiening van een onvolledige Inschrijving ligt bij Inschrijver. De sluitingstijd voor indienen van Inschrijvingen zoals opgenomen in het aanbestedingsplatform is leidend en gaat boven alle andere tijdsaanduidingen.

1.15 VORM EN INHOUD VAN DE INSCHRIJVING

De Inschrijving dient onderstaande te bevatten:

Document	Omschrijving	Bij inschrijving	Op verzoek
Uittreksel uit het handelsregister	Zie paragraaf 2.3.1	X	
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Zie paragraaf 2.2	X	
Verklaring van de 'moedermaatschappij/ holding' (indien van toepassing)	Zie paragraaf 2.3.2	X	
Een gedragsverklaring aanbesteden (https://www.justis.nl/producten/gva/), die op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar.	Zie paragraaf 2.2		X
Een verklaring van de Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.	Zie paragraaf 2.2		X
Financieel economische draagkracht: De jaarrekening over het laatst vastgestelde boekjaar, alsmede de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring)	Zie paragraaf 2.3.2		X
Een kopie van het polisblad van een geldige bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	Zie paragraaf 2.3.2 (Verzekering)		X
Ingevulde referentieverklaring(en) (bijlage 1)	Zie paragraaf 2.3.4	X	
Geldig ISO 27001-certificaat van de Inschrijver	Zie paragraaf 2.3.3	X	
Geldig ISO 27001-certificaat van het gebruikte datacenter of hostingpartij (indien van toepassing)	Zie paragraaf 2.3.3	X	
De Verklaring van Toepasselijkheid behorende bij het ISO 27001-certificaat van de Inschrijver waaruit blijkt welke Annex A-maatregelen van ISO 27001 zijn geïmplementeerd en welke scope deze verklaring dekt.	Zie paragraaf 2.3.3	X	
Verklaring van Toepasselijkheid behorende bij het ISO 27001-certificaat van het gebruikte datacenter of de hostingpartij, waaruit de geïmplementeerde Annex A-maatregelen en de gedekte scope blijken (indien van toepassing)	Zie paragraaf 2.3.3	X	
Reactie op sub-subgunningscriterium G2.1	Zie paragraaf 4.3.1	X	
Reactie op sub-subgunningscriterium G2.2	Zie paragraaf 4.3.2	X	

Reactie op sub-subgunningscriterium G2.3	Zie paragraaf 4.3.3	X	
Reactie op sub-subgunningscriterium G2.4	Zie paragraaf 4.3.4	X	
Reactie op sub-subgunningscriterium G2.5	Zie paragraaf 4.3.5	X	
Reactie op sub-subgunningscriterium G2.6	Zie paragraaf 4.3.6	X	
Reactie op sub-subgunningscriterium G2.7	Zie paragraaf 4.3.7	X	
Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend prijzenblad (Excel met formules én rechtsgeldig ondertekende PDF)	Paragraaf 4.2 Bijlage 3. Prijzen en	X	
Service Level Agreement (SLA)	Zie Bijlage 4. Programma van Eisen	X	

1.16 BEOORDELINGSPROCEDURE

De ingediende Inschrijvingen worden in drie stappen beoordeeld:

1. Controle op volledigheid en geldigheid.
2. Beoordelen Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.
3. Beoordeling op het gunningscriterium.

Gemeente Goeree-Overflakkee kan tijdens de gehele beoordelingsprocedure besluiten om vragen te stellen, verificatiegesprekken aan te gaan en/of nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

1.17 INSCHRIJVEN IN SAMENWERKING MET ANDERE ONDERNEMINGEN

Indien Inschrijver niet zelfstandig in de uitvoering van de Opdracht kan voorzien, is de mogelijkheid aanwezig om in te schrijven in samenwerking met andere ondernemingen.

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen kan op twee manieren:

- Ofwel als samenwerkingsverband (‘combinatie’) waarbij elke deelnemer aan het samenwerkingsverband ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en ook de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. In de bijlage 2 ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument’ moet worden aangegeven wie de leiding (penvoerder) van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde naar Gemeente Goeree-Overflakkee mag optreden;
- Ofwel als hoofdaannemer-onderaannemer constructie waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen dus inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

Voor rechtspersonen die binnen dezelfde holding vallen geldt dat slechts één onderneming van de holding waartoe zij behoort kan inschrijven, tenzij de betreffende ondernemingen kunnen aantonen dat een eventuele Inschrijving volledig onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder zij die deel uitmaken van de holding) wordt opgesteld, in vrije concurrentie tot stand komt, en er vertrouwelijkheid in acht wordt genomen. Indien dit niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname voor alle Inschrijvers uit die holding.

1.17.1 INSCHRIJVEN ALS SAMENWERKINGSVERBAND (COMBINATIE)

Als een Inschrijving wordt ingezonden door een samenwerkingsverband dient:

- Iedere deelnemer van het samenwerkingsverband de bijlage ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument’ rechtsgeldig te ondertekenen waarbij alle tot dat

samenwerkingsverband behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, en ook voor de eventuele uitvoering van de Overeenkomst, en

- In het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (Deel II A) te worden aangegeven wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn, welke onderneming namens het samenwerkingsverband penvoerder is en als verantwoordelijk gemachtigde naar Gemeente Goeree-Overflakkee mag optreden en voor welke Geschiktheidseisen een beroep op de onderneming van de ondergetekende wordt gedaan.

1.17.2 Inschrijven als hoofdaannemer met onderaannemer(s)

In deze constructie is de hoofdaannemer de Inschrijver. Indien wordt ingeschreven als hoofdaannemer dient in de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (Deel II C) te worden aangegeven voor welke Geschiktheidseisen Inschrijver een beroep doet op een onderaannemer (derde) en wie de onderaannemers (derden) zijn. Zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer(s) op wie een beroep wordt gedaan, dienen het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving en ook de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

Indien Inschrijver een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon (onderaannemer), is zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer(s) op wie een beroep wordt gedaan hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

Gemeente Goeree-Overflakkee kan van de winnende Inschrijver(s) verlangen dat zij, als zij gebruik maakt van een of meer onderaannemers om zich te kwalificeren voor de Overeenkomst, de bewijsstukken overlegt waaruit blijkt dat zij bij de uitvoering van de Opdracht ook werkelijk gebruik kan maken van de betreffende onderaannemer(s) en welk gedeelte van deze Opdracht zij (eventueel) in onderaanneming wil geven. Ook kan Gemeente Goeree-Overflakkee verlangen dat de winnende Inschrijver(s), per onderaannemer, een verklaring van de betreffende onderaannemer overlegt waarin deze aangeeft bereid te zijn de genoemde werkzaamheden uit te voeren.

2. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

2.1 INLEIDING

Om beoordeeld te worden volgens het gestelde Gunningscriterium (hoofdstuk 4) en om daarmee in aanmerking te komen voor het sluiten van de Overeenkomst dient de Inschrijver allereerst niet te verkeren in de gestelde Uitsluitingsgronden én te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat de betreffende Inschrijver niet in aanmerking komt voor het sluiten van de Overeenkomst. De Inschrijving zal dan terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld, tenzij Gemeente Goeree-Overflakkee van opvatting is dat sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en 2.88 Aw.

2.2 UITSLUITINGSGRONDEN

Op de Inschrijver zijn niet van toepassing, de omstandigheden zoals verwoord in de verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden. Door het invullen en uploaden van de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (hierna: UEA) geeft Inschrijver aan dat de op het UEA vermelde Uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op Inschrijver.

De volgende facultatieve Uitsluitingsgronden worden van toepassing verklaard:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal of arbeidsrecht
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig
- Ernstige beroepsfout
- Vervalsing van de mededinging
- Belangenconflict
- Betrokken bij de voorbereiding
- Valse verklaring
- Onrechtmatige beïnvloeding

Inschrijver moet het ingevulde 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' aan zijn Inschrijving toevoegen. In geval van een samenwerkingsverband of hoofdaannemer/onderaannemer(s) dienen alle deelnemers te voldoen aan de Uitsluitingsgronden (en dit aan te tonen door middel van een ingevuld UEA, zie paragraaf 1.17).

Let op: het formulier vult meerdere keren automatisch de voor de Inschrijver positieve antwoorden in. Het blijft de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om te verifiëren of dit klopt.

In het kader van de Uitsluitingsgronden wordt Inschrijver op eerste verzoek gevraagd om de volgende bewijsmiddelen te overleggen:

- Gedragsverklaring aanbesteden (uitgegeven door Justis, zie: https://justis.nl/producten/gedragsverklaring-aanbesteden-gva) die op de datum van indienen de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen (uitgegeven door de Belastingdienst, zie: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/aanvraag-verklaring-betalingsgedrag-nakoming-fiscale-verplichtingen) die op datum van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

Bewijsmiddelen die op verzoek van Gemeente Goeree-Overflakkee overgelegd dienen te worden, dienen binnen 10 kalenderdagen na dit verzoek door Inschrijver te worden overgelegd.

2.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Via het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van Gemeente Goeree-Overflakkee geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Door het beantwoorden van de vraag in

Deel IV met “ja” en het ondertekenen van de bijlage ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument’ verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen beschreven in deze paragraaf.

2.3.1 Inschrijving Handels- en Beroepsregister

Om de rechtsgeldigheid van de ondertekende verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk dat Inschrijver een (kopie van) bewijs van inschrijving in het handels- en/of beroepenregister van de Kamer van Koophandel toevoegt aan de Inschrijving van maximaal 6 maanden oud, te rekenen vanaf sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.

Uit deze inschrijving in het handels- en/of beroepenregister dient de tekeningsbevoegdheid te blijken voor ten minste de Totale inschrijfsom Inschrijving voor deze Opdracht van degene die de Inschrijving heeft getekend. Mocht degene die het UEA en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovenstaande in te dienen. In het geval van een hoofdaannemer die een beroep doet op onderaannemer(s) dienen zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer(s) het bovenstaande in te dienen.

U dient deze reeds in te dienen als bewijsmiddel voor de gestelde Uitsluitingsgronden. Deze geldt tevens als bewijsmiddel voor deze Geschiktheidseis.

2.3.2 Financiële en economische draagkracht

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

a. dat het eigen vermogen op de balans van het laatst afgesloten boekjaar waarover een jaarrekening is vastgesteld, positief is. Er wordt geen omzeteis gesteld.
b. dat de laatst afgegeven accountantsverklaring, beoordelingsverklaring of samenstellingsverklaring ten behoeve van Inschrijver geen zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' bevat op grond waarvan aan de financiële gezondheid van Inschrijver kan worden getwijfeld. Te denken valt hierbij aan een paragraaf, bijvoorbeeld in de jaarrekening, waarin wordt vermeld dat sprake is van twijfel over de continuïteit.

Ter onderbouwing hiervan dient Inschrijver na voorlopige gunning de jaarrekeningen over de drie laatst afgesloten boekjaren waarover een jaarrekening is vastgesteld, alsmede de laatst afgegeven accountantsverklaring, beoordelingsverklaring of samenstellingsverklaring, te overleggen, waaruit blijkt dat aan de genoemde voorwaarden wordt voldaan.

Alle in deze paragraaf gevraagde verklaringen moeten zijn afgegeven en ondertekend door een openbaar accountant, zijnde een registeraccountant (RA) of Accountant-Administratieconsulent (AA) die is ingeschreven in het accountantsregister van de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA), dan wel — voor buiten Nederland gevestigde Inschrijvers — door een accountant die is ingeschreven in het daarmee gelijkwaardige wettelijke beroepsregister van het land van vestiging. Uit de verklaring moeten de naam, het inschrijvingsnummer en het kantoor van de accountant blijken. Verklaringen of samenstellingen die zijn opgesteld door een boekhouder, administratiekantoor of andere niet in een dergelijk register ingeschreven partij, worden niet als bewijsmiddel geaccepteerd. Gemeente Goeree-Overflakkee kan de inschrijving van de betreffende accountant verifiëren en kan Inschrijver verzoeken dit aan te tonen.

Schrijft Inschrijver in als combinatie of met een beroep op derden om aan deze eis te voldoen, dan dient dit bewijs voor elke combinant respectievelijk derde te worden aangeleverd. Voldoet een Combinant niet aan deze eis, dan is binnen de combinatie compensatie toegestaan; de eis wordt toegepast op het niveau van de combinatie in zijn geheel.

Indien Inschrijver niet jaarrekeningplichtig is, dient Inschrijver na voorlopige gunning een verklaring van een in het NBA-register ingeschreven accountant te voegen waaruit blijkt dat de bedrijfscontinuïteit van Inschrijver niet in gevaar is, dat er over het laatst afgesloten boekjaar geen sprake is van een negatief eigen vermogen en dat Inschrijver over voldoende financiële middelen beschikt om onderhavige opdracht uit te voeren.

Als over de financieel-economische draagkracht gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de 'moedermaatschappij/holding', moet de Inschrijver een verklaring van de 'moedermaatschappij/holding' verstrekken waarin wordt verklaard dat de moedermaatschappij/holding zich onvoorwaardelijk garant stelt voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en de eventuele schulden die uit de Overeenkomst voortvloeien. De verklaring van de moedermaatschappij/holding moet zijn ondertekend door een bestuurder van de moedermaatschappij/holding, zoals deze is vermeld onder de kop 'Bestuurder(s)' op het uittreksel uit het handelsregister. Ondertekening door een gevolmachtigde of procuratiehouder is niet toegestaan. Inschrijver gebruikt hiervoor bijlage 11. Holdingverklaring. Een verklaring als bedoeld in artikel 2:403 BW geldt niet als vervanging van deze holdingverklaring; bij een beroep op de draagkracht van de moedermaatschappij/holding dient deze tevens een UEA in te dienen.

2.3.2.1 VERZEKERING

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver dat hij adequaat (ten minste € 1.250.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per jaar) verzekerd is door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, tijdens de duur van de uitvoering van de Opdracht adequaat verzekerd houdt. Ter onderbouwing hiervan dient Inschrijver op eerste verzoek een kopie van het polisblad van de verzekering te overleggen, waaruit blijkt dat aan bovengenoemde minimale dekkingsbedragen wordt voldaan.

2.3.3 TECHNISCHE BEKWAAMHEID - KWALITEITSBORGING

De Inschrijver dient zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001:2022-certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig, inclusief een verklaring van toepasselijkheid. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs als onderdeel van de Inschrijving voor de Opdracht.
NB: Indien de Inschrijver aanbiedt in de hoedanigheid van een combinatie, dan wel gebruik maakt van andere(n) partij(en) die voorzien in een substantieel deel van de aangeboden ICT-oplossing ter ondersteuning van de hoofdfunctionaliteiten (ten minste Jeugdwet, Participatiewet, Wet inburgering of Wet maatschappelijke ondersteuning), dient elke betrokken partij aan het bovenstaande te voldoen en in het bovenstaande te voorzien.

Indien Inschrijver gebruik maakt van derden die de rekencentraservices van de Inschrijver verzorgen met betrekking tot de ICT-oplossing, dienen deze derden (ongeacht of wel of niet beroep wordt gedaan op de draagkracht van deze derden en zonder dat deze derden hiervoor een beroep op draagkracht doen van andere derden) in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001:2022-certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig, inclusief een verklaring van toepasselijkheid. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver namens deze derden aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs ten aanzien van deze derden in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

N.B. Het beschikken over een geldig ISO 27001-certificaat is een geschiktheidseis voor deelname aan deze aanbesteding. Daarnaast schrijft de op Opdrachtgever van toepassing zijnde BIO 2.0 voor dat de daadwerkelijke werking van het informatiebeveiligingssysteem gedurende de looptijd van de Overeenkomst aantoonbaar moet zijn. Het Programma van Eisen (paragraaf 3.6) schrijft hiertoe onder

meer een jaarlijkse Rapportage Service Organisatie (RSO) en een jaarlijkse uitwijktest voor; een SOC 2 Type II-rapportage of een gelijkwaardige onafhankelijke auditrapportage kan hiervoor mede worden benut.

Bij inschrijving dienen de volgende documenten te worden bijgevoegd:

a. Geldig ISO 27001-certificaat van de Inschrijver.
b. Geldig ISO 27001-certificaat van het gebruikte datacenter of de hostingpartij (indien van toepassing).
c. De Verklaring van Toepasselijkheid behorende bij het ISO 27001-certificaat van de Inschrijver waaruit blijkt welke Annex A-maatregelen van ISO 27001 zijn geïmplementeerd en welke scope deze verklaring dekt.
d. De Verklaring van Toepasselijkheid behorende bij het ISO 27001-certificaat van het gebruikte datacenter of hostingpartij waaruit blijkt welke Annex A-maatregelen van ISO 27001 zijn geïmplementeerd en welke scope deze verklaring dekt (indien van toepassing).

2.3.4 TECHNISCHE BEKWAAMHEID - REFERENTIE

Gemeente Goeree-Overflakkee heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met ervaring op essentiële punten van de Opdracht:

- Kerncompetentie 1: Opdrachtgever acht het van belang dat Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een ICT-oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren, onderhouden en ondersteunen van een ICT-oplossing voor de in de Opdrachtscope genoemde uitvoeringsondersteuning van de processen van het Sociaal Domein, inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde self-service-processen en koppelingen/integraties. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van ten minste één meest passende referentie aan.

Door het ondertekenen van het ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument’ verklaart Inschrijver per hierboven vermelde kerncompetentie ten minste één en maximaal drie referenties te hebben die voldoen aan de volgende eisen:

- Opdrachtgever gaat akkoord met het aanleveren van maximaal drie (3) referenties, maar heeft nadrukkelijk de voorkeur voor één (1) referentie om de integraliteit van het daar gedane aanbod te kunnen beoordelen. Uiteraard dienen meerdere referenties tezamen dekkend te zijn voor de gestelde kerncompetentie(s). Elke referent heeft de ICT-oplossing volledig geïmplementeerd (gehad) en ten minste zes (6) maanden operationeel in gebruik (gehad).
- De referentie(s) is/zijn niet ouder dan drie (3) jaar, gerekend vanaf de indieningsdatum van de Inschrijving. De ICT-oplossing is hierbij geleverd, beheerd, onderhouden en ten minste 6 maanden van de afgelopen drie jaar operationeel in gebruik (geweest) voor deze referent(en). De implementatie kan hierbij eerder hebben plaatsgevonden. Als de betreffende opdracht nog in uitvoering is, dient de ICT-oplossing bij de referent na volledige implementatie ten minste zes (6) maanden operationeel in gebruik te zijn;
- De voor deze referentie uitgevoerde Opdracht valt onder de reikwijdte van de hierboven benoemde kerncompetenties; én
- De voor deze referentie uitgevoerde Opdracht is/wordt succesvol en naar tevredenheid van deze referent uitgevoerd;
- De opgegeven informatie is specifiek genoeg zodat uit de referentie eenduidig het volledige van de gevraagde kerncompetentie te herleiden moet zijn.

Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. De referentie(s) kan Inschrijver opvoeren in bijlage 1 en kan/kunnen gecontroleerd worden door Gemeente Goeree-Overflakkee.

2.3.5 VERKLARING OMTRENT RUSSISCHE BETROKKENHEID

Naast de genoemde verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden is voor deze aanbestedingsprocedure van toepassing de Uitsluitingsgrond 'Geen Russische betrokkenheid'. Dit betekent dat de Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure wanneer er sprake is van Russische betrokkenheid die de drempels van artikel 5 duodecies (5k) van Verordening (EU) nr. 833/2014 van 31 juli 2014, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/576 van 8 april 2022, overschrijdt.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat er geen sprake is van enige betrokkenheid van Russische entiteiten bij het indienen van de Inschrijving en de eventuele uitvoering van de Opdracht. Onder een Russische entiteit wordt – conform artikel 5k van Verordening (EU) 833/2014, zoals laatstelijk gewijzigd – verstaan: (a) Russische onderdanen die niet zijn ingezetenen van een lidstaat van de Europese Unie, de Europese Economische Ruimte of Zwitserland, dan wel in Rusland gevestigde natuurlijke personen, rechtspersonen, entiteiten of lichamen; (b) rechtspersonen, entiteiten of lichamen waarvan de eigendomsrechten direct of indirect voor meer dan 50% in handen zijn van een onder (a) bedoelde entiteit; en (c) natuurlijke personen, rechtspersonen, entiteiten of lichamen die handelen namens of in Opdracht van een onder (a) of (b) bedoelde entiteit. Daarnaast geldt dat onderaannemers, leveranciers en entiteiten op wier draagkracht een beroep wordt gedaan, die onder bovenstaande definitie vallen, niet meer dan 10% van de contractwaarde mogen vertegenwoordigen.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de Inschrijver te verzoeken om passende bewijsstukken te overleggen ter verificatie dat geen sprake is van Russische betrokkenheid zoals hierboven bedoeld. Deze bewijsstukken hoeven niet bij de Inschrijving te worden ingediend, maar dienen op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst te worden verstrekt.

3. PROGRAMMA VAN EISEN

Het Programma van Eisen is als bijlage 4 gevoegd bij dit Beschrijvend document. Door indiening van de Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met alle hierin beschreven uitgangspunten en compliant te (kunnen) zijn aan alle Eisen, met voorbehoud van eventuele wijzigingen op basis van de inlichtingenronden. Het niet voldoen aan de Eisen leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving; de Inschrijving wordt dan terzijde gelegd.

3.1 EISEN EN VOORWAARDEN

3.1.1 UITVOERINGSEISEN

De eisen die van toepassing zijn op de uitvoering van deze Opdracht zijn opgenomen in bijlage 4 Programma van Eisen.

3.1.2 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)

De Gemeente Goeree-Overflakkee vindt maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk en wil werkgevers stimuleren om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt aan het werk te helpen. Aan opdrachtnemers van de gemeente wordt een social return-verplichting opgelegd om de kansen op (duurzaam) werk van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten.

Voor deze opdracht moet ten minste 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw, inclusief meer/minderwerk, ingezet worden voor social return. Het genoemde percentage wordt aan de hand van de inschrijving uitgedrukt in een geldbedrag (percentage social return x opdrachtwaarde), hierna te noemen de "social return-verplichting". Onder opdrachtwaarde wordt verstaan: de Total Cost of Usage over de initiële looptijd van de Overeenkomst (Implementatievergoeding en vier Gebruiksjaren (jaar één zit in implementatievergoeding)) zoals door Inschrijver opgegeven in het Prijzen- en tarievenblad; bij verlenging van de Overeenkomst wordt de opdrachtwaarde verhoogd met de Licentievergoeding over de verlengingsperiode. Elke volgende zes maanden (eindigend zes maanden voor het aflopen van de overeenkomst) wordt bekeken of de opdrachtwaarde nog klopt met de eerste berekening. Als de werkelijke omvang van de (deel)opdrachten meer dan 25% afwijkt, beweegt de omvang van de social return-verplichting in hoogte of laagte mee.
De social return-verplichting kan uitsluitend ingevuld worden door middel van de in bijlage 9 genoemde mogelijkheden. Bijlage 10 dient door de voorlopig gegunde partij binnen 10 kalenderdagen na voorlopige gunning overhandigd te worden.

3.1.3 CONCEPT OVEREENKOMST

De Onderneming/Combinatie aan wie gegund wordt, gaat de Overeenkomsten met Opdrachtgever aan die als bijlage bij dit Beschrijvend document zijn gevoegd (te weten bijlage 6 Hoofdovereenkomst (concept) met daarbij behorende GIBIT 2025 en bijlage 5 Verwerkersovereenkomst (concept)). Deze Overeenkomsten zullen na definitieve gunning worden getekend. Met de Onderneming/Combinatie die op de tweede positie is geëindigd wordt de Wachtkamerovereenkomst gesloten (zie bijlage 7 Wachtkamerovereenkomst (concept)).

Alle Overeenkomsten komen eerst tot stand wanneer alle interne toestemmingen zijn verkregen. Opdrachtgever behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- De procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- De opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- De planning te wijzigen;
- De gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig is gegund kan daaraan eveneens, mede gezien de mogelijkheid van beroep van afgewezen Inschrijvers tegen de voorlopige Gunningsbeslissing, geen rechten ontlenen aangaande het daadwerkelijk verstrekken van de Opdracht.

3.1.4 Algemene inkoopvoorwaarden

Gemeente Goeree-Overflakkee wijst de algemene voorwaarden van Inschrijver nadrukkelijk van de hand. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de normaliter door zijn onderneming gehanteerde voorwaarden niet van toepassing zijn. De GIBIT 2025 (bijlage 8a t/m 8c) en de overige bij deze aanbesteding gevoegde overeenkomsten zijn van toepassing. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

4. Gunningscriterium en beoordeling

4.1 Gunningscriterium

De ingediende Inschrijvingen worden getoetst op volledigheid, Inschrijvingsvereisten, Geschiktheidseisen en eventuele uitsluitingsgronden. Als Inschrijver heeft verzuimd om aan één of meerdere minimumeisen te voldoen, kan dit leiden tot directe terzijdelegging, voor zover daar in alle redelijkheid en billijkheid geen herstel op mogelijk is.

Inschrijver wiens Inschrijving niet voor verdere beoordeling in aanmerking komt, zal dit per brief medegedeeld worden. Indien Inschrijver het met de betreffende beslissing niet eens is, heeft hij op straffe van verval van recht om dit in een later stadium alsnog te doen, de mogelijkheid om binnen twintig kalenderdagen na de verzenddatum van genoemde brief in rechte op te komen tegen de beslissing door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Rotterdam.

Uitsluitend Inschrijvingen die niet zijn uitgesloten als voornoemd, zullen worden beoordeeld op de feitelijke inhoud op grond van de Gunningscriteria. De te hanteren gunningsmethodiek is de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV). Het toepassen van Beste PKV is een methode om extra kwaliteit te honoreren. Opdrachtgever beoordeelt de Inschrijving niet alleen op laagste prijs, maar ook op andere criteria. In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de Gunningscriteria en gunningsmethodiek.

Sub-gunningscriteria	Maximaal te behalen punten
G1 Prijs	**15,00**
G1. Totale inschrijfsom aanbieding	*15,00*
G2 Kwaliteit	**85,00**
G2.1 Integraliteit	*9,00*
G2.2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking	*8,00*
G2.3 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering	*8,00*
G2.4 Digitale soevereiniteit en ketenbeheersing	*7,50*
G2.5 Gesloten kansendossier	*4,00*
G2.6 Open kansendossier	*4,00*
G2.7 Concept-implementatieplan	*8,00*
G2.8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid	
G2.8A Demonstratiescript A: Participatiewet (60 min)	*12,00*
G2.8B Demonstratiescript B: Inburgering (30 min)	*5,00*
G2.8C Demonstratiescript C: Jeugdwet en Wmo (60 min)	*12,00*
G2.8D Demonstratiescript D: Functioneel beheer (30 min)	*7,50*
TOTAAL	**100,00**

4.2 SUB-GUNNINGSCRITERIUM G1 PRIJS

Gemeente Goeree-Overflakkee wenst ten eerste inzicht te krijgen in de totale kosten voor het gebruik van de gehele ICT-oplossing gedurende de gehele potentiële looptijd van dertien jaar van de Overeenkomst, berekend op basis van de door Inschrijver in de Inschrijving opgegeven prijzen, zonder toepassing van de jaarlijkse indexering op basis van GIBIT 2025. Deze indexering wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst afzonderlijk toegepast en maakt geen onderdeel uit van de prijsvergelijking bij de gunning. Onder het gebruik (Total Cost of Usage) wordt verstaan: alle kosten die Inschrijver bij Gemeente Goeree-Overflakkee in rekening brengt voor het gebruiksrecht op de ICT-oplossing gedurende de gehele potentiële looptijd van de Overeenkomst, ter invulling van de Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde eisen en sub-subgunningscriteria.

Samenstelling van de Total Cost of Usage
In de Total Cost of Usage zijn in ieder geval begrepen:

- Alle kosten voor de levering en het gebruiksrecht van de ICT-oplossing, inclusief het gebruiksrecht van de volledige testomgeving en de operationele uitwijkfaciliteit;
- Alle kosten voor de technische en organisatorische implementatie, de migratie en de conversie, inclusief de proefmigraties;
- Alle kosten voor de realisatie en het onderhoud van de in het Programma van Eisen genoemde koppelingen en integraties;
- Alle kosten voor het technisch beheer, het technisch en functioneel onderhoud en de support gedurende de gehele looptijd;
- Alle kosten voor de initiële opleiding en instructie van medewerkers en van functioneel beheer, inclusief trainingsmateriaal;
- Alle kosten voor het aantonen van compliancy, waaronder de jaarlijkse Rapportage Service Organisatie (RSO, voorheen TPM, die mede dient ten behoeve van het jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment DigiD), de jaarlijkse uitwijktest en de medewerking aan de Data Protection Impact Assessment;
- Alle kosten voor het opstellen en het actueel houden van het Exit-plan;
- Alle licenties van derden die noodzakelijk zijn voor het blijvend functioneren van de ICT-oplossing.

Conform de concept-Hoofdovereenkomst (bijlage 6) omvat de Implementatievergoeding tevens de Licentievergoeding voor het eerste Gebruiksjaar. De Total Cost of Usage worden in het prijzen- en tarievenblad daarom opgebouwd uit de Totale Implementatievergoeding (de eenmalige implementatiekosten inclusief de Licentievergoeding voor het eerste Gebruiksjaar, cel D63) en de Totale licentievergoedingen voor de Gebruiksjaren 2 tot en met 13 (cel D62).

Het gebruiksrecht wordt geprijsd per inwoner (zie eis 11 van het Programma van Eisen). Inschrijver geeft in het Prijzen- en tarievenblad de prijs per inwoner per Gebruiksjaar op (in totaal of gespecificeerd per onderdeel); het Prijzen- en tarievenblad berekent hieruit het jaarlijkse licentietarief op basis van 52.794 inwoners (peildatum 1 januari 2026). Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt de Licentievergoeding jaarlijks vooraf in rekening gebracht op basis van de netto prijs per inwoner vermenigvuldigd met het aantal inwoners van Gemeente Goeree-Overflakkee op 1 januari van het betreffende Gebruiksjaar volgens de CBS-bevolkingsstatistiek, behoudens indexering conform GIBIT 2025. Voor de prijsvergelijking bij gunning en voor de bodem- en plafondbedragen geldt uitsluitend het inwoneraantal van 52.794.

Uitzonderingen op de Total Cost of Usage
Buiten de Total Cost of Usage blijft uitsluitend de prijsstelling van de door Inschrijver aangeboden opties in de kansendossiers (zie paragraaf 4.3.5 en 4.3.6). De prijsstelling van deze kansen worden niet meegenomen bij de puntentoekenning van sub-gunningscriterium G1 Prijs.

Let op: alle incidentele kosten rondom de implementatie, conversie, transitie en migratie worden geacht in dit bedrag opgenomen te zijn. De facturering van deze incidentele kosten (die tezamen met de Licentievergoeding voor het eerste Gebruiksjaar de Implementatievergoeding vormen) geschiedt conform

het betaalschema zoals opgenomen in het artikel Vergoedingen van de concept-Hoofdovereenkomst (bijlage 6); deze kosten worden niet in de jaarlijkse kosten verrekend en behoeven aldus niet jaarlijks mee gefactureerd te worden.

Tarieven aanvullende dienstverlening
Gemeente Goeree-Overflakkee wenst ten tweede inzicht te krijgen in de te hanteren tarieven van het in te zetten personeel gedurende de gehele potentiële looptijd van dertien jaar van de Overeenkomst. Opgave van deze tarieven geeft geen enkele verplichting tot afname en dient om een vergelijking te kunnen maken tussen de verschillende Inschrijvingen. De op het prijzen- en tarievenblad opgegeven tarieven zijn wél de tarieven die maximaal voor de verleende diensten in rekening kunnen en mogen worden gebracht, berekend op basis van de door Inschrijver in de Inschrijving opgegeven tarieven, zonder toepassing van de jaarlijkse indexering van deze tarieven op basis van GIBIT 2025. Ook deze indexering wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst afzonderlijk toegepast en maakt geen onderdeel uit van de prijsvergelijking bij de gunning. De gehanteerde tarieven zijn marktconform. Voor alle op het prijzen- en tarievenblad op te geven uurtarieven geldt een bodemtarief van € 75 exclusief btw per uur en een plafondtarief van € 150 exclusief btw per uur. Inschrijvingen met één of meer uurtarieven lager dan dit bodemtarief of hoger dan dit plafondtarief worden terzijde gelegd en van verdere beoordeling uitgesloten.

Let op: de gespecificeerde dienstverlening van de beschreven Opdracht dient in de opgave van de Total Cost of Usage meegenomen te worden. Het betreft hier aldus enkel opgave van de uurtarieven die door Inschrijver gehanteerd worden voor dienstverlening aanvullend op de beschreven Opdracht.

Indiening van het prijzen- en tarievenblad
Inschrijvers dienen bijlage 3. Prijzen- en tarievenblad volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving in te dienen. Alle bedragen en tarieven worden opgegeven in euro's en exclusief BTW.

Inschrijver dient het prijzen- en tarievenblad in twee bestandsformaten in:

- In Excel-formaat (.xlsx), met behoud van alle in het prijzen- en tarievenblad opgenomen formules, zodat Gemeente Goeree-Overflakkee de opgegeven bedragen kan controleren en herrekenen. Het bestand is niet beveiligd met een wachtwoord en de bedragen zijn niet als waarde over de formules heen geplaatst;
- In PDF-formaat, rechtsgeldig ondertekend door een daartoe bevoegde persoon.

Beide bestanden zijn inhoudelijk identiek. Indien de beide bestanden van elkaar afwijken, prevaleert het rechtsgeldig ondertekende PDF-bestand. Het ontbreken van een van beide bestanden kan leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving.

Inschrijver gebruikt het door Gemeente Goeree-Overflakkee verstrekte prijzen- en tarievenblad ongewijzigd. Inschrijver vult uitsluitend de daartoe bestemde invulcellen in en wijzigt de in het prijzen- en tarievenblad opgenomen formules, regels en opmaak niet. Indien de door Inschrijver ingevulde bedragen en de uitkomst van de in het prijzen- en tarievenblad opgenomen formules niet met elkaar in overeenstemming zijn, is de uitkomst van deze formules leidend. Het opgeven van negatieve bedragen is niet toegestaan; kortingen worden uitsluitend opgegeven op de daarvoor bestemde regels. Een bedrag van € 0 op een afzonderlijke regel is toegestaan, mits dit een reële prijsstelling betreft; een kennelijk manipulatieve of irreële prijsstelling kan leiden tot terzijdelegging van de Inschrijving. Het toevoegen van voorbehouden, voorwaarden of aannames op of bij het prijzen- en tarievenblad leidt tot een ongeldige Inschrijving.

Bodem- en plafondbedragen (geldigheid van de Inschrijving)

Voor de geldigheid van de Inschrijving gelden de onderstaande bodem- en plafondbedragen:
Let op:

- Het bodem- en plafondbedrag voor het Totaal jaarlijks licentietarieven/gebruiksrechten (D35 in het Prijzen- en tarievenblad) bedragen respectievelijk € 79.191 exclusief BTW en € 224.375 exclusief BTW per Gebruiksjaar.
- Het bodem- en plafondbedrag voor het Totaal eenmalige (implementatie)kosten (D59 in het Prijzen- en tarievenblad, exclusief de Licentievergoeding voor het eerste Gebruiksjaar) bedragen respectievelijk € 75.000 exclusief BTW en € 200.000 exclusief BTW.
- Het bodem- en plafondbedrag voor het Subtotaal Total Cost of Usage (D64 in het Prijzen- en tarievenblad), zijnde de eenmalige (implementatie)kosten (D59) plus dertien Gebruiksjaren licentietarieven (D35; de licentievergoeding voor het eerste Gebruiksjaar wordt gefactureerd als onderdeel van de Implementatievergoeding), bedragen hiermee respectievelijk € 1.104.483 exclusief BTW en € 3.116.869 exclusief BTW (te weten € 75.000 + 13 × € 79.191 respectievelijk € 200.000 + 13 × het plafondbedrag per Gebruiksjaar).
- Het bodem- en plafondtarief voor alle uurtarieven per dienstverleningsrol (C68 t/m C71 in het Prijzen- en tarievenblad) bedragen respectievelijk € 75 exclusief BTW en € 150 exclusief BTW per uur. De uurtarieven worden voor de prijsvergelijking vermenigvuldigd met een fictieve urenafname van 2.000 uur (200 uur projectleider, 800 uur consultant, 200 uur trainer/opleider en 800 uur functioneel beheerder).
- Het bodembedrag voor de 'Totale inschrijfsom Inschrijving' (D77 in het Prijzen- en tarievenblad) is opgebouwd uit het bodembedrag van het Subtotaal Total Cost of Usage (€ 1.104.483) vermeerderd met de fictieve urenafname van 2.000 uur tegen het bodemtarief (€ 150.000). Het plafondbedrag is opgebouwd uit het plafondbedrag van het Subtotaal Total Cost of Usage (€ 3.116.869) vermeerderd met 2.000 uur tegen het plafondtarief (€ 300.000). Het bodembedrag voor de 'Totale inschrijfsom Inschrijving' bedraagt hiermee € 1.254.483 exclusief BTW en het plafondbedrag voor de 'Totale inschrijfsom Inschrijving' € 3.416.869 exclusief BTW.

Inschrijvingen lager dan de gestelde bodembedragen of bodemtarieven en/of hoger dan de gestelde plafondbedragen of plafondtarieven worden terzijde gelegd. Opdrachtgever hanteert deze bodem- en plafondbedragen ter borging van een realistische en marktconforme prijsstelling en daarmee van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening gedurende een looptijd van maximaal dertien jaar. De bedragen zijn vooraf bekendgemaakt en gelden voor alle Inschrijvers gelijk.

Prijscomponent

Aan de prijscomponent 'Totale inschrijfsom Inschrijving' (D77 in het Prijzen- en tarievenblad), die Inschrijver opgeeft bij de Inschrijving, wordt een score toegekend van maximaal 15,00 punten. Deze score wordt berekend door onderstaande formule die mede afhankelijk is van het bodembedrag van de Totale inschrijfsom Inschrijving (waarop alle punten voor de prijscomponent worden behaald) en het plafondbedrag daarvan (waarop geen punten voor de prijscomponent worden behaald). Tussen het bodembedrag en het plafondbedrag wordt het aantal punten lineair berekend met deze formule, waarvan waar nodig de uitkomst rekenkundig wordt afgerond op twee decimalen.

Formule met bodembedrag en plafondbedrag voor 'Totale inschrijfsom Inschrijving'	
Bodembedrag (min)	€ 1.254.483
Plafondbedrag (max)	€ 3.416.869
Formule	(max - beoordelingsbedrag) / (max - min) * waarde
Formule (ingevuld)	(3.416.869 - beoordelingsbedrag) / (3.416.869 – 1.254.483) * 15,00

Rekenvoorbeelden:

Stel: Inschrijver 1 schrijft in met een 'Totale inschrijfsom Inschrijving' van € 1.700.000. De totale score wordt 11,91 punten ((3.416.869 - 1.700.000) / (3.416.869 – 1.254.483) * 15,00).

Stel: Inschrijver 2 schrijft in met een 'Totale inschrijfsom Inschrijving' van € 2.400.000. De totale score wordt 7,05 punten ((3.416.869 - 2.400.000) / (3.416.869 – 1.254.483) * 15,00).

Stel: Inschrijver 3 schrijft in met een 'Totale inschrijfsom Inschrijving' van € 1.254.483. De totale score wordt 15,00 punten ((3.416.869 - 1.254.483) / (3.416.869 – 1.254.483) * 15,00).

Stel: Inschrijver 4 schrijft in met een 'Totale inschrijfsom Inschrijving' van € 3.416.869. De totale score wordt 0,00 punten ((3.416.869 - 3.416.869) / (3.416.869 – 1.254.483) * 15,00).

De score van Gunningscriterium prijs wordt vanzelfsprekend niet eerder gedeeld met het beoordelingsteam dan nadat de Gunningscriteria kwaliteit zijn beoordeeld. De score van Gunningscriterium prijs (en alle informatie op het Prijzen- en tarievenblad, zoals door Inschrijver ingevuld) wordt ná totale beoordeling van de kwaliteit aan het beoordelingsteam bekend gemaakt. Pas dan zal de eindscore per Inschrijver bekend zijn.

4.3 Sub-gunningscriterium G2 Kwaliteit

G2 Kwaliteit is onderverdeeld in sub-subgunningscriteria. De sub-subgunningscriteria kunnen door Inschrijver en/of met de door Inschrijver aangeboden ICT-oplossing ingevuld worden binnen de geformuleerde Opdrachtscope. De uitwerking ten aanzien van alle sub-subgunningscriteria dient door Inschrijver ingediend te worden, zodat een volledige en juiste beoordeling van de sub-subgunningscriteria kan plaatsvinden. Van Inschrijver wordt verwacht dat per sub-subgunningscriterium een uitwerking ervan bij de Inschrijving wordt ingediend (uitgezonderd het onderdeel G2.8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid, waarvoor het geven van een demonstratie wordt verwacht). Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname.

De sub-subgunningscriteria die door Inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van sub-subgunningscriterium G2.5 Gesloten kansendossier en G2.6 Open kansendossier, worden tevens afgenomen door Gemeente Goeree-Overflakkee en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de Opdrachtscope.

Let op: indien in de uitwerkingen van sub-subgunningscriteria door Inschrijver toekomstige aspecten in de breedste zin worden beschreven maakt dit nadrukkelijk direct integraal onderdeel uit van de Inschrijving. Er worden aldus geen aspecten door Inschrijver beschreven die geen deel uit (zullen) maken van de Inschrijving en/ of de Opdrachtscope. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande sub-subgunningscriteria levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, met als enige uitzonderingen hierop de uitwerking van sub-subgunningscriteria G2.5 Gesloten kansendossier en G2.6 Open kansendossier, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit conform dit Beschrijvend document.

G2 Kwaliteit is onderverdeeld in de volgende sub-subgunningscriteria:

Sub-subgunningscriteria	Maximaal te behalen punten
G2.1 Integraliteit	9,00
G2.2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking	8,00
G2.3 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering	8,00
G2.4 Digitale soevereiniteit en ketenbeheersing	7,50
G2.5 Gesloten kansendossier	4,00
G2.6 Open kansendossier	4,00
G2.7 Concept-implementatieplan	8,00
G2.8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid	
G2.8A Demonstratiescript A: Participatiewet (60 min)	12,00
G2.8B Demonstratiescript B: Inburgering (30 min)	5,00
G2.8C Demonstratiescript C: Jeugdwet en Wmo (60 min)	12,00
G2.8D Demonstratiescript D: Functioneel beheer (30 min)	7,50
Totaal:	85,00

Alle kwaliteitsonderdelen worden individueel beoordeeld door leden van het beoordelingsteam en er zal vervolgens in consensus per Gunningscriterium kwaliteit een eindoordeel bepaald worden (conform de scoretabel in paragraaf 4.4). Dit eindoordeel is bepalend voor de eindscore van het aantal punten per kwaliteitscriterium per Inschrijver/Inschrijving.

Hieronder worden de Gunningscriteria nader toegelicht. Let op: Folders, brochures en internetverwijzingen worden niet gezien als onderdeel van de Inschrijving en zullen niet beoordeeld worden. Voor G2.8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid voorziet Inschrijver in een presentatie/demonstratie waarin vier demonstratiescripts worden beoordeeld, conform het gestelde in paragraaf 4.3.8.

4.3.1 G2.1 Integraliteit

Opdrachtgever zoekt een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor het Sociaal Domein. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Opdrachtgever:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Opdrachtgever en tussen de onderdelen van de ICT-oplossing zelf aangeboden. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de ICT-oplossing in de breedste zin gereduceerd;
- Functioneel: Opdrachtgever kan zo veel als mogelijk op één locatie configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde (hoofd)functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd;
- Gebruik: Opdrachtgever kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent onder meer zo min mogelijk dubbel inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen dubbele registratuur en zonder verwerkingsvertragingen, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing, zo ook een eventuele front- en backoffice-scheiding die hierbij wordt gemaakt;
- Gegevensontsluiting: Alle gegevens van de ICT-oplossing zijn op één locatie toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening met meegeleverde en eigen datavoorzieningen;
- Dienstverlening/self-service: De mogelijkheden hiervoor worden zo veel als mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die hiertoe worden aangeboden, op deze ene locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de inwoner en/of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met Opdrachtgever;

- Innovatie: De ICT-oplossing wordt, conform de gestelde Eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) ICT-oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de ICT-oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde integraliteitswensen kan voldoen. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de

ICT-oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt en deze ontwikkelingsonderdelen volledig onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot alle aangeboden functionele onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

4.3.2 G2.2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking

Opdrachtgever heeft reeds diverse voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening binnen het Sociaal Domein. Opdrachtgever heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Zo veel mogelijk communicatie dient via deze kanalen te verlopen, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit traditionele communicatiekanalen (zoals briefwisselingen, etc.) niet uit en hanteert Opdrachtgever een omni-channel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Opdrachtgever wenst inwoners en/of bedrijven en/of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met het Sociaal Domein. Het betreft dan ten minste de functionaliteiten zoals die zijn beschreven in het Programma van Eisen. Het heeft de voorkeur veel meer functionaliteit aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met Opdrachtgever (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen), het indienen van verzoeken, inzage in het eigen dossier en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van werkprocessen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken en het melden van voortgang, ontwikkelingen en resultaten). Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing ondersteund. Desondanks sluit dit de wens om eveneens de ICT-oplossing nader te integreren met bestaande dienstverleningsconcepten en -voorzieningen (MijnOverheid Berichtenbox, MijnOverheid Lopende Zaken, gemeente-websites, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit.

Tot slot wenst Opdrachtgever ook de afhandeling van bedrijfsvoerings- en dienstverleningsprocessen, waar mogelijk en steeds verdergaand, te automatiseren. Het ligt in de ambitie van Opdrachtgever om ook afhandelingsprocessen, navolgend en aansluitend op de self-service, te automatiseren. Uiteraard wordt gestart met meer eenvoudige afhandelingsprocessen, maar worden meer complexe

afhandelingsprocessen op termijn niet uitgesloten. Voorbeelden zijn het automatisch beoordelen en beschikken van aanvragen bijzondere bijstand of Wmo-herindicaties, met gereduceerde of zonder menselijke tussenkomst. Zo wenst Opdrachtgever optimale dienstverlening aan te bieden en ketensamenwerking aan te gaan op basis van self-service en procesautomatisering. Ook worden hiermee doelstellingen als meer efficiency en handelingssnelheid beoogd.

Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambities en doelstellingen kan voldoen. Inschrijver onderbouwt eveneens waarom dat door de inwoners, organisaties en instellingen als positief ervaren wordt. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt en deze ontwikkelingsonderdelen volledig onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambities en doelstellingen van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

4.3.3 G2.3 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering

Opdrachtgever wenst een integrale toegangspoort multi-channel aan te kunnen bieden aan al haar inwoners. Een meervoudige ondersteuningsaanvraag kan (indien van toepassing ook regeling-overstijgend) worden ontvangen, beoordeeld en verwerkt, zo gelijk mogelijk als de werkwijzen en mogelijkheden zoals bij een enkelvoudige zorgvraag en/of -behoefte binnen één regeling. Zogenaamde frontofficecontacten en -activiteiten worden zo veel als mogelijk verricht door één regisseur, afhankelijk van de casuïstiek ondersteund door één of meerdere backofficedisciplines.

Opdrachtgever wenst het gezin, zoveel als mogelijk, centraal te stellen en integraal te ondersteunen vanuit het Sociaal Domein. Er wordt hierbij uitgegaan van het principe ‘één gezin, één plan, één aanspreekpunt’. Alle disciplines van het Sociaal Domein (inclusief ketenpartners) worden hier met gebundelde kracht ingezet ter ondersteuning van een ondersteuningsvraag. Hiervoor is het gewenst alle gegevens met een gezinsperspectief in één ICT-oplossing voor het Sociaal Domein toegankelijk te hebben, gezamenlijk een integraal gezinsdossier op te bouwen en in te zetten maatwerk-ondersteuning vanuit dit gezinsperspectief te kunnen beoordelen, in te zetten en administratief te verwerken. Bij voorkeur worden ook registraties op gezinsniveau, het uitwisselen van gezinsinformatie en samenwerking rondom het gezin uitvoerig gefaciliteerd. Opdrachtgever is in dit kader in de voorgaande jaren tegen beperkingen van zowel wet- en regelgeving als adequate ondersteuning van haar primaire taakapplicaties aangelopen (hoofdzakelijk een gebrek aan fijnmazigheid in het autoriseren van diverse rollen voor wat betreft de zogenaamde DAT- en WAT-informatie) en hoopt dat nu beter op te kunnen lossen.

De ICT-oplossing werkt integraal voor de verschillende regelingen van het Sociaal Domein, voor zowel eigen medewerkers als voor eventueel gebruik (van onderdelen) door inwoners en ketenpartners. De integrale regievoering die hiermee gepaard gaat, wordt op een eenvoudige wijze ondersteund door een integraal inwoner- en/of gezinsbeeld over alle regelingen heen. Dit inwoner- en/of gezinsbeeld betreft hierbij een overzicht van alle actuele en historische gegevens, regeling-overstijgend, in één scherm toegankelijk, zonder beperkingen op de mogelijke beschikbaarheid van detailgegevens. Deze mogelijkheden kunnen op basis van autorisaties worden geconfigureerd door het functioneel beheer van Opdrachtgever om (delen

van) gegevens niet te ontsluiten indien hier organisatorisch toe is besloten en/of de inwoner hiervoor geen toestemming geeft. Bij voorkeur worden ook regeling-overstijgende registraties, regeling-overstijgende informatie-uitwisseling en regeling-overstijgende samenwerking uitvoerig gefaciliteerd.

Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambities en doelstellingen kan voldoen. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt en deze ontwikkelingsonderdelen volledig onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambities en doelstellingen van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

4.3.4 G2.4 DIGITALE SOEVEREINITEIT EN KETENBEHEERSING

Opdrachtgever oriënteert zich op het stapsgewijs vergroten van haar digitale soevereiniteit en ketenbeheersing. In het Programma van Eisen (eis 173) en de Verwerkersovereenkomst (artikel 4.3) is reeds vastgelegd dat Inschrijver als verwerker persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte (EER) (laat) verwerken, ook niet wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG, en dat Inschrijver deze verplichting haarzelf en haar partners (onderaannemers) oplegt. Inschrijver toont op verzoek van Opdrachtgever aan waar de gegevens staan opgeslagen. Dit sub-subgunningscriterium laat die eis onverlet.

Opdrachtgever wenst, aanvullend op deze gestelde Eis, inzicht te verkrijgen in de mate waarin de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening kan bijdragen aan verdere digitale soevereiniteit en ketenbeheersing. Dit sub-subgunningscriterium sluit aan bij de hoofdlijnen uit onder meer BIO 2.0, NIS2, GIBIT 2025 en het door Opdrachtgever gehanteerde Cloud Sovereignty Framework van de Europese Commissie. Opdrachtgever gebruikt laatstgenoemde framework als inhoudelijk referentiekader en niet als zelfstandige beoordelingssystematiek.

Daarbij gaat het Opdrachtgever in eerste instantie om het beperken van enige datatoegang (op alle manieren zoals verwerking, opslag, beheer, backup, recovery, etc. van productie-, test-, en acceptatiedata waaronder alle persoonsgegevens, metadata, logging, etc.) met betrekking tot de aangeboden ICT-oplossing en/of dienstverlening van *betrokken partijen* die direct of indirect vallen onder één of meer jurisdicties buiten Nederland respectievelijk de EER.

Het gaat Opdrachtgever in tweede instantie om het beperken van enige afhankelijkheid dan wel invloed voor wat betreft de continuïteit en beschikbaarheid (van alle onderdelen zoals programmatuur, databases, beheercomponenten, integratiecomponenten, toegangs- en authenticatievoorzieningen, etc.) van de aangeboden ICT-oplossing en/of dienstverlening van *betrokken partijen* die direct of indirect vallen onder één of meer jurisdicties buiten Nederland respectievelijk de EER.

Onder *betrokken partijen* wordt verstaan: iedere partij, waaronder Inschrijver, combinant, onderaannemer, hostingpartij, infrastructuurpartij, beheerpartij, supportpartij, monitoringspartij, beveiligingspartij, subverwerker of anderzijds partner in de breedste zin ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening, die betrokken zijn bij voorgenoemde aspecten van datatoegang en/of continuïteit en beschikbaarheid van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening. Onder digitale soevereiniteit en ketenbeheersing verstaat Opdrachtgever dat beide aspecten niet direct en niet indirect onderworpen zijn aan extraterritoriale wet- en regelgeving (jurisdicties) buiten Nederland respectievelijk een niet-EER-staat.

Inschrijver toont aan — zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten uit het Programma van Eisen — in welke mate de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening bijdragen aan bovengenoemde ambitie. Inschrijver geeft in de uitwerking exact door welke van onderstaande situaties op Inschrijver van toepassing is. De situaties zijn oplopend in mate van digitale soevereiniteit en ketenbeheersing en de hieraan gerelateerde beoordelingsscores:

2 punten — Transitieniveau EER: Inschrijver garandeert dat uiterlijk binnen 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst de beschreven aspecten datatoegang en continuïteit en beschikbaarheid ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening van *betrokken partijen* volledig binnen de EER-grenzen en -jurisdicties zijn gesitueerd;

4 punten —Compliant binnen EER: Inschrijver garandeert dat op de Inschrijfdatum de beschreven aspecten datatoegang en continuïteit en beschikbaarheid ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening van *betrokken partijen* volledig binnen de EER-grenzen en -jurisdicties zijn gesitueerd;

6 punten — Compliant binnen EER en transitieniveau Nederland: Inschrijver garandeert dat op de

Inschrijfdatum de beschreven aspecten datatoegang en continuïteit en beschikbaarheid ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening van *betrokken partijen* volledig binnen de EER-grenzen en -jurisdicties zijn gesitueerd. Inschrijver garandeert tevens dat uiterlijk binnen 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst de beschreven aspecten datatoegang en continuïteit en beschikbaarheid ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening van *betrokken partijen* volledig binnen de Nederlandse grenzen en -jurisdicties zijn gesitueerd;

7,5 punten —Compliant binnen Nederland: Inschrijver garandeert dat op de Inschrijfdatum de beschreven aspecten datatoegang en continuïteit en beschikbaarheid ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening van *betrokken partijen* volledig binnen de Nederlandse grenzen en -jurisdicties zijn gesitueerd;

Inschrijver licht deze keuze kort en concreet toe. Inschrijver beschrijft daarbij ten minste welke *betrokken partijen* (conform bovenstaande definitie) betrokken zijn, in welk land deze zijn gevestigd en onder welke jurisdictie(s) deze *betrokken partijen* vallen. Indien één van de transitieniveaus wordt uitgewerkt, vermeldt Inschrijver de uiterlijke datum waarop de gegarandeerde eindsituatie wordt bereikt. Let op: een afgegeven garantie wordt contractueel in de Overeenkomst verwerkt.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver wordt beoordeeld op basis van de door Inschrijver gegarandeerde situatie. Er vindt geen nadere kwalitatieve beoordeling plaats. Evenwel geldt dat als de toelichting de gekozen uitgewerkte situatie niet ondersteunt, de Opdrachtgever de situatie zal toedelen die hoort bij de hoogste score die wel aantoonbaar uit de toelichting valt op te maken. Indien er geen van de vier (4) situaties door Inschrijver is uitgewerkt, worden voor dit sub-subgunningscriteria vanzelfsprekend geen punten toegekend.

Gebruik hiervoor maximaal twee (2) x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (twee (2) x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

G2.5 Gesloten kansendossier

Van Inschrijver wordt verwacht dat deze een gesloten kansendossier meelevert, waarbij enkel wordt ingegaan op onderstaande kansen die Opdrachtgever ziet met betrekking tot de Sociaal Domein-software. In dit dossier geeft de Inschrijver de impact (het potentiële voordeel in kwantitatieve en/of kwalitatieve zin) van deze kansen aan en welke acties door wie genomen moeten worden om een kans te kunnen verzilveren.

Let op: het betreft hier geen open kansendossier, waarbij Inschrijver zelf ruimte heeft eigen kansen aan te dragen voor Opdrachtgever in de uitwerking van dit sub-subgunningscriterium. Deze eventuele kansen dienen nadrukkelijk door Inschrijver uitgewerkt te worden in de uitwerking van G2.6, 'Open kansendossier'.

De door Inschrijver aangeboden kansen kunnen – optioneel en aanvullend op de Opdrachtscope - door Opdrachtgever worden afgenomen. Het door Opdrachtgever kenbaar maken of en wanneer gebruik wordt gemaakt van de door Inschrijver aangeboden kansen, vindt uiterlijk één jaar na de einddatum van de implementatie/datum van ingebruikname van de ICT-oplossing plaats. Er worden vervolgens separaat afspraken gemaakt over de eventuele implementatie en de in productie name van deze af te nemen kansen.

Uiteraard wordt waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en/of periodieke kosten) door de Inschrijver per kans in dit dossier concreet aangegeven. Let op: deze prijsstelling maakt geen onderdeel uit van het Gunningscriterium prijs en wordt aldus tevens buiten het prijzen- en tarievenblad gelaten. De opgegeven prijsstelling dient enkel om een kosten- en bateninschatting per kans te kunnen maken en daarmee de toegevoegde waarde van een aangeboden kans concreet te kunnen beoordelen. Opdrachtgever stemt er wegens deze reden niet mee in opgave van deze prijzen in het prijzen- en tarievenblad op te nemen.

Opdrachtgever wenst graag expliciet de behoefte aan te geven ten aanzien van de ondergenoemde onderdelen waarbij Opdrachtgever nadrukkelijk verzoekt hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en de aangeboden ICT-oplossing ligt.

Opdrachtgever zou graag efficiënter en effectiever werken in de samenhang en samenwerking tussen alle applicaties en voorzieningen die in het Sociaal Domein door haarzelf en ketenpartners worden gebruikt. Opdrachtgever wenst graag expliciet de behoefte aan te geven ten aanzien van de mogelijkheid van Inschrijvers om onderstaande koppelingen en/of integraties in de Opdracht mee te leveren.

a) **COA en DUO (m.b.t. Wet inburgering):** De ICT-oplossing is in staat om gegevens in te zien, te ontvangen, te verwerken en, waar nodig, terug te melden aan COA en DUO ten behoeve van de uitvoering van de Wet inburgering. Het betreft hier de mogelijkheid om relevante gegevens over inburgeringsplichtige inwoners actief over te nemen en/of actueel te houden;
b) **CAReL:** De ICT-oplossing is in staat om gegevens uit te wisselen met CAReL. Het betreft hier de mogelijkheid om binnen de aangeboden ICT-oplossing inzichtelijk te maken of voor een inwoner sprake is van een lopend leerplichttraject of relevante registratie in CAReL, zodat deze informatie kan bijdragen aan een integraal klantbeeld binnen de aangeboden ICT-oplossing.
c) **VPS** van **Stichting BKR:** De ICT-oplossing is in staat gekoppeld aan VPS van Stichting BKR om vroegtijdige signalering van inwoners in de keten te faciliteren.
d) **Stratech:** De ICT-oplossing is in staat om gekoppeld te zijn aan Stratech t.b.v. schuldhulpverlening van inwoners, zodat in de keten gefaciliteerd kan worden. Er wordt ten minste een indicatie in Stratech geplaatst dat een inwoner bekend is bij Opdrachtgever en een signaal retour gegeven aan de ICT-oplossing dat een inwoner bekend is in de keten.
e) **Applicaties voor diagnose, matching en re-integratie:** De ICT-oplossing is in staat om gegevens uit applicaties voor diagnose, matching en re-integratie in te zien en over te nemen. Het betreft hier de mogelijkheid om gegevens over bijvoorbeeld arbeidspotentieel, re-integratieadvies, trajecten en plaatsingen beschikbaar te hebben in het dossier van de inwoner binnen de ICT-oplossing, zodat deze informatie kan bijdragen aan een integraal klantbeeld. Let op dat Opdrachtgever dit in regionaal verband belegt en dat op dit moment nog niet bekend is welke partij en applicatie hiervoor worden ingezet. Inschrijver geeft daarom aan met welke applicaties de ICT-oplossing al gekoppeld is en met welke applicaties een koppeling kan worden gerealiseerd, en op welke wijze.
f) **AI-toepassingen:** De ICT-oplossing is in staat om AI-toepassingen te bieden of hieraan gekoppeld te zijn, zodat de administratieve lasten voor medewerkers afnemen. Het betreft hier bijvoorbeeld de mogelijkheid om gesprekken met inwoners om te zetten naar een gespreksverslag in het dossier, dossiers samen te vatten of conceptbrieven en -rapportages op te stellen.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht gegeven aan alle bovenstaande aspecten), kwaliteit van de uitwerking (een consistente, heldere en overtuigende uitwerking passend bij de context van de Opdrachtgever) en innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet met de kansen geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen en in relatie tot de gerelateerde prijsstellingen).

Gebruik hiervoor maximaal 4 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

4.3.5 G2.6 OPEN KANSENDOSSIER

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze een kansendossier meelevert. Met dit dossier laat de Inschrijver zien, op basis van de eigen kennis van en ervaring met vergelijkbare trajecten, welke kansen men voor Opdrachtgever ziet met betrekking tot het Sociaal Domein en de aangeboden ICT-oplossing. In dit dossier geeft de Inschrijver de impact (het potentiële voordeel in kwantitatieve en/of kwalitatieve zin) van deze kansen aan en welke acties door wie genomen moeten worden om een kans te kunnen verzilveren.

Uiteraard wordt waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en/of periodieke kosten) door de Inschrijver per kans in dit dossier concreet aangegeven. Let op: deze prijsstelling maakt geen onderdeel uit van het Gunningscriterium prijs en wordt aldus tevens buiten het prijzen- en tarievenblad gelaten. De opgegeven prijsstelling dient enkel om een kosten- en bateninschatting per kans te kunnen maken en daarmee de toegevoegde waarde van een aangeboden kans concreet te kunnen beoordelen.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht gegeven aan alle bovenstaande aspecten), kwaliteit van de uitwerking (een consistente, heldere en overtuigende uitwerking passend bij de context van de Opdrachtgever) en innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet met de kansen geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen en in relatie tot de gerelateerde prijsstellingen).

Let op: het aantal kansen is irrelevant voor beoordeling: één uitstekende kans kan gelijk gewaardeerd worden als drie kansen van middelmatige toegevoegde waarde of gebaseerd op een matige kosten-batenverhouding.

Gebruik hiervoor maximaal 4 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

4.3.6 G2.7 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 27-01-2028 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht (uitgezonderd aangeboden kansen). De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen (c.q. de levering van producten en diensten om de koppeling namens Inschrijver op te leveren als wel de operationele coördinatie met de koppelende partij), op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Opdrachtgever ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Opdrachtgever te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Opdrachtgever heeft de Eis om, ook indien de bestaande oplossingen Suite4SociaalDomein en Sociale Regie van Centric Digitale Overheid herverworven worden, de Sociaal Domein-processen te optimaliseren en te digitaliseren en hierbij de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en self-service breder en gerichter in te willen en kunnen zetten. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze behoefte. Opdrachtgever wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

Let op: Opdrachtgever is een volg-gemeente die graag maximaal gebruik wenst te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de ICT-oplossing gebruiken. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing is schaars. Opdrachtgever wenst gebruik te maken van de standaardaanpak en -oplossingen die Inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het Concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- De inrichting van de projectorganisatie;
- De wijze van projectbeheersing;
- Projectfasering, -planning en -mijlpalen;
- Specifieke aandacht voor procesrenovatie/-optimalisatie;
- Specifieke aandacht voor de conversie;
- Specifieke aandacht voor de opleidingen;
- Specifieke aandacht voor gebruikersadoptie;
- Wederzijdse verantwoordelijkheden;
- Wederzijdse (tijds)inspanningen;
- Wederzijds in te vullen randvoorwaarden;
- Een risicoanalyse van risico's, inclusief effectieve beheersmaatregelen;
- De wijze van opleveren, testen en accepteren;
- Een schematische uitwerking van de technische architectuur.

Inschrijver beschrijft - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - het concept-implementatieplan. Het concept-implementatieplan is de basis voor het definitieve implementatieplan tussen Inschrijver en Opdrachtgever.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot implementatie van de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (een consistente, heldere en overtuigende uitwerking passend bij de doelstellingen en goed afgestemd op de beoogde implementatie voor Opdrachtgever) en innovativiteit van

de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen).

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

4.3.7 G2.8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

Om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid van de ICT-oplossing vast te stellen vraagt Opdrachtgever om een presentatie/demonstratie van de ICT-oplossing voor de navolgende onderdelen:

A.	Participatiewet (zie script A)	(tijdsindicatie 60 minuten)
B.	Inburgering (zie script B)	(tijdsindicatie 30 minuten)
C.	Jeugdwet en Wmo (zie script C)	(tijdsindicatie 60 minuten)
D.	Activiteiten van functioneel beheer (zie script D)	(tijdsindicatie 30 minuten)

Wij vragen u, in overeenstemming met de planning in het Beschrijvend document, alle aangegeven dagen/dagdelen bedoeld voor de presentaties – demonstraties te reserveren in de agenda's. Na het openen van de kluis met Inschrijvingen neemt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties/demonstraties definitief in te plannen. De presentaties/demonstraties worden ten kantore van de Opdrachtgever gegeven.

De presentatie/demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3,5 uur inclusief een korte introductie van Inschrijver en een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door Inschrijver gedemonstreerd. Voor zover een presentatie/demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Voor onderdelen A en C is indicatief 60 minuten beschikbaar. Voor onderdelen B en D is indicatief 30 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Inschrijver mag flexibel omgaan met de opgegeven volgorde en tijdsindicaties van de onderdelen, mits Inschrijver de structuur van de presentatie/demonstratie in de introductie hiervan duidelijk kenbaar maakt en geen afbreuk doet aan de gevraagde onderdelen. Opdrachtgever zal de beoordeling van de presentatie/demonstratie enkel en ongewijzigd uitvoeren zoals in de Aanbestedingsdocumenten vastgesteld.

In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. Voor alle demonstratiescripts geldt: deze worden in beginsel aan de hand van een 'live' werkende versie van de aangeboden ICT-oplossing uitgevoerd om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid correct te kunnen beoordelen. Eventuele persoons- en adresgegevens en dergelijke die worden genoemd zijn indicatief; Inschrijver mag gebruik maken van de mogelijkheden van de eigen omgeving en de eigen gegevens. Voor eventuele data die staan benoemd geldt dat er gebruik mag worden gemaakt van andere data, die geen afbreuk doen aan de intentie van deze demonstratie-onderdelen. Voor koppelingen geldt dat deze bij voorkeur worden gedemonstreerd, maar indien dit onmogelijk blijkt, worden gepresenteerd en/of toegelicht.

De beoordeling van de demonstratiescripts vindt plaats op basis van de aspecten: volledigheid, proces- en activiteitenlogica en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid, zoals onderstaand in algemene zin beschreven:

Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden. Let op: alles wat Inschrijver demonstreert/presenteert, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Inschrijving en de hieraan gerelateerde inschrijvingsprijs.

Proces- en activiteitenlogica gaat over de mate waarin de ICT-oplossing in staat is de processen en activiteiten op een logische wijze te ondersteunen. De ICT-ondersteuning ondersteunt indien toepasselijk een logische klantreis, voorziet in heldere stappen richting het procesresultaat, faciliteert in het efficiënt

en effectief bereiken van de juiste resultaten en/of uitkomsten en voert controles uit en signaleert actief voor afwijkingen in procesverloop en aspecten die aandacht vergen voor de procesgebruiker met betrekking tot materie-inhoud.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de ICT-oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheerders worden ook als gebruikers van de ICT-oplossing gezien, met een specifieke taak. Overal waar gebruikers en/of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheerders en/of beheerdersaspecten worden gelezen/geïnterpreteerd.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft Opdrachtgever een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de ICT-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

<u>Elementen gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid</u>

Bedienbaarheid

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.
- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd, gefilterd en geëxporteerd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen gepersonaliseerd worden bewaard.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats/omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De ICT-oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiel device. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
- De schermen van de ICT-oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrol balken.
- Reeds in de ICT-oplossing bekende gegevens worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de ICT-oplossing in brede zin).
- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- Documenten kunnen worden geraadpleegd door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en het oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
- Documenten kunnen via “drag & drop” worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de ICT-oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn/haar aandacht vergen in de ICT-oplossing.
- De gebruiker kan schermen (zoals de eigen werkvoorraad) personaliseren waarbij de instellingen die worden gemaakt, bewaard blijven voor volgende sessies. Denk aan: aanpassen van de te tonen kolommen, sorteren (oplopend en aflopend per zichtbare kolom) en filteren.

- De gebruiker heeft in de ICT-oplossing eenvoudig en real time inzicht in eenvoudige gebruiksrapportages, zoals inzicht in het aantal aanvragen en signaleringen op eigen naam of team.
- De gebruiker heeft inzicht in de plaats waar hij zich bevindt in de ICT-oplossing, bij voorkeur aangegeven door een kruimelspoor. Bij voorkeur is de navigatieroute interactief; medewerkers kunnen klikken op onderdelen in de route om snel te kunnen navigeren.
- De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen, bijvoorbeeld door een zakenoverzicht scherm 1 en een verwerkoverzicht op scherm 2.

Consistentie

- Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de ICT-oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.
- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one ICT-oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de eigen huisstijl worden ingericht.
- Alle interfaces van de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men alledaags gewend is in het gebruik van andere (bekende) ICT-oplossingen, apps, websites, webportalen, etc.
- De ICT-oplossing schaalt mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

Zoeken en vinden

- De ICT-oplossing heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier. De locatie is een belangrijke zoekingang.
- De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen en te bewaren.
- Zoekvragen kunnen gepersonaliseerd worden opgeslagen en hergebruikt;
- Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht. Aanpassing van deze criteria kan plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
- Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de ICT-oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en/of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg/gevuld zijn, zonder door te klikken.
- In de ICT-oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen.
- De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden, exacte woordvolgorde en met perioden (van/tot) op basis van full tekst index en op metadata velden.
- De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifieker zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
- Er wordt full-search gebruikt op alle content. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
- Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).
- De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn).

4.4 TOEKENNINGSMETHODIEK

Per kwalitatief subgunningscriterium wordt een score toegekend op basis van de navolgende tabel:

Oordeel	Omschrijving	Score (% van het maximaal aantal te behalen punten)
Onvoldoende	De uitwerking van het sub-subgunningscriterium is volstrekt onvolledig en/of sluit niet aan op de doelstellingen/vraagstelling. De uitwerking is niet overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde* opleveren – bovenop datgene dat reeds is vereist – ten aanzien van de doelstellingen/vraagstelling.	0%
Matig	De uitwerking van het sub-subgunningscriterium is op onderdelen onvolledig en/of sluit slechts voor een deel aan op de doelstellingen/vraagstelling. De uitwerking is nauwelijks overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde* opleveren – bovenop datgene dat reeds is vereist – ten aanzien van de doelstellingen/vraagstelling.	20%
Voldoende	De uitwerking van het sub-subgunningscriterium is volledig en sluit aan op de doelstellingen/vraagstelling. De uitwerking is overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde* opleveren – bovenop datgene dat reeds wordt vereist – ten aanzien van de doelstellingen/vraagstelling.	50%
Goed	De uitwerking van het sub-subgunningscriterium is meer dan volledig en/of sluit goed aan op de doelstellingen/vraagstelling. De uitwerking is aansprekend**, overtuigend en specifiek en/of meetbaar. De uitwerking kent diverse bijzondere elementen die meerwaarde* opleveren – bovenop datgene dat reeds wordt vereist – ten aanzien van de doelstellingen/vraagstelling.	80%
Uitstekend	De uitwerking van het sub-subgunningscriterium is maximaal volledig en/of sluit naadloos aan op de doelstellingen/vraagstelling. De uitwerking is aansprekend**, overtuigend, specifiek en/of meetbaar en doeltreffend. De uitwerking kent veel bijzondere elementen die meerwaarde* opleveren – bovenop datgene dat reeds wordt vereist – ten aanzien van de doelstellingen/vraagstelling.	100%

* N.B. Meerwaarde wordt voor de presentatie/demonstratie enkel in termen van de hier te beoordelen ‘Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid’ beoordeeld. Het toekennen van meerwaarde gebeurt enkel wanneer deze aspecten evident verder gaan dan de algemene verwachtingen die aan de werking van ICT-oplossing mogen worden gesteld, dit eveneens in vergelijking met andere Inschrijvers en de door hen aangeboden ICT-oplossingen. Ook geldt dat elementen van meerwaarde die reeds in de schriftelijke uitwerkingen van de sub-subgunningscriteria zijn beschreven en beoordeeld niet opnieuw voor een positieve dan wel negatieve beoordeling gedurende de presentatie/demonstratie in aanmerking komen.

* * N.B. Aanbestedende dienst bedoelt met 'aansprekend' dat de in te dienen stukken toegeschreven zijn op de doelgroep. Daarmee dienen de stukken voor de doelgroep toegankelijk te zijn en goed geïnterpreteerd te kunnen worden ten behoeve van een volledige en correcte beoordeling. Aanbestedende dienst heeft bewust de rollen van het beoordelingsteam opgenomen zodat voor Inschrijvers bekend is door wie de stukken worden beoordeeld. De rollen die binnen het

beoordelingsteam zijn vertegenwoordigd, zijn functioneel beheerders, kwaliteitsmedewerkers Jeugd en Gezin, Participatie en Arbeid, Inkomen, specialist uitkeringsadministratie, medewerker backoffice WMO, senior medewerker backoffice Jeugd en Gezin, projectondersteuner/junior kwaliteitsmedewerker PWI en teamleider Sociaal Domein. Het staat de gemeente vrij om het beoordelingsteam te wijzigen als hier bijvoorbeeld door ziekte of andersoortig verlof reden toe is.

De maximaal te behalen score per Gunningscriterium kwaliteit wordt vermenigvuldigd met het percentage uit de derde kolom van bovenstaand schema. Dit leidt – waar nodig eerst rekenkundig afgerond op twee decimalen - tot een aantal punten per Gunningscriterium kwaliteit per Inschrijver/Inschrijving.

4.5 GUNNING EN UITSLUITING

Per Inschrijver worden de behaalde punten voor het Gunningscriterium prijs en de Gunningscriteria kwaliteit zonder nadere afrondingen opgeteld, leidend tot een einduitkomst met twee decimalen. Inschrijver met het in totaal hoogst behaalde aantal punten, komt voor voorlopige gunning in aanmerking.

In het geval twee of meer Inschrijvers een gelijke totaalscore hebben behaald, dan geeft kwaliteit de doorslag. In dat geval zal de Inschrijving met de hoogste score op de Gunningscriteria kwaliteit voor voorlopige gunning in aanmerking komen. Indien de scores op de Gunningscriteria kwaliteit niet de doorslag kunnen geven (omdat deze identiek zijn), dan geeft kwaliteitscomponent ‘concept-implementatieplan’ de doorslag. In dat geval zal de Inschrijving met de hoogste score op kwaliteitscomponent ‘concept-implementatieplan’ voor voorlopige gunning in aanmerking komen. Indien de scores op kwaliteitscomponent ‘concept-implementatieplan’ niet de doorslag kunnen geven (omdat deze identiek zijn), dan zal Opdrachtgever de voorlopige winnaar aanwijzen door middel van loting door een notaris.

Wanneer na beoordeling of na het voornemen tot gunnen blijkt dat de Inschrijving die als nummer 1 is geëindigd ongeldig is dan wordt de daaropvolgend geëindigde Inschrijving als nummer 1 aangemerkt. Omdat de scores op prijs en kwaliteit onafhankelijk van de overige Inschrijvingen worden bepaald, vindt in dat geval geen herbeoordeling plaats.

Nadat de beoordelingsprocedure is afgerond, neemt Opdrachtgever een Gunningsbeslissing die in de vorm van een voornemen tot gunning gelijktijdig aan alle Inschrijvers wordt gecommuniceerd via TenderNed. Aan deze voorlopige gunning kan winnende Inschrijver geen enkel recht ontlenen. De mededeling van het voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in van zijn aanbod.

Inschrijver die (vooralsnog) niet in aanmerking komt voor gunning, ontvangt een afwijzingsbrief. In de afwijzingsbrief zal vermeld worden aan wie Opdrachtgever voornemens is te gunnen en zullen de redenen van de Gunningsbeslissing worden opgenomen.

Voor deze Inschrijver(s) bestaat de mogelijkheid, op straffe van verval van het recht dit in een later stadium alsnog te doen, in rechte op te komen tegen het Gunningsvoornemen door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Rotterdam. De termijn hiervoor is gesteld op twintig kalenderdagen na de verzenddatum van de voorlopige Gunningsbeslissing. De dagvaarding dient binnen de periode van twintig dagen te worden betekend aan het adres van Opdrachtgever. Bij het aanvragen van een datum voor de mondelinge behandeling van het kort geding dient rekening gehouden te worden met de verhinderdata van (de advocaat van) Opdrachtgever.

5. Bijlagen

De volgende bijlagen maken integraal onderdeel uit van dit Beschrijvend document. Zij zijn separaat met het Beschrijvend document gepubliceerd.

Bijlage 1 Referentieformulier

Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad

Bijlage 4 Programma van Eisen

Bijlage 5 Verwerkersovereenkomst (concept)

Bijlage 6 Hoofdovereenkomst (concept)

Bijlage 7 Wachtkamerovereenkomst (concept)

Bijlage 8a GIBIT 2025 - Artikelen

Bijlage 8b GIBIT 2025 - Toelichting per artikel

Bijlage 8c Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen

Bijlage 9 Social Return uitvoeringsregels en waarderingsmogelijkheden Arbeidsmarktregio Rijnmond 2024

Bijlage 10 Formulier invulling Social Return Verplichting

Bijlage 11 Holdingverklaring

Bijlage 12 Demoscripts Sociaal Domein