Beschrijvend document
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor een applicatie Burgerzaken
ten behoeve van

Gemeente Eemsdelta

Referentienummer: TN625033

Status : Versie 1.0
Uitgevoerd door : Gemeente Eemsdelta
Datum : 13 november 2026

Inhoudsopgave

Inleiding 4

1.1 Algemeen 4

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst 4

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding 5

1.3.1 Huidige situatie 5

1.3.2 Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de Overeenkomst 6

1.3.3 Beschrijving van de overeenkomst 10

1.3.4 Verwerkersovereenkomst 10

1.3.5 Wachtkamerconstructie 11

1.4 Wijze van aanbesteding 11

1.4.1 Keuze procedure 11

1.4.2 Indeling in percelen 12

1.5 Contractpartij en contactpersonen en klachtenafhandeling 13

1.5.1 Contractpartij 13

1.5.2 Klachtenafhandeling 13

1.6 Planning 14

2. Inschrijvingsprocedure 15

2.1 Inlichtingen 15

2.2 Individuele inlichtingen 15

2.3 Wijze van aanbieden inschrijving 16

2.4 Voorwaarden 17

3. Eisen aan de onderneming 18

3.1 Uitsluiting en geschiktheid 18

3.2 Geschiktheidseisen 18

3.2.1 Financiële en economische draagkracht: 18

3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid 19

3.2.3 Beroepsbevoegdheid 21

3.2.4 Aan te leveren bewijsmiddelen bij gunning: 22

4. Eisen- en wensenpakket en overzicht bijlagen 23

4.1 Eisen en wensen 23

4.2 Overige gegevens en bijlagen 23

5. Beoordelings- en gunningsprocedure 25

5.1 Beoordelingsprocedure 25

5.1.1 Voldoen aan de gestelde eisen 25

5.1.2 Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria. 25

5.1.3 Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit 27
5.1.4 Demonstraties 39
5.1.5 Toelichting op het subgunningcriterium prijs 42
5.2 Gunningsprocedure 43

Inleiding

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de openbare procedure voor de levering (inclusief gebruiksrecht), de implementatie het beheer, het onderhoud en de support van een ICT-oplossing voor Burgerzaken voor gemeente Eemsdelta, hierna te noemen de aanbestedende dienst, met referentienummer TN625033.

Dit document bevat in deel A een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisen- en wensenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding. In deel C treft u informatie over de indiening van de inschrijving en communicatie aan.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden' en deel C 'Informatie over de indiening van de inschrijving en communicatie op het aanbestedingsplatform' maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Zie voor meer informatie hierover deel C 'Informatie over de indiening van de inschrijving en communicatie'.

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

De gemeente Eemsdelta is een jonge gemeente in het Noorden van Groningen en bestaat uit 33 dorpen en steden met een omvang van 364 km2. Binnen de gemeente Eemsdelta vind je de Waddenkust, weidse cultuurlandschappen en karakteristieke dorpen met middeleeuwse kerkjes. Maar ook dynamische havens en innovatieve bedrijvigheid. De gemeente Eemsdelta telt 46.000 inwoners en kent een jaarlijks beïnvloedbare spend van ca. 80 miljoen. Meer informatie over de gemeente kunt u vinden op www.eemsdelta.nl.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

De aanbesteding voor de (her-)verwerving van de Burgerzakenmodules voor gemeente Eemsdelta heeft als doel om te komen tot een toekomstbestendige oplossing die aansluit bij de behoeften van de gemeente. Het projectresultaat dient zo optimaal mogelijk bij te dragen aan de volgende doelstellingen:

Een **rechtmatigheidsdoelstelling**: Het uitvoeren van de aanbesteding moet leiden tot een rechtmatig contract zodat aan de richtlijnen van de accountant wordt voldaan.

Een **continuïteitsdoelstelling**: Het uitvoeren van de burgerzakenprocessen binnen een gemeente kan worden gezien als één van de kerntaken. Bovendien raakt dit de directe dienstverlening aan burgers en bedrijven. Een hoge mate van betrouwbaarheid en continuïteit is vereist. Het borgen van deze betrouwbaarheid en continuïteit is daarmee één van de belangrijkste doelstellingen van de (her-) verwerving burgerzakenmodules.

Een **innovatiedoelstelling**: Het Burgerzakensysteem mag worden beschouwd als basis voor een cruciale gemeentelijke informatievoorziening. Deze informatievoorziening is voortdurend onderhevig aan veranderende eisen, wensen en behoeften van stakeholders. Het Burgerzakensysteem en haar modules dienen zo flexibel en optimaal mogelijk “mee te groeien”.

Een **digitaliseringsdoelstelling**: Het minimaliseren van handmatige handelingen door medewerkers door maximale automatisering van de administratieve afhandeling met gebruikmaking van Open standaarden en moderne API's. de applicatie moet aansluiten bij de moderne gemeentelijke ICT-architectuur met focus op Common Ground.

1.3.1 Huidige situatie

De gemeente Eemsdelta kent een inwonerspopulatie met een relatief hoog aandeel ouderen, laagopgeleiden en laaggeletterden. Daarnaast bevinden zich binnen de gemeente twee asielzoekerscentra en twee opvanglocaties voor mensen met een Oekraïense achtergrond. Ook verblijven er relatief veel arbeidsmigranten in de regio. Deze kenmerken brengen met zich mee dat de digitale vaardigheden van de doelgroep gemiddeld lager liggen, waardoor toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening van groot belang is.

De gemeente verleent haar dienstverlening vanuit drie frontoffice locaties in Appingedam, Delfzijl en Loppersum. De backoffice en het Klantcontactcentrum (KCC), waaronder het belteam,

zijn gevestigd in Delfzijl. Binnen het team zijn naast medewerkers Burgerzaken ook kwaliteitsadviseurs en medewerkers met andere taakvelden werkzaam.

Het team Burgerzaken bestaat uit circa 35 medewerkers en kent een stabiele bezetting. Gemiddeld vinden jaarlijks twee personele mutaties plaats. Tijdens piekperiodes wordt de capaciteit waar nodig aangevuld met tijdelijke inhuur.

Momenteel maakt de gemeente gebruik van de applicatie iBurgerzaken van PinkRoccade voor de uitvoering van de administratieve processen binnen de Basisregistratie Personen (BRP). De gemeente hecht daarbij veel waarde aan de mogelijkheid om de applicatie flexibel onder eigen regie in te richten, geautomatiseerde procesondersteuning, een digitaal archief en de ondersteuning van onder meer Oribi bij het scannen van reisdocumenten om valse identificatie documenten tegen te gaan.

De huidige applicatie is volledig SAAS beschikt daarnaast over diverse koppelingen met omliggende systemen. Zo wordt JCC gebruikt voor het plannen van afspraken en het verwerken van betalingen, kunnen inwoners en bedrijven via DigiD en eHerkenning digitale processen starten en wordt Ogone ingezet voor pinbetalingen.

1.3.2 *Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de Overeenkomst*

Gewenste situatie

In 2028 is de gemeente voornemens haar huidige dienstverleningslocaties samen te voegen in één Huis van Bestuur en Cultuur in Delfzijl. De gemeente zet daarbij nadrukkelijk in op verdere digitalisering van haar dienstverlening, met als doel het aantal fysieke bezoeken aan deze locatie zoveel mogelijk te beperken. Tegelijkertijd dient rekening te worden gehouden met de kenmerken van de inwonerspopulatie, waarvan de digitale vaardigheden gemiddeld lager liggen. Om deze reden hecht de gemeente veel waarde aan toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, waarbij de uitgangspunten van de Wet digitale toegankelijkheid en het gebruik van begrijpelijke taal een belangrijke rol spelen.

Voor de toekomstige applicatie Burgerzaken hanteert de gemeente daarnaast een aantal architectuur- en ontwerpprincipes die richting geven aan de gewenste oplossing. De gemeente streeft naar een SaaS-oplossing die aansluit op de Common Ground-principes en meebeweegt met de ontwikkeling van een componentgerichte architectuur. Daarnaast acht de gemeente

datasoevereiniteit van groot belang. Hierbij wordt onder meer gekeken naar de locatie waar gegevens worden opgeslagen, de toepasselijke wet- en regelgeving en de wijze waarop de toegang tot gegevens is geborgd.

De oplossing dient zoveel mogelijk gebruik te maken van open standaarden en gestandaardiseerde API's, zodat koppelingen met andere systemen eenvoudig kunnen worden gerealiseerd en maatwerk tot een minimum wordt beperkt. De gemeente werkt daarbij vanuit het uitgangspunt dat complexe processen worden ondersteund door taakspecifieke applicaties, terwijl overige processen worden afgehandeld binnen één generiek zaaksysteem.

Daarnaast dient de applicatie te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy, waaronder de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Tot slot verwacht de gemeente dat leveranciers een duidelijke visie hebben op de inzet van kunstmatige intelligentie (AI) en slimme workflows. Hierbij wordt onder meer gedacht aan toepassingen die kunnen bijdragen aan het automatiseren van repeterende backofficewerkzaamheden, zoals de voorbereiding van complexe dossiers of de geautomatiseerde verwerking van bepaalde verhuisaangiften.

De Opdracht:
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 en/of instrueren van de medewerkers van Opdrachtgever;
- het migreren van de gegevens vanuit de momenteel in gebruik zijnde applicaties;
- het technisch beheren en technisch en functioneel onderhouden van de ICT-oplossing;
- het leveren van ondersteuning voor het beheer door en gebruik van Opdrachtgever.

Binnen scope van de ICT-Oplossing

De ICT Oplossing

- Ondersteunt de volledige registratie van de BRP en de RNI, zoals beschreven in de Wet BRP, het Besluit BRP en de Regeling BRP)
- Levert een Archiefwaardige oplossing voor de ondersteuning van burgerzakenprocessen zoals beschreven in de eisen van GEMMA
    - Burgerzaken modules - Module 01 (Afstamming)
    - Burgerzaken modules - Module 02 (Naam en Geslacht)
    - Burgerzaken modules - Module 03 (Documenten)
    - Burgerzaken modules - Module 04 (Huwelijk)
    - Burgerzaken modules - Module 05 (Migratie)
    - Burgerzaken modules - Module 06 (Nationaliteit)
    - Burgerzaken modules - Module 07 (Reisdocumenten)
    - Burgerzaken modules - Module 08 (Rijbewijzen)
    - Burgerzaken modules - Module 09 (Overlijden)
    - Burgerzaken modules - Module 10 (Overig)
    - Burgerzaken modules - Module 11 (Onderzoek)
    - Burgerzaken modules - Module 12 (Binnengemeentelijke levering)
    - Burgerzaken modules - Module 13 (Verkiezingen)
- voldoet aan de laatste versie van de HUP (Handleiding Uitvoeringsprocedures)
- voldoet aan de laatste versie van het Logisch ontwerp BRP
- Autoriseert op basis van Single Sign On (SSO)
- Controleert de PL middels BCM controles tijdens/in de processen
- Kan veilig mailen
- Maakt uitvoer tbv verkiezingen (o.a. bestand voor de drukker, (vervangende) stempassen, volmachten, ROS)
- Genereert Management rapportages en lijstwerk voor operationele aansturing
- Registreert aanvragen van rijbewijzen en reisdocumenten en zet deze door naar rsp. RDW en RAAS
- Biedt Selfservice aan inwoners op basis van DigiD. Zie uitvoerig het PvE
- Biedt Selfservice aan bedrijven en instellingen op basis van e-herkenning. Zie PvE

kan koppelen met:

- Datadistributiesysteem Makelaarsuite van PinkRoccade Local Government;
- Landelijke voorziening BRP-V;

- Persoonsinformatievoorziening Nederlandse Antillen en Aruba Verstrekkingen (PIVA-V);
- Landelijke voorziening LV-BAG;
- DigiD, eIDAS (zodra beschikbaar) en e-Herkenning voor webdiensten;
- Worldline (voorheen: Ingenico) voor webdiensten;
- Balieprinters en backofficeprinters van Ricoh;
- Document-, reisdocument- en gezichtvergelijkingscanners, geleverd door Oribi Scanning;
- Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS);
- OneGov van Decos;
- ReIS AanvraagPortaal (RAP) en ReIS DocumentenModule (RDM);
- RijksDienst voor het Wegverkeer (RDW-station);
- COVOG-voorziening van Ministerie van Justitie en Veiligheid;
- BSN-beheervoorziening;
- BRP-berichten(in)box van RvIG en/of webservice StuurGBAbericht en/of BRP Berichten API);
- Register PaspoortSignaleringen (RPS);
- Terugmeldvoorziening 2.0 (TMV 2.0);
- Betaal- en kassasysteem JCC Betalen van JCC Software;
- Afspraak- en klantgeleidingssysteem JCC Afspraken van JCC Software;
- BCM Kwaliteitsmonitor van Ministerie van Binnenlandse Zaken;
- HandBoek Amsterdam (HBA);

Back-up- en herstelplan

Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen tien (10) kalenderdagen na gunning het binnen de organisatie gehanteerde standaard back-up- en herstelplan aan Opdrachtgever te overleggen.
Het plan dient inzicht te geven in de wijze waarop Opdrachtnemer de back-up van gegevens verzorgt en hoe de continuïteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd in geval van een incident, calamiteit of dataverlies. Het plan beschrijft ten minste de frequentie en bewaartermijn van back-ups, de beveiliging en opslag daarvan, de procedures voor gegevensherstel en de bijbehorende hersteltermijnen (RTO en RPO).
Het overgelegde plan dient van toepassing te zijn op de dienstverlening die onderdeel uitmaakt van deze Opdracht.

1.3.3 *Beschrijving van de overeenkomst*

De gemeente is voornemens een overeenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor een periode van vier jaar. De overeenkomst gaat in op 1 maart 2027, voorafgaand aan de start van de implementatie van de ICT-oplossing. De overeenkomst kan op verzoek van Opdrachtgever vier keer met twee jaar worden verlengd. De maximale looptijd van de Overeenkomst, inclusief verlengingen, bedraagt opgeteld twaalf jaar.

De overeenkomst eindigt van rechtswege na afloop van de termijn waarvoor deze is aangegaan. Indien de gemeente de overeenkomst met de hiervoor bedoelde periode van twee jaar wil verlengen, zal hij dit uiterlijk negen maanden voor het einde van de (al dan niet verlengde) overeenkomst schriftelijk mededelen. De gemeente kan de overeenkomst eveneens opzeggen, na een minimale looptijd van vier jaar, met inachtneming van een opzegtermijn van vierentwintig maanden.

De gemeente heeft bewust gekozen voor de mogelijkheid om de overeenkomst meerdere malen te verlengen. De onderhavige levering en dienstverlening gaan namelijk samen met een ingrijpende verandering binnen de organisatie. Het zal de nodige tijd kosten om de ICT-oplossing zorgvuldig te implementeren en medewerkers hiermee vertrouwd te maken.

Er is daarom gekozen om niet direct een overeenkomst voor twaalf jaar aan te gaan, maar om na de eerste periode van vier jaar telkens met twee jaar te kunnen verlengen. Hiermee blijft de mogelijkheid bestaan om periodiek vast te stellen of verlenging van de overeenkomst gewenst en noodzakelijk is.

De concept overeenkomst is gemaakt op basis van de GIBIT 2025 welke als Bijlage 4.B aan deze Leidraad is toegevoegd. Daarmee is de inhoud van de overeenkomst leidend boven de hierop van toepassing verklaarde GIBIT 2025.

De hiërarchie van de in artikel 1.5 van de overeenkomst genoemde contractdocumenten is in zijn volledigheid weloverwogen en wordt derhalve niet aangepast. Nota's van Inlichtingen worden evenwel ook verwerkt in de uiteindelijke overeenkomsten.

1.3.4 *Verwerkersovereenkomst*

Op de uitvoering van deze opdracht is een verwerkersovereenkomst van toepassing. In het kader van de opdracht verwerkt Opdrachtnemer persoonsgegevens namens Opdrachtgever. De

verwerkersovereenkomst bevat afspraken over de wijze waarop met deze persoonsgegevens wordt omgegaan en legt de verantwoordelijkheden en verplichtingen van beide partijen vast, conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

De concept verwerkersovereenkomst is als Bijlage 4.C bij deze leidraad gevoegd en is van toepassing op de te sluiten overeenkomst.

1.3.5 Wachtkamerconstructie

Opdrachtgever maakt voor deze Opdracht gebruik van de 'wachtkamerconstructie'. Dit betekent dat naar verwachting de Overeenkomst wordt gegund aan de Winnende inschrijver. De eerstvolgende inschrijving in de rangorde na beoordeling van de aanbesteding, wordt in de wachtkamer geplaatst. Met deze Inschrijver wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten (zie Bijlage 4.D). Hierin is onder andere opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de Wachtkamerovereenkomst.

Opdrachtgever behoudt zich overeenkomstig de Wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer, de Opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de Wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig zijn Inschrijving. Opdrachtgever kan voornoemd recht inroepen tot 12 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan ook besluiten geen gebruik te maken van de Wachtkamerovereenkomst.

1.4 Wijze van aanbesteding

De gemeente Eemsdelta heeft beoordeeld welke aanbestedingsprocedure passend en proportioneel is, conform Voorschrift 3.4A van de Gids Proportionaliteit.

1.4.1 Keuze procedure

De geraamde maximale waarde van de opdracht bedraagt € 1.380.000,00 exclusief btw en ligt daarmee boven de Europese drempelwaarde. Om die reden is gekozen voor een Europees aanbestedingsprocedure.

Bij deze keuze is rekening gehouden met de omvang en complexiteit van de opdracht, de samenhang van de opdracht, het karakter van de markt en het gewenste eindresultaat. De

gemeente verwacht een beperkt aantal inschrijvers en acht de gevraagde inspanning voor leveranciers passend bij de aard van de opdracht.

1.4.2 *Indeling in percelen*

De gemeente heeft ervoor gekozen de opdracht niet op te delen in percelen. Motivatie:

- De werkzaamheden vormen één logisch en inhoudelijk samenhangend geheel;
- Splitsing zou leiden tot extra afstemmingsrisico's tussen ontwerp en uitvoering;
- Door het contracteren van één leverancier bestaat er een heldere communicatielijn en wordt de efficiëntie van de diensten vergroot.

1.5 Contractpartij en contactpersonen en klachtenafhandeling

1.5.1 Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

Procesbegeleider	Mats van den Bosch	*Functie*	Inkoopadviseur
Telefoonnummer	06-25034595	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed
Plaatsvervanger	Esther Pontjodikromo	*Functie*	Inkoopadviseur
Telefoonnummer	06-23717163	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed	**Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform***		
Contactpersoon	Servicedesk van TenderNed		
Telefoonnummer	0800 8363 376	*Mailadres*	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

1.5.2 Klachtenafhandeling

Mocht u een klacht hebben over de aanbestedingsprocedure, dan kunt u contact opnemen met de aanbestedende organisatie. U dient de klacht in bij de gemeente Eemsdelta per e-mail naar jzalg@eemsdelta.nl. Het klachtenmeldpunt onderzoekt de klacht. In sommige gevallen vraagt het klachtenmeldpunt hiervoor extra gegevens op. Let er wel op dat het indienen van een klacht de aanbestedingsprocedure niet stilzet.

Wij willen u er op wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van deze uitnodiging tot inschrijving/offerteaanvraag.

1.6 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief* weergegeven data zijn definitieve en fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

Onderdeel	Datum
Publicatie Aanbestedingsdocumenten	13-11-2026
Sluitingsdatum indienen vragen (ronde I)	27-11-2026 10:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen (ronde I)	8-12-2026
Sluitingsdatum indienen vragen (ronde II)	15-12-2026 10:00
Publicatie Nota van Inlichtingen (ronde II)	17-12-2026
Sluitingsdatum inschrijvingstermijn	11-1-2027 10:00 uur
Opening van Inschrijvingen	11-1-2027
Demonstratie dag 1 door Inschrijvers	25-1-2027
Demonstratie dag 2 door Inschrijvers	26-1-2027
Publicatie voornemen tot gunning	5-2-2027
Publicatie definitieve gunning	26-2-2027
Ondertekening Overeenkomst	Februari
Ingang van Overeenkomst	1 maart 2027

2. Inschrijvingsprocedure

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Nadere inlichtingen over de aankondiging en de voor aanmelding relevante aanbestedingsdocumenten kunnen uitsluitend via de vragenmodule van TenderNed worden gesteld. Mondeling, per brief of per e-mail gestelde vragen worden niet beantwoord.

De vragen dienen helder en eenduidig geformuleerd te zijn en een referentie te bevatten naar het onderdeel van het aanbestedingsdocument waarop de vraag betrekking heeft.
Indien meerdere vragen gesteld worden dient de inschrijver één vraag per veld te uploaden. Aanbestedende dienst wil hierbij benadrukken dat het hier voornamelijk vragen dienen te zijn die relevant zijn voor de inschrijving.

Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van de gepubliceerde stukken, procedurele of inhoudelijke vragen te stellen. Deze vragen kunnen uiterlijk zoals in bovenstaande planning is vermeld worden gesteld, via de Vraag en antwoordmodule in TenderNed. Opdrachtgever maakt in de vorm van een algemene Nota van inlichtingen de op correcte wijze ingediende verzoeken met bijbehorende antwoorden in geanonimiseerde vorm bekend bij de Inschrijvers. Na de uiterste datum tot het stellen van vragen, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor dan nog ingediende vragen al dan niet te beantwoorden. Hiertoe is de Opdrachtgever niet verplicht.

In de tweede vragenronde is uitsluitend ruimte voor het stellen van vervolgvragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen. Het is niet toegestaan om nieuwe, niet eerder gestelde vragen in te dienen. Indien Inschrijver toch nieuwe vragen indient, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om deze vragen onbeantwoord te laten.

2.2 Individuele inlichtingen

Individuele inlichtingen Individuele inlichtingen zijn alleen toegestaan indien openbaarmaking van de beantwoording schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Inschrijver. De Inschrijver dient deze gerechtvaardigde economische belangen met zwaarwegende argumenten aan te tonen. Als een inschrijver verzoekt om individuele inlichtingen en Opdrachtgever is van mening dat die inlichtingen NIET individueel beantwoord

kan worden, dan zal Opdrachtgever dit mededelen aan de betreffende inschrijver. De inschrijver heeft dan de mogelijkheid om de vraag in te trekken, dan wel de vraag te laten beantwoorden aan alle gegadigde inschrijvers gelijktijdig.

2.3 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een Inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan Aanbestedende dienst besluiten deze Inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende Inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij "*Sluiting inschrijvingstermijn*". Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

In deel C 'Informatie over de indiening van de inschrijving en communicatie op het aanbestedingsplatform' staat beschreven hoe u uw inschrijving dient in te dienen.

U vindt de modellen die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen.

Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een 'natte handtekening' en te worden ingescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient inschrijver binnen 7 kalenderdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een 'natte' handtekening en deze aan de aanbestedende dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (rechtsgeldig ondertekend – Bijlage 1.A)
- Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend) Bijlage 1.B
- Kostenopgave inschrijving conform Bijlage 2 Prijzenblad

- Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria
- Uittreksel uit het nationaal beroeps- en handelsregister (KvK): een exemplaar (geen internetuitdraai), dat niet ouder is dan 6 maanden te rekenen vanaf de sluitingsdatum van inschrijving. Uit dit bewijsstuk dient de ondertekeningsbevoegdheid te blijken van degene die de inschrijving heeft ondertekend;

  Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

2.4 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden en de inhoud van de aanbestedingsdocumenten.

Op de te sluiten overeenkomst zijn de GIBIT 2025 van toepassing. De conceptovereenkomst is als Bijlage 4.A bij deze leidraad gevoegd. De GIBIT 2025 zijn afzonderlijk als Bijlage 4.B toegevoegd. Beide bijlagen maken integraal deel uit van deze aanbesteding.

De inschrijving van de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund, zal deel uitmaken van de overeenkomst die wordt gesloten. De tekst van de overeenkomst ligt vast. Indien u tekstwijzigingen wilt voorstellen, kunt u gebruikmaken van de mogelijkheid om hierover vragen te stellen.

Algemene (leverings)voorwaarden van inschrijvers worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

3. Eisen aan de onderneming

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen zeven kalenderdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht van voorlopige gunning, of zoveel eerder dan dat de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

U dient te beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen. Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1 Financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver is passend verzekerd tegen beroepsrisico's. Onder passend verstaat aanbestedende dienst verzekerd conform hetgeen gesteld in artikel 18.1 GIBIT 2025 die als separate bijlage zijn toegevoegd aan dit beschrijvend document;

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de (raam)overeenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, bestekconform uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (raam)overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht;

3.2.2 *Technische- en beroepsbekwaamheid*

Kerncompetenties

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties die worden aangetoond door het overleggen van een referentie per kerncompetentie. Er mag dus maximaal 1 referentie worden ingediend.

Kerncompetentie 1: Inschrijver beschikt over de kerncompetentie voor het leveren, implementeren, onderhouden en ondersteunen van een SaaS-dienst Applicatie Burgerzaken, inclusief het verlenen van de benodigde licenties en het uitvoeren van bijbehorende consultancywerkzaamheden.

Opdrachtgever acht het van belang dat Inschrijver aantoonbare ervaring heeft met het leveren en implementeren van een ICT-oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband, die qua aard en inhoud aansluit bij de beschreven Opdrachtscope. De referentieopdracht dient betrekking te hebben op het als SaaS-dienst leveren, implementeren, technisch beheren, onderhouden en ondersteunen van een archiefwaardige ICT-oplossing voor de ondersteuning van de gemeentelijke processen Burgerzaken. Daarbij dient de referentieopdracht tevens een relevante invulling te geven aan de ondersteuning van

selfserviceprocessen en de realisatie en het beheer van koppelingen en integraties met andere systemen.

De omvang van de referentieopdracht minimaal €840.00,00

Gegadigde toont door middel van referentie aan dat hij over deze competenties beschikt. Deze referentie voldoen aan de volgende eisen:

- De referentie bevat de naam en contactgegevens van de opdrachtgever;
- De referentie bevat een duidelijke omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.
- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere competenties aan te tonen. Inschrijver toont dit aan door middel van maximaal 1 referentie, zijnde 1 per kerncompetentie, of 1 referentie voor per kerncompetentie.

De te overleggen referentie dienen te worden ingevuld in Bijlage 1.B Referentieopdracht.

<u>Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen;</u>

- De Inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document.
  Als bewijs hiervan beschikt Inschrijver over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit dat blijkt dat zowel leidinggevend als uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt Inschrijver over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren.
- Inschrijver is in staat systemen voor het beheer van de toeleveringsketen en traceersystemen toe te passen;

Inschrijver stemt in met een controle door of namens de aanbestedende dienst die betrekking heeft op de productiecapaciteit of technische capaciteit van inschrijver en, zo nodig, op diens mogelijkheden inzake ontwerpen en onderzoek en de maatregelen die hij treft om de kwaliteit te borgen;

3.2.3 *Beroepsbevoegdheid*

- Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

<u>Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden</u>

- Inschrijver beschikt over de volgende certificaten:
  - Inschrijver dient zelfstandig te beschikken over een geldig ISO 27001 -certificaat of een aantoonbaar gelijkwaardig certificaat. Het is niet toegestaan om voor het voldoen aan deze eis een beroep te doen op de draagkracht of bekwaamheid van een derde.
    Als gelijkwaardig wordt aangemerkt een ander keurmerk en/of een verklaring, afgegeven door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waaruit blijkt dat Inschrijver aantoonbaar voldoet aan alle eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde ISO 27001 -certificaat.
    Inschrijver dient het certificaat of de gelijkwaardige verklaring uitsluitend in geval van voorlopige gunning te overleggen.
  - Inschrijver dient zelfstandig te beschikken over een geldige ISAE 3402 type II-verklaring of een aantoonbaar gelijkwaardige verklaring. Het is niet toegestaan om voor het voldoen aan deze eis een beroep te doen op de draagkracht of bekwaamheid van een derde.
    Als gelijkwaardig wordt aangemerkt een andere assurance-verklaring, afgegeven door een onafhankelijke, daartoe bevoegde accountant, waaruit blijkt dat de interne beheersingsmaatregelen van Inschrijver aantoonbaar en op gelijkwaardig niveau zijn getoetst en voldoen aan de eisen die ten grondslag liggen aan de gevraagde ISAE 3402 type II-verklaring.
    Inschrijver dient de verklaring of het gelijkwaardige bewijs uitsluitend in geval van voorlopige gunning te overleggen.

- Inschrijver dient te beschikken over een actuele Verklaring van Toepasselijkheid (VVT), ook wel Statement of Applicability (SoA) genoemd, behorende bij het informatiebeveiligingsmanagementsysteem (ISMS) van de organisatie.
  Als bewijsstuk dient Inschrijver de VVT/SoA of een gelijkwaardig document te overleggen.
- De aangeboden applicatie dient te voldoen aan de toepasselijke eisen van EN 301 549, waaronder WCAG 2.1 niveau A en AA. Inschrijver dient dit aan te tonen met een toegankelijkheidsonderzoeksrapport of een gelijkwaardig bewijsstuk waaruit blijkt dat de applicatie aan de gestelde toegankelijkheidseisen voldoet.

3.2.4 *Aan te leveren bewijsmiddelen bij gunning:*

- Verklaring van de belastingdienst: die op het tijdstip van het indienen de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden. Met deze verklaring wordt aangetoond dat inschrijver aan zijn verplichtingen heeft voldaan op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen;
- Een kopie van uw verzekeringspolis betreft bedrijfs- en beroepsverzekering;
- Kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm ISO 9001 (2015);
- VCA-certificaat of een gelijkwaardig veiligheidsborgingssysteem.
- Verklaring non-faillissement en niet in staat van surseance van betaling
- Laatst aan inschrijver afgegeven verklaring, als bedoeld in de aanbestedingsstukken, met betrekking tot de jaarrekening
- Verklaring inzake onderaanneming
- Bewijsstukken met betrekking tot de vereiste competenties
- Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), die op tijdstip van het indienen de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
- IS0 27001
- ISAE 3402 type 2
- VVT (verklaring van toepasbaarheid) of SOA (Statement of Applicabillity)
- WCAG 2.1 niveau A en AA
- Back-up- en herstelplan

4. Eisen- en wensenpakket en overzicht bijlagen

4.1 Eisen en wensen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 3.A Programma van Eisen gestelde eisen. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door de Gedragsverklaring in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar Inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwalitatief subgunningcriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op Bijlage 2 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij “Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document” tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als aangegeven in de paragraaf Planning bij “Sluiting inschrijvingstermijn” zal de aanbestedende dienst door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de conceptovereenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

4.2 Overige gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op het TenderNed aanbestedingsplatform.

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden;

Deel C Informatie over de indiening van de inschrijving en communicatie op het aanbestedingsplatform;

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument;

Bijlage 1.B Referentieopdracht;

Bijlage 2 Prijzenblad;

Bijlage 3.Programma van eisen;

Bijlage 4.A Concept overeenkomst;

Bijlage 4.B GIBIT 2025

Bijlage 4.C Concept verwerkersovereenkomst

Bijlage 4.D Wachtkamerovereenkomst

5. Beoordelings- en gunningsprocedure

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningsprocedure (paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in deel B (Aanbestedingsvoorwaarden) bij punt 4. In paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** is beschreven hoe opdrachten in het kader van een raamovereenkomst worden gegund.

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.
De geschikt bevonden inschrijvingen worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1 Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen aan de ICT oplossing volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2 Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.

De verschillende (sub)gunningscriteria voor kwaliteit krijgen een bepaalde waarde in punten.

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling het hoogste aantal punten heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

De beoordeling van de subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam. Dit beoordelingsteam bestaat uit vijf (5) inhoudelijke deskundigen met verschillende achtergronden en rollen vanuit de Opdrachtgever.

Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per (sub/sub)criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub/sub) criterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per subgunningscriterium waarden toe aan de inschrijvingen.
In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus.

De unanieme beoordeling voor de kwalitatieve criteria wordt getotaliseerd zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt. Vervolgens worden de demonstraties los van elkaar beoordeeld.

Tot slot wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in Bijlage 2 Prijzenblad, dit is de inschrijfprijs.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke vergelijkingsprijs/prijs hebben, dan geldt het volgende:

Het subcriterium met de grootste maximale waarde zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste waarde op dat subcriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat subcriterium gelijk scoren, zal het subcriterium met de daaropvolgende maximale waarde de

doorslag geven. Wanneer er sprake is van subcriteria met dezelfde maximale waarde van de vergelijkingsprijs, geldt de volgorde waarin de subcriteria kwaliteit zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

- **Kwaliteit:** te bepalen aan de hand van:

	Criteria met betrekking tot kwaliteit	**Maximale waarde in punten**
K1.	Implementatieplan	20
K2.	Digitalisering en SelfService	20
K3.	Datasoevereiniteitsplan	10
K4.	Demonstraties	20
	Totale maximale waarde van de subgunningcriteria kwaliteit	**70**

- **Prijs:** te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevuld Prijzenblad:

	Prijs	**Maximale waarde in punten**
P1.	• *Totaalprijs vermeld op Prijzenblad (enkel de gevraagde informatie op het prijzenblad wordt gewaardeerd)*	**30**

5.1.3 Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit

Hieronder wordt aangegeven hoe de beoordeling op basis van de kwalitatieve subgunningcriteria aan de inschrijvers zal plaatsvinden.

In geen geval doet de beantwoording afbreuk aan de gestelde eisen binnen het PvE, Bijlage 3.A, maar heeft enkel additionele werking op hetgeen hierin gesteld.

K1: Implementatieplan 20 punten

De implementatie is uiterlijk op 1 januari 2028 voor de gehele Opdrachtscope (exclusief eventuele kansen en opties) gereed. Opdrachtnemer 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. Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Opdrachtgever ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens Inschrijver om Opdrachtgever te ontzorgen en te (bege)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Opdrachtgever heeft de eis om, ook indien een bestaande ICT-oplossing van Opdrachtgever herverworven wordt, 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.

Opdrachtgever wenst graag maximaal gebruik 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 conceptimplementatieplan 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 gegevens- en documentenmigratie;
- specifieke aandacht voor opleidingen en 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.
•het standaard acceptatieplan van Inschrijver.

Het standaard acceptatieplan beschrijft hoe de acceptatie van de ICT-oplossing aan het einde van de implementatie plaatsvindt. Hierin beschrijft Inschrijver ten minste de acceptatieprocedure, de uit te voeren testen, de verantwoordelijkheden, de acceptatiecriteria en de wijze waarop eventuele tekortkomingen worden vastgelegd, opgevolgd en opnieuw getest. De acceptatie wordt afgesloten met een formeel go/no-go-moment. Opdrachtgever besluit op basis van de overeengekomen acceptatiecriteria of de ICT-oplossing gereed is voor ingebruikname. Inschrijver beschrijft hoe dit besluitvormingsproces wordt ingericht.

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.

Het concept-implementatieplan, inclusief het standaard acceptatieplan, vormt de basis voor het definitieve implementatieplan en acceptatieplan tussen Inschrijver en Opdrachtgever. Deze plannen worden in onderling overleg vastgesteld.

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 10 x A4 met lettertype Arial of een vergelijkbaar leesbaar lettertype, grootte minimaal 10. 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.

K2: Digitalisering en SelfService 20 punten

Gemeente Eemsdelta heeft de ambitie om de digitale dienstverlening binnen Burgerzaken verder te ontwikkelen en inwoners zoveel mogelijk zelfstandig digitaal zaken te laten regelen. Deze ambitie sluit aan bij de ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening, waarbij in verband met de bouw van het nieuwe gemeentehuis drie van de vier bestaande loketten worden gesloten en worden vervangen door één loket in het nieuwe gemeentehuis.
De digitale dienstverlening moet bijdragen aan een efficiënte dienstverlening en het verminderen van handmatige werkzaamheden, waarbij de toegankelijkheid en begrijpelijkheid voor alle inwoners gewaarborgd blijven. Hierbij vraagt Opdrachtgever specifiek aandacht voor inwoners die laaggeletterd zijn of beperkte digitale vaardigheden hebben.

Opdrachtgever wenst de mogelijkheden voor digitalisering en selfservice zo veel mogelijk vanuit de aangeboden ICT-oplossing te ondersteunen. Daarbij wordt gestreefd naar een samenhangende digitale dienstverlening, waarbij inwoners via passende digitale kanalen zaken kunnen regelen en communiceren met gemeente Eemsdelta. Dit sluit traditionele communicatiekanalen, zoals persoonlijk contact, telefonie en schriftelijke communicatie, niet uit. Opdrachtgever streeft naar een passende combinatie van digitale en niet-digitale dienstverlening.

In het verlengde van de digitale dienstverlening wenst Opdrachtgever inwoners zoveel mogelijk zelfstandig gebruik te laten maken van de aangeboden selfservicefunctionaliteiten. Het betreft ten minste de mogelijkheid om aanvragen voor producten en diensten van Burgerzaken digitaal in te dienen. Opdrachtgever heeft daarnaast de voorkeur voor uitgebreidere functionaliteiten, waaronder:

- het digitaal inzien van relevante persoonsgegevens, dossiers en de status van aanvragen;
- het digitaal aanleveren van aanvullende documenten en bewijsstukken;
- het digitaal communiceren met gemeente Eemsdelta, bijvoorbeeld via chat, videobellen of andere passende communicatiemiddelen;
- het digitaal uitvoeren van acties en taken die nodig zijn voor de afhandeling van aanvragen;
- het verder automatiseren van processen, zodat handmatige handelingen voor inwoners en medewerkers zo veel mogelijk worden beperkt.

Opdrachtgever wenst dat de aangeboden ICT-oplossing deze mogelijkheden zo integraal mogelijk ondersteunt en waar nodig kan samenwerken met bestaande of toekomstige digitale dienstverleningsvoorzieningen van gemeente Eemsdelta.

Een belangrijk aandachtspunt hierbij is de digitale toegankelijkheid. Opdrachtgever wenst dat de digitale dienstverlening begrijpelijk en bruikbaar is voor een zo breed mogelijke groep inwoners, waaronder laaggeletterde inwoners en inwoners met beperkte digitale vaardigheden. Inschrijver beschrijft hoe de aangeboden ICT-oplossing hieraan bijdraagt, onder meer ten aanzien van begrijpelijke taal, gebruiksgemak, navigatie en de ondersteuning van inwoners die niet zelfstandig digitaal zaken kunnen regelen. Inschrijver gaat tevens in op de wijze waarop de oplossing aansluit op WCAG 2.1 en de toepasselijke wettelijke verplichtingen op het gebied van digitale toegankelijkheid.

In aanvulling op de functionaliteiten die als minimumeis zijn opgenomen in het Programma van Eisen, wenst Opdrachtgever inzicht te krijgen in de aanvullende mogelijkheden die Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing kan bieden. Inschrijver beschrijft hoe deze mogelijkheden bijdragen aan de ambities en doelstellingen van gemeente Eemsdelta en welke concrete meerwaarde zij opleveren voor inwoners en medewerkers.

Inschrijver toont aan, zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen, in welke mate de aangeboden ICT-oplossing aan bovengenoemde ambities en doelstellingen kan voldoen. Inschrijver onderbouwt waarom de beschreven mogelijkheden bijdragen aan een toegankelijke, efficiënte en gebruiksvriendelijke dienstverlening voor inwoners en aan een vermindering van de uitvoeringslast voor gemeente Eemsdelta.

Inschrijver beschrijft zowel de mogelijkheden die op het moment van inschrijving beschikbaar zijn als de mogelijkheden die in de nabije toekomst worden verwacht. Eventuele toekomstige functionaliteiten worden expliciet als zodanig aangeduid. Daarbij vermeldt Inschrijver de verwachte beschikbaarheidsdatum, de eventuele afhankelijkheden en voorwaarden en de mate waarin de betreffende functionaliteiten onderdeel uitmaken van de inschrijving en de aangeboden prijsstelling.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver wordt beoordeeld op:

- **Volledigheid:** de mate waarin alle bovenstaande aspecten in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing zijn uitgewerkt.
- **Kwaliteit:** de mate waarin de beschreven mogelijkheden aansluiten bij de ambities en doelstellingen van gemeente Eemsdelta, waaronder het uitbreiden van digitale

dienstverlening, het bevorderen van selfservice, het verminderen van handmatige werkzaamheden en het toegankelijk houden van de dienstverlening.

- **Innovativiteit en meerwaarde:** de mate waarin de aangeboden oplossing concrete meerwaarde biedt boven de minimumeisen, bijvoorbeeld door aanvullende selfservicefunctionaliteiten, vergaande automatisering of verbeteringen in toegankelijkheid en gebruiksgemak.
- **Toekomstbestendigheid en concreetheid:** de mate waarin eventuele toekomstige ontwikkelingen concreet zijn uitgewerkt en duidelijkheid wordt geboden over de planning, beschikbaarheid, eventuele afhankelijkheden en de mate waarin de functionaliteiten daadwerkelijk worden geleverd.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 met lettertype Arial of een vergelijkbaar leesbaar lettertype, grootte minimaal 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave van maximaal 2 x A4 per schriftelijke uitwerking, inclusief bijlagen, bronverwijzingen en visualisaties), worden terzijde gelegd en niet beoordeeld.

K3: Datasoevereiniteitsplan 10 punten

Gemeente Eemsdelta heeft de ambitie om de zeggenschap en controle over haar eigen data te vergroten en de afhankelijkheid van specifieke leveranciers en technologieën waar mogelijk te beperken. Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de wijze waarop Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing kan bijdragen aan deze ambitie en welke mogelijkheden er zijn om de datasoevereiniteit verder te versterken.
Opdrachtgever heeft de richting om stappen te zetten naar meer datasoevereiniteit, waarbij natuurlijke momenten, zoals vervanging, reële exit-mogelijkheden of doorontwikkeling van ICT-oplossingen, en (regionale) samenwerking belangrijke uitgangspunten vormen.

Inschrijver beschrijft hoe de aangeboden ICT-oplossing aansluit bij deze ambitie. Hierbij wordt ingegaan op de huidige situatie en de maatregelen die reeds zijn getroffen, alsmede op de mogelijkheden om de datasoevereiniteit in de toekomst verder te versterken. Inschrijver gaat hierbij ten minste in op:

- de zeggenschap van Opdrachtgever over de eigen data en de voorwaarden waaronder deze worden opgeslagen en verwerkt;
- de locatie van gegevensopslag en -verwerking, de toepasselijke jurisdictie en de mogelijkheden voor toegang door derden;

- de mogelijkheden om gegevens volledig en bruikbaar te exporteren en over te dragen naar een andere leverancier of omgeving;
- de mogelijkheden om datasoevereiniteit te versterken bij natuurlijke momenten en door middel van (regionale) samenwerking.

Inschrijver maakt inzichtelijk welke maatregelen reeds zijn gerealiseerd en welke mogelijkheden of ontwikkelingen voor de toekomst worden voorzien. Daarbij wordt, voor zover van toepassing, ingegaan op de haalbaarheid, eventuele afhankelijkheden en de benodigde inspanningen van Opdrachtgever. Inschrijver toont aan, zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen, in welke mate de aangeboden ICT-oplossing bijdraagt aan de ambitie van Opdrachtgever om de datasoevereiniteit te versterken.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit en haalbaarheid van de beschreven maatregelen en mogelijkheden, en de mate waarin deze aansluiten bij de ambitie van Opdrachtgever en de uitgangspunten van natuurlijke momenten en (regionale) samenwerking.
Gebruik hiervoor maximaal 4 x A4 met lettertype Arial of een vergelijkbaar leesbaar lettertype, grootte minimaal 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (exclusief een titelblad en een inhoudsopgave, inclusief bijlagen, bronverwijzingen en visualisaties) worden terzijde gelegd en niet beoordeeld.

Bij de beoordeling van de subgunningscriteria houdt het beoordelingsteam de volgende cijfers en methodiek aan:

Uitstekend Inschrijver heeft een beschrijving gegeven die de verwachting schept dat de aanpak zal leiden tot een succesvolle uitvoering van de Opdracht. De beschrijving is SMART en toont op welke wijze invulling wordt gegeven aan dit subgunningcriterium. Verder is de beschrijving voorzien van concrete informatie en/of argumentatie, gerelateerd aan de voorliggende opdracht. Er is gebruik gemaakt van feitelijke en verifieerbare informatie en/of argumentatie. Ook wordt de beantwoording van de inschrijver van het door de aanbestedende dienst omschreven criterium, overtroffen (extra meerwaarde).	100% van de maximale waarde in punten

Goed Inschrijver heeft een beschrijving gegeven die de verwachting schept dat de aanpak zal leiden tot een succesvolle uitvoering van de Opdracht. De beschrijving is SMART en toont op welke wijze invulling wordt gegeven aan dit subgunningcriterium. Verder is de beschrijving voorzien van concrete informatie en/of argumentatie, gerelateerd aan de voorliggende Opdracht. Er is gebruik gemaakt van feitelijke en verifieerbare informatie en/of argumentatie.	75% van de maximale waarde in punten
Voldoende Inschrijver heeft een beschrijving gegeven die de verwachting schept dat de aanpak zal leiden tot een succesvolle uitvoering van de Opdracht. De beschrijving van één onderwerp is niet volledig SMART. Het is voor de aanbestedende dienst niet volledig helder op welke wijze invulling wordt gegeven aan dit subgunningcriterium. Verder is de beschrijving voldoende voorzien van concrete informatie en/of argumentatie, gerelateerd aan de voorliggende Opdracht. Er is voldoende gebruik gemaakt van feitelijke en verifieerbare informatie en/of argumentatie.	50% van de maximale waarde in punten
Matig Inschrijver heeft een beschrijving gegeven die de verwachting schept dat de aanpak zal leiden tot een gedeeltelijk succesvolle uitvoering van de Opdracht. De beschrijving is, op een aantal aspecten na, SMART en toont gedeeltelijk op welke wijze invulling wordt gegeven aan dit subgunningcriterium. Verder is de beschrijving beperkt voorzien van concrete informatie en/of argumentatie, gerelateerd aan de voorliggende Opdracht. Er is matig gebruik gemaakt van feitelijke en verifieerbare informatie en/of argumentatie.	25% van de maximale waarde in punten

Onvoldoende Inschrijver heeft een beschrijving gegeven die niet aansluit bij de wensen van Opdrachtgever. De beschrijving is niet SMART en toont daardoor niet aan op welke wijze invulling wordt gegeven aan dit subgunningcriterium. Verder is de beschrijving niet voorzien van concrete informatie en/of argumentatie, gerelateerd aan de voorliggende Opdracht. Er is onvoldoende gebruik gemaakt van feitelijke en verifieerbare informatie en/of argumentatie.	0% van de maximale waarde in punten

*Onder “SMART” wordt het volgende verstaan:

- Specifiek: de mate waarin de inschrijver de door hem aangeboden aanpak eenduidig heeft omschreven, toegeschreven op de situatie bij de aanbestedende dienst;
- Meetbaar: de mate waarin de inschrijver aangeeft hoe hij zal verifiëren c.q. valideren dat de door hem aangeboden aanpak het beoogde zal worden bereikt;
- Acceptabel: de mate waarin de inschrijver kan aantonen dat de door hem aangeboden aanpak aanvaardbaar is voor de aanbestedende dienst binnen de daaraan te stellen en gestelde eisen;
- Realistisch: De mate waarin de inschrijver kan aantonen dat de door hem aangeboden aanpak haalbaar is;
- Tijdsgebonden: De mate waarin de inschrijver kan aangeven dat de door hem aangeboden aanpak binnen de daarvoor benodigde tijd zal kunnen worden gerealiseerd.

K4: Demonstraties 20 punten totaal (maximaal 5 punten per demo)

Opdrachtgever wenst aan de hand van demonstraties inzicht te krijgen in de werking en gebruiksmogelijkheden van de aangeboden ICT-oplossing voor Burgerzaken. Inschrijver demonstreert de aangeboden ICT-oplossing aan de hand van vier vooraf uitgewerkte praktijksituaties, zoals beschreven in Demonstratie A tot en met D.

De demonstraties hebben betrekking op adresonderzoek, correctie van de persoonslijst, aanvraag van een reisdocument en de aanvraag van een uittreksel uit de BRP en een afschrift van de burgerlijke stand. Inschrijver toont aan de hand van de beschreven praktijksituaties hoe de aangeboden ICT-oplossing de betreffende processen ondersteunt, waaronder de registratie

en verwerking van gegevens, de uitvoering en bewaking van processtappen, de vastlegging van documenten en de inzichtelijkheid van dossiers en statussen.

Inschrijver voert de demonstraties uit met de aangeboden ICT-oplossing en laat de gevraagde functionaliteiten daadwerkelijk zien. De demonstraties worden beoordeeld op basis van de per demonstratie beschreven onderdelen. Per demonstratie kunnen maximaal 5 punten worden behaald, waarmee voor dit gunningscriterium in totaal maximaal 20 punten kunnen worden behaald.

De beoordeling vindt plaats op basis van de mate waarin de aangeboden ICT-oplossing de gevraagde functionaliteiten ondersteunt en de beschreven processen op een effectieve, inzichtelijke en gebruiksvriendelijke wijze uitvoerbaar maakt.

K4: Demonstratie A: Adresonderzoek 5 punten

Mevrouw Jansen verschijnt aan de balie. Zij staat als eigenaar geregistreerd op Kerkstraat 10. Volgens de BRP staat ook de heer De Vries op dit adres ingeschreven. Mevrouw Jansen geeft aan: “De heer De Vries woont hier al ongeveer drie maanden niet meer. Ik weet niet waar hij nu woont en ik wil hem graag van mijn adres laten uitschrijven.”

- Laat zien hoe de medewerker vanuit de persoons- of adresgegevens een melding registreert. Welke gegevens worden vastgelegd van mevrouw Jansen, van de heer De Vries, wat is de reden van de melding en de datum waarop de melding is ontvangen. Laat zien hoe de verklaring van de inwoner of ander document/bewijsstuk kan worden toegevoegd aan het dossier.
- Laat zien hoe een melding van een adresonderzoek wordt gestart. Is het zichtbaar dat een onderzoek loopt? Wordt een onderzoekstatus automatisch gekoppeld aan de juiste BRP-gegevens?
- Laat zien welke controles of waarschuwingen de applicatie geeft voordat het onderzoek wordt gestart.
- Laat het volledige onderzoeksdossier zien. Welke processtappen worden automatisch aangemaakt. Welke taken, termijnen, behandelaar, status en openstaande acties zijn zichtbaar.
- Laat zien hoe aanvullende onderzoeksactiviteiten worden geregistreerd, bijvoorbeeld raadpleging van beschikbare bronnen, contactpogingen, informatie van de hoofdbewoner en een huisbezoek.
- Laat zien dat per onderzoekshandeling, datum, medewerker, resultaat en bewijsstukken worden vastgelegd.

• Laat zien dat wanneer blijkt dat de heer De Vries vermoedelijk op een ander adres woont, deze informatie wordt toegevoegd zonder het oorspronkelijk dossier te overschrijven.
• Laat zien dat volledige historie inzichtelijk blijft.
• Als wordt vastgesteld dat de heer De Vries niet op Kerkstraat 10 woont, laat dan zien hoe de medewerker het adresonderzoek afrondt en hoe ondersteunt de applicatie de medewerker bij de vervolgstappen en eventuele BRP-verwerking. Laat hierbij zien welke controles, autorisaties en waarschuwingen aanwezig zijn.
• Laat zien hoe een afgerond dossier eruitziet.

K4: Demonstratie B: Correctie persoonslijst 5 punten

Mevrouw Lopez Mendez is ingeschreven in de BRP van Eemsdelta. Ze is geboren in Spanje en heeft de Spaanse nationaliteit. Haar persoonslijst is aangelegd op basis van een paspoort uit Spanje. Op haar PL staat in categorie 02 en 03 (ouders) de punt als standaardwaarde, ook is ze getrouwd (categorie 05) in Duitsland. Ze dient een verzoek om correctie van haar persoonslijst in bij medewerker Karin en biedt daarbij een recent internationaal uittreksel van haar geboorteakte en huwelijk aan.
Haar identiteit wordt bij het verzoek vastgesteld aan de hand van haar Spaanse paspoort. Door middel van een scanner wordt haar paspoort gecontroleerd op echtheid. Naar aanleiding hiervan wordt haar persoonslijst in de BRP geactualiseerd. Wilma, de collega van Karin wil de status van het verzoek kunnen zien.
• Laat zien hoe het correctieverzoek BRP kan worden ingediend;
• Laat zien hoe het paspoort wordt gescand en waar het rapport wordt opgeslagen;
• Laat zien hoe de persoonslijst geactualiseerd wordt;
• Laat zien hoe het overzicht is bij correctie tussen de onjuiste en juiste PL;
• Laat automatische BCM-controles zien, tijdens de verwerking van de correctie;
• Laat zien of de datum verwerking standaard wordt ingevuld of niet;
• Laat zien hoe ik een bevestiging/ besluit van dit verzoek kan maken;
• Laat zien hoe het dossier correctieverzoek is opgebouwd;
• Laat zien hoe Wilma kan zien wat de status van het verzoek is;
• Laat zien hoe de brondocumenten bij de zaak worden gevoegd;
• Laat ‘alle’ aangemaakte BRP-berichten zien van de demo’s;
• Laat ‘alle’ protocollering zien.

K4: Demonstratie C: Aanvraag reisdocument 5 punten

Mevrouw Vos komt samen met haar zoon van 12 jaar aan de balie. Het gaat om een aanvraag paspoort voor haar zoon. Vader en moeder hebben het gezag, beide ouders hebben online toestemming gegeven voor de paspoortaanvraag. De zoon was nog in bezit van een geldige identiteitskaart. Deze is hij vorige week verloren. Hier is nog geen vermissing van opgemaakt.

- Laat zien waar ik het kan aangeven hoe betrokkene zich heeft gelegitimeerd;
- Laat zien of het vorige document al op vermist staat;
- Laat zien hoe het identiteitsbewijs op vermist kan worden gezet;
- Laat zien hoe een online ingevulde vermissing eruitziet (moeten alle velden verplicht worden ingevuld);
- Laat zien wie het gezag heeft;
- Laat zien of er digitaal toestemming door een ouder is verleend;
- Laat zien hoe een ouder toestemming aan de balie kan geven als alternatieve;
- Laat zien hoe ik een toestemmingsformulier kan uploaden;
- Laat zien hoe wij een overzicht van het dossier kunnen inzien;
- Laat zien hoe ik vanuit de zaak de betalingsprocedure kan starten.
- Laat zien hoe wij een aanvraag kunnen annuleren/wijzigen.

<u>K4: Demonstratie D: Uittreksel BRP en Afschrift Burgerlijke stand 5 punten</u>

Mevrouw Van Dijk vraagt via de website een geboorteakte aan. Mevrouw geeft bij de aanvraag aan dat ze de geboorteakte aan de balie op het gemeentehuis wil ophalen. Als mevrouw Van Dijk aan de balie staat geeft ze aan dat ze ook een uittreksel met adreshistorie nodig is. Mevrouw Van Dijk is woonachtig in de gemeente Eemsdelta en is hier ook geboren.

- Laat zien hoe het uittreksel en het afschrift online kan worden aangevraagd;
- Laat zien hoe deze verzoeken bij ons binnenkomen;
- Laat zien hoe het uittreksel en het afschrift worden gemaakt;
- Laat zien hoe het uittreksel en het afschrift automatisch worden gevuld of gecorrigeerd kunnen worden;
- Laat zien hoe ik dit correct kan protocolleren;
- Laat zien dat ik kan aangeven voor welk doel het nodig is;
- Laat zien hoe ik vanuit de zaak de betalingsprocedure kan starten;
- Laat zien waar ik het dossier van de aanvraag later terug kan vinden en hoe de status van het dossier zichtbaar is voor de klant (in het klantportaal).

5.1.4 *Demonstraties*

De demonstraties vinden plaats volgens het in onderstaande planning opgenomen schema. Na inschrijving wordt iedere inschrijver uitgenodigd voor één dagdeel. De demonstraties vinden plaats in één van de volgende tijdvakken:
Ochtend: 09:00 tot 11:30 uur of;
Middag: 13:00 tot 15:30 uur.

Per inschrijver is maximaal 2,5 uur beschikbaar voor het verzorgen van de demonstratie. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor een efficiënte indeling en benutting van de beschikbare tijd. Dit betekent dat inschrijver de demonstratie zodanig dient voor te bereiden dat alle gevraagde onderwerpen binnen het toegewezen tijdvak aan bod kunnen komen.

Het is niet mogelijk om de demonstratie buiten het toegewezen tijdvak voort te zetten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de demonstratie te beëindigen zodra het toegewezen tijdvak is verstreken.

Locatie	**Datum**	**Tijd**
Gemeentehuis Delfzijl	25 januari 2027	09:00 tot 11:30
Gemeentehuis Delfzijl	25 januari 2027	13:00 tot 15:30
Gemeentehuis Delfzijl	26 januari 2027	09:00 tot 11:30
Gemeentehuis Delfzijl	26 januari 2027	13:00 tot 15:30

Beoordeling demonstraties

De demonstraties worden beoordeeld aan de hand van drie aspecten: volledigheid, proces- en activiteitenlogica en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid. Hieronder wordt toegelicht wat Opdrachtgever onder deze aspecten verstaat en waarop bij de beoordeling wordt gelet.

Volledigheid betreft de mate waarin Inschrijver tijdens de demonstraties inzichtelijk maakt hoe de aangeboden ICT-oplossing invulling geeft aan de gevraagde functionaliteiten en processtappen. Hierbij wordt beoordeeld of alle onderdelen uit de demonstratiescripts aan bod komen en of de werking van de ICT-oplossing voldoende duidelijk wordt gemaakt. Alle functionaliteiten, mogelijkheden en toezeggingen die Inschrijver tijdens de demonstraties presenteert, worden beschouwd als onderdeel van de Inschrijving en dienen binnen de aangeboden inschrijvingsprijs te vallen.

Proces- en activiteitenlogica betreft de mate waarin de ICT-oplossing de beschreven werkprocessen op een samenhangende, logische en doelgerichte manier ondersteunt. Hierbij wordt onder meer beoordeeld of processtappen in de juiste volgorde worden doorlopen, gegevens op de juiste momenten worden vastgelegd en hergebruikt en controles en signaleringen bijdragen aan een correcte uitvoering van het proces. Ook wordt gekeken naar de wijze waarop de ICT-oplossing gebruikers ondersteunt bij het voorkomen en herkennen van fouten, het bewaken van voortgang en termijnen en het afhandelen van uitzonderingen. Waar van toepassing draagt de ICT-oplossing bij aan een soepele dienstverlening aan inwoners en een efficiënte uitvoering van de werkzaamheden door medewerkers.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid betreft de mate waarin de ICT-oplossing praktisch, overzichtelijk, intuïtief en efficiënt te gebruiken en te beheren is. Hierbij wordt beoordeeld hoe eenvoudig gebruikers de benodigde functionaliteiten kunnen vinden en toepassen, hoe duidelijk informatie, statussen en vervolgacties worden weergegeven en in hoeverre onnodige handelingen of dubbele gegevensinvoer worden voorkomen. Voor beheerders wordt tevens gekeken naar de mogelijkheden om de ICT-oplossing te configureren, gebruikersrechten in te richten en wijzigingen of beheerwerkzaamheden uit te voeren. Onder gebruikers worden in dit verband zowel eindgebruikers als beheerders verstaan, waarbij rekening wordt gehouden met hun verschillende taken en verantwoordelijkheden.

Beoordelingssystematiek demonstraties

Iedere demonstratie wordt afzonderlijk en integraal beoordeeld op basis van de drie beschreven beoordelingsaspecten: volledigheid, proces- en activiteitenlogica en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid.

Bij de beoordeling staat centraal in hoeverre de aangeboden ICT-oplossing de gevraagde functionaliteiten daadwerkelijk ondersteunt en de beschreven praktijksituatie op een logische, efficiënte en gebruiksvriendelijke wijze uitvoerbaar maakt.

Per demonstratie wordt één totaalscore toegekend op basis van onderstaande beoordelingstabel. Hierbij worden de drie beoordelingsaspecten in samenhang beschouwd.

Uitstekend De demonstratie voldoet volledig aan de verwachtingen van Opdrachtgever en overtreft deze op overtuigende wijze. Alle gevraagde onderdelen worden duidelijk en daadwerkelijk gedemonstreerd. De ICT-oplossing ondersteunt het proces op een zeer logische, efficiënte en gebruiksvriendelijke wijze, waarbij sprake is van aantoonbare meerwaarde, bijvoorbeeld door slimme procesondersteuning, automatisering of het voorkomen van onnodige handelingen. De aantoonbare meerwaarde wordt uitsluitend beoordeeld voor zover deze betrekking heeft op de beschreven beoordelingsaspecten en de betreffende praktijksituatie.	5 punten
Voldoende De demonstratie voldoet aan de verwachtingen van Opdrachtgever. De gevraagde functionaliteiten en processtappen worden in voldoende mate gedemonstreerd. De ICT-oplossing ondersteunt het proces op een voldoende logische, werkbare en gebruiksvriendelijke wijze. Eventuele tekortkomingen zijn beperkt en belemmeren de uitvoering van het proces niet wezenlijk.	3 punten
Onvoldoende De demonstratie voldoet niet aan de verwachtingen van Opdrachtgever. De gevraagde functionaliteiten en processtappen worden niet volledig of nauwelijks aangetoond, waardoor onvoldoende inzicht wordt verkregen in de werking van de ICT-oplossing.	0 punten

De scores van de vier demonstraties worden bij elkaar opgeteld. Voor gunningscriterium K4 kunnen maximaal 20 punten worden behaald.

5.1.5 *Toelichting op het subgunningcriterium prijs*

De beoordeling van de prijs vindt plaats op basis van de door Inschrijver aangeboden inschrijfprijs zoals weergegeven in Bijlage 2, Prijzenblad. De inschrijfprijs wordt geplot binnen de bandbreedte waarna de totaalscore op dit gunningscriterium direct zichtbaar is. Vervolgens dient Inschrijver op tabblad 'Onderbouwing prijs' inzicht te geven in de kostenopbouw van de ICT oplossing. De opgegeven inschrijfprijs dient volledig te worden onderbouwd en overeen te komen met de inschrijfprijs op tabblad 'Prijzenblad'.

De volgende uitgangspunten worden gehanteerd bij de prijsbeoordeling:

- De laagste prijs binnen de bandbreedte ontvangt de maximale score voor het onderdeel prijs.
- De hoogste prijs binnen de bandbreedte ontvangt nul (0) punten.
- Alle overige prijzen tussen de onder- en bovengrens van de bandbreedte worden lineair gescoord op basis van hun relatieve positie binnen deze bandbreedte.
- Inschrijvingen met een prijs lager dan de ondergrens of hoger dan de bovengrens van de vastgestelde bandbreedte worden niet meegenomen in de beoordeling en kunnen als ongeldig worden aangemerkt.

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:
• Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningsystematiek manipuleren.
• Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
- negatieve prijzen;
- prijzen van 0 euro;
- abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan inschrijver stellen. Indien de

aanbestedende dienst van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt.

Inschrijver geeft in Bijlage 2 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage 2 Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand.

De prijzen staan vast voor de vaste contractperiode van de raamovereenkomst. De prijzen kunnen na de vaste contractperiode jaarlijks worden geïndexeerd op basis van GIBIT 11.8, pas na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst.

5.2 Gunningsprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Deze voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.