Aanbestedingsleidraad
Burgerzaken-software

Namens Gemeente Maassluis:

Begeleid door InnoviQ B.V.:

Onderwerp	: Aanbestedingsleidraad Burgerzaken-software
Kenmerk	: MAA261130
Status	: Definitief
Datum	: 30 november 2026
Versie	: v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ B.V. 2026
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur. Het gebruiksrecht is zonder enige beperkingen door InnoviQ B.V. verleend aan Gemeente Maassluis.

Inhoudsopgave

1 Begrippenlijst 5

2 Opdracht en organisatie 7

2.1 Algemeen 7

2.2 Overeenkomst 7

2.3 Clustering en percelen 8

2.4 Wachtkamerconstructie 8

2.5 Organisatiecontext 9

2.6 Organisatorische kengetallen 10

2.6.1 Organisatierollen en medewerkers 10

2.6.2 Producten en diensten 10

2.7 Doelstellingen 11

2.8 Uitgangspunten 11

2.9 Scopebepalingen 11

2.9.1 Scope van de Opdracht 11

2.9.2 Scope van de ICT-oplossing 12

2.9.3 Out-of-scope van de Opdracht/ICT-oplossing 13

2.9.4 Programma van Eisen 14

2.9.5 Programma van Wensen 14

3 Planning en inlichtingen 15

3.1 Voorgenomen planning 15

3.2 Stellen van vragen door Inschrijvers 15

3.3 Nota's van Inlichtingen 16

3.4 Opening van Inschrijvingenkluis 16

3.5 Algemene communicatie 16

4 Voorschriften Inschrijving 17

4.1 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving 17

4.2 Verbod op indienen van varianten 17

4.3 Verbod onderling overleg tussen Inschrijvers 17

4.4 Aan te leveren stukken bij de Inschrijving 17

4.5 Aan te leveren stukken bij voorlopige gunning 18

4.6 Storingen TenderNed 18

4.7 Gestanddoeningstermijn Inschrijving 18

4.8 Prijsstelling en facturering 18

4.9 Algemene voorwaarden 19

4.10 Sociale voorwaarden 20

4.11 Vertrouwelijkheid 20

4.12 Intellectueel eigendom 20

4.13 Inschrijvingsvergoeding 21

4.14 Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking 21
4.15 Ongeldige Inschrijvingen 21
4.16 Tegenstrijdigheden en/of bezwaren 21
4.17 Klachtenprocedure 22
4.18 Advisering Wet BIBOB 22
4.19 Originele taal en toepasselijk recht 22
4.20 Manipulatieve, irreële of strategische Inschrijving 22

5 Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Compliancyeisen 23
5.1 Algemeen 23
5.2 Uitsluitingsgronden 23
5.3 Combinatievorming en onderaanneming 24
5.3.1 Zelfstandige Ondernemer 24
5.3.2 Een Combinatie 24
5.3.3 Hoofd- en onderaanneming 24
5.4 Aanvullende Geschiktheidseisen 25
5.4.1 Financiële zekerheidsstelling 25
5.4.2 Technische bekwaamheid 25
5.5 Aanvullende Compliancyseisen 26
5.5.1 Verplichte certificeringen of gelijkwaardig 26
5.5.2 Geldigheidsproduct ServiceLevelAgreement 27

6 Beoordeling en gunning 29
6.1 Beoordelingsprocedure 29
6.2 Gunningscriteria 29
6.2.1 Gunningscriterium prijs 30
6.2.2 Puntentoekenning prijscomponent 30
6.2.3 Gunningscriteria kwaliteit 31
6.2.4 Puntentoekenning kwaliteitscomponenten 31
6.3 Gunning en uitsluiting 33
6.4 Overeenkomsten en voorbehoud 33

7 Bijlagen 34
Bijlage 01 Inschrijfformulier 34
Bijlage 02 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) 34
Bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad 34
Bijlage 04 Programma van Eisen 34
Bijlage 05 Programma van Wensen 34
Bijlage 06 Hoofdovereenkomst (concept) 34
Bijlage 07 Verwerkersovereenkomst (concept) 34
Bijlage 08 Wachtkamerovereenkomst (concept) 34
Bijlage 09-a GIBIT 2025 - Toelichting per artikel 34
Bijlage 09-b GIBIT 2025 - Artikelen 34
Bijlage 09-c Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen (2024-1) 34

1 Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Aanbestedende Dienst	De instantie die de aanbestedingsprocedure start, uitvoert en afrondt met een (voorlopig) Gunningsbesluit voor haarzelf en/of de deelnemers die zij in de procedure vertegenwoordigd.
Aanbestedings-leidraad/ Leidraad	Dit document, waarin de Aanbestedende Dienst zijn Eisen en Gunningscriteria heeft verwoord en waarop Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.
Aanbestedings-document(en)/ -stukken	Alle documenten in de aanbestedingsprocedure die door of namens Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de onderhavige Europese aanbestedingsprocedure.
Combinant	De aan een Combinatie deelnemende Ondernemer.
Combinatie	Een Samenwerkingsverband van twee of meer Ondernemers die gezamenlijk een Inschrijving doen voor een Overeenkomst.
Compliancy-eis(en)	Compliancyeisen zien toe op een selectie van reguliere Eisen die gelden ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en haar dienstverlening, waarvoor in de Inschrijving afzonderlijke bewijslast wordt gevraagd aan Inschrijver om voor gunning in aanmerking te komen.
Derde(n)	Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van de Opdracht.
Eis(en)	Een criterium waaraan een Inschrijver, een dienst of levering moet voldoen teneinde aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende Dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen aan één of meer Eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.
Geschiktheids-eis(en)	Geschiktheidseisen zien toe op de competenties die concreet nodig zijn om de betreffende Opdracht goed te kunnen uitvoeren en betreffen de eisen waaraan een Inschrijver minimaal dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Geschiktheidseisen kunnen betrekking hebben op de financiële en economische draagkracht, de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
GIBIT 2025	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT, versie 2025 (zie eveneens de bijlagen).
Gunnings-criterium/ -criteria	Een door de Aanbestedende Dienst beschreven criterium ten aanzien van de gevraagde dienst of levering. Met de beantwoording van een Gunningscriterium wordt een deelscore behaald. Het totaal van de deelscores op de Gunningscriteria vormt de eindscore van de Inschrijving.
Gunnings-besluit/ -beslissing	De keuze van de Aanbestedende Dienst voor Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Inschrijver	Een Ondernemer die een Inschrijving indient op basis van deze Leidraad.
Inschrijving/ Offerte	Het geheel van de aanbieding van Inschrijver en alle aanvullende informatie die door de Aanbestedende Dienst in deze Aanbestedingsleidraad (en haar bijlagen) is opgevraagd en door Inschrijver bij de Aanbestedende Dienst is ingediend.
Nota('s) van Inlichtingen	De schriftelijke (geanonimiseerde) reactie van de Aanbestedende Dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen.
Ondernemer/ Onderneming	De organisatie die bij de Aanbestedende Dienst de Aanbestedingsdocumenten opvraagt.
Opdracht	Het verzoek van Opdrachtgever tot uitvoering van werkzaamheden, zoals omschreven in deze Aanbestedingsleidraad (en inclusief al haar bijlagen) en alle wijzigingen daarop in de Nota's van Inlichtingen en de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De instantie die de opdrachtgevende partij in de Overeenkomst is/zal zijn.

Opdrachtnemer	Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de Opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren. Dit kan een dienstverlener en/of een leverancier zijn.
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 Burgerzaken, inclusief vervanging van bestaande koppelingen, conform de door Opdrachtgever daaraan te stellen voorwaarden en Eisen.
Overeenkomst/ Hoofdovereen-komst	Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd, conform de (concept-)Overeenkomst als in de bijlage van deze Aanbestedingsleidraad reeds bijgesloten.
Programma van Eisen	Onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten waarin de Eisen zijn gedefinieerd.
Programma van Wensen	Onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten waarin de Wensen zijn gedefinieerd.
Samenwerkings -verband	Een Combinatie van Ondernemers in de hoedanigheid van Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.
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. 
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 uitzondering van artikel 4.3. (zie bijlage 07 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.
Wens(en)	Een aspect dat als (open) vraag is gemarkeerd waaraan een dienst of levering kan voldoen teneinde beter aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende Dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen of deels voldoen aan één of meer Wensen leidt niet tot uitsluiting van de procedure.

2 Opdracht en organisatie

2.1 Algemeen

Gemeente Maassluis (hierna ook wel te noemen: de Aanbestedende Dienst, de gemeente dan wel de Opdrachtgever) is voornemens een Opdracht te verstrekken voor de (her-)verwerving van haar Burgerzaken-software (in het vervolg ook wel: de ICT-oplossing of de Oplossing). Gemeente Maassluis wenst, vanwege het verlopen van het huidige contract op 31 december 2027 met PinkRoccade Local Government voor het gebruik van iBurgerzaken, een zo integraal mogelijke ICT-oplossing voor Burgerzaken via een openbare Europese aanbesteding in de markt te zetten.

Deze Aanbestedingsleidraad 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.

Gemeente Maassluis laat zich bij deze aanbestedingsprocedure ondersteunen door adviesbureau InnoviQ. InnoviQ B.V. begeleidt de aanbesteding project- en procesmatig en levert inhoudelijk advies en ondersteuning aan de aanbestedingsprocedure Burgerzaken-software. De medewerkers van InnoviQ B.V. spelen geen rol in de beoordelings- en selectieprocedure. De inkoopbegeleiding wordt tezamen met Team Inkoop van Gemeente Maassluis verzorgd.

2.2 Overeenkomst

Gemeente Maassluis is voornemens om een Overeenkomst aan te gaan met één Opdrachtnemer voor de levering (inclusief het gebruiksrecht), de implementatie, het beheer, het onderhoud en de support van een ICT-oplossing (inclusief koppelingen) voor Burgerzaken voor Gemeente Maassluis. Eveneens maakt een conversie van de bestaande oplossingen naar de nieuwe ICT-oplossing deel uit van de Opdracht. Gemeente Maassluis beoogt een langdurig partnership hieromtrent aan te gaan.

De ICT-oplossing wordt geleverd in SaaS-vorm (Software-as-a-Service) 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 Maassluis 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 door Gemeente Maassluis 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 Maassluis is voornemens een Overeenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer die bestaat uit twee te onderscheiden fasen: een implementatiefase en een daarop aansluitende gebruiksfase:

De Overeenkomst treedt op 1 juni 2027 in werking en vangt aan met de implementatiefase van de ICT-oplossing. De implementatiefase heeft als doel de ICT-oplossing conform de Opdrachtscope en het Programma van Eisen operationeel in gebruik te nemen bij Gemeente Maassluis. De implementatiefase eindigt na formele acceptatie van de geïmplementeerde ICT- oplossing door Opdrachtgever.

Voor deze implementatiefase geldt dat uitsluitend eenmalige kosten in rekening mogen worden gebracht. Eventuele periodieke kosten van Opdrachtnemer dienen tot en met 30 november 2027 te zijn verdisconteerd in de eenmalige implementatiekosten van de Inschrijving. Periodieke kosten mogen pas vanaf 1 december 2027 afzonderlijk worden opgevoerd en afzonderlijk in rekening worden gebracht.

Na afronding en acceptatie van de implementatiefase vangt (uitgaande van een correct implementatieverloop) per 1 december 2027 de gebruiksfase aan. De gebruiksfase wordt aangegaan voor een gegarandeerde periode van vijf jaar. De gebruiksfase kan op verzoek van één der partijen viermaal optioneel worden verlengd voor de duur van telkens twee jaar. De maximale duur van de gebruiksfase, inclusief verlengingen, kan hiermee oplopen tot dertien jaar. De maximaal mogelijke einddatum van 30 november 2040 is definitief bepaald.

De Overeenkomst eindigt van rechtswege na afloop van de termijn waarvoor de gebruiksfase is aangegaan, tenzij tijdig een verlenging is overeengekomen. Indien Opdrachtgever de gebruiksfase wenst te verlengen, zal zij dit uiterlijk zes maanden voor het einde van de lopende gebruiksfase schriftelijk aan Opdrachtnemer mededelen. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst na afloop van de initiële gebruiksperiode van vijf jaar opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van vierentwintig maanden.

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

De concept Hoofdovereenkomst op basis van de GIBIT 2025 is als bijlage 06 aan deze Leidraad toegevoegd. Let op: artikel 16 van deze Hoofdovereenkomst bevat 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 1.1. 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 1.2.

2.3 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 de transitie / migratie / conversie;
- 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.

2.4 Wachtkamerconstructie

Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook voortijdig tot een einde komt, heeft Opdrachtgever het recht om binnen twaalf maanden na het sluiten van deze Overeenkomst de Inschrijvers die tijdens de aanbestedings-procedure 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 08 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 voor Burgerzaken te verwerven.

2.5 Organisatiecontext

Algemeen:
Gemeente Maassluis is een middelgrote gemeente in de provincie Zuid-Holland en telt 37.136 inwoners (bron: CBS met peildatum 1 januari 2026) inwoners. Als lokale overheid staan wij dagelijks klaar voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Onze organisatie is gericht op toegankelijke, betrouwbare en toekomstbestendige dienstverlening, waarbij de behoeften van de stad centraal staan. Binnen de gemeentelijke organisatie werken ongeveer 312 medewerkers vanuit vier clusters:

- Stad;
- Inwoners & Veiligheid;
- Bedrijfsvoering;
- Stadsbedrijf.

Elk cluster heeft zijn eigen taken en verantwoordelijkheden, maar samen werken wij aan één gemeenschappelijk doel: een veilige, leefbare en aantrekkelijke stad voor iedereen. Onze organisatie kenmerkt zich door korte lijnen, betrokken medewerkers en een sterke focus op samenwerking. We luisteren naar signalen uit de samenleving, spelen in op nieuwe ontwikkelingen en bieden ruimte voor innovatie en verbetering. Daarbij investeren we voortdurend in onze medewerkers, digitale dienstverlening en een moderne informatievoorziening.

Publiekszaken, Burgerzaken:
De uitvoering van de werkzaamheden binnen Burgerzaken vindt plaats binnen het team Publiekszaken, onderdeel van het cluster Inwoners & Veiligheid. Het team is verantwoordelijk voor de uitvoering van wettelijke taken op grond van onder andere de Wet basisregistratie personen (BRP), de Paspoortwet, de Rijkswet op het Nederlanderschap en de Wegenverkeerswet.

Voor een betrouwbare uitvoering van deze taken werkt het team Publiekszaken nauw samen met de afdeling Informatievoorziening, onderdeel van het cluster Bedrijfsvoering. Deze afdeling is verantwoordelijk voor het beheer van applicaties, technische infrastructuur, gegevensbeheer, informatiebeveiliging en digitale dienstverlening.

Bedrijfskritische systemen:
Voor de uitvoering van de primaire processen binnen Burgerzaken maakt Gemeente Maassluis gebruik van diverse bedrijfskritische systemen en voorzieningen, waaronder:

- iBurgerzaken (PinkRoccade) voor de uitvoering van BRP-processen en burgerzakenwerkzaamheden;
- Een betaalapplicatie voor de verwerking van leges en betalingen;
- Een afspraakapplicatie voor het maken en beheren van afspraken;
- Diverse Microsoft 365-applicaties voor communicatie, samenwerking en documentbeheer;
- Een RAAS-station en RAAS-server voor de aanvraag en uitgifte van reisdocumenten;
- Een RDW-station voor de aanvraag en uitgifte van rijbewijzen;
- Diverse koppelingen met landelijke voorzieningen van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) en andere ketenpartners.

Deze applicaties worden binnen Gemeente Maassluis aangemerkt als bedrijfskritische systemen voor de uitvoering van de wettelijke taken binnen Burgerzaken. Voor de primaire werkprocessen gebruiken wij de HUP (Handleiding Uitvoeringsprocedures), zie https://www.rvig.nl/brp/hup.

2.6 Organisatorische kengetallen

Hieronder wordt een aantal kengetallen genoemd van specifiek het domein Burgerzaken van Gemeente Maassluis, hoofdgebruiker van de aan te bieden ICT-oplossing.

2.6.1 Organisatierollen en medewerkers

De zogenaamde frontoffice:
- 6 frontofficemedewerkers;
- 1 coördinator frontoffice.

De zogenaamde backoffice:
- 1 x functioneel beheerder en medewerker backoffice (actualiseert);
- 1 x senior medewerker burgerzaken (actualiseert);
- 1 x ambtenaar burgerlijke stand;
- 3 x adresonderzoekers;
- 1 x medewerker backoffice (actualiseert).

Het KlantContactCenter (KCC):
- 4 medewerkers;
- 1 host.

2.6.2 Producten en diensten

Producten Publiekszaken (boekjaar 2025)		
Aanvraag afschrift Burgerlijke stand	Balie	23
Aanvraag afschrift Burgerlijke stand	Selfservice	216
Aanvraag bewijs van in leven zijn	Balie	48
Aanvraag bewijs van in leven zijn	Selfservice	11
Aanvraag bewijs van Nederlanderschap	Selfservice	5
Aanvraag reisdocument	Balie	5046
Aanvraag reisdocument	Selfservice	1652
Aanvraag rijbewijs	Balie	2121
Aanvraag stempas	Balie	120
Aanvraag stempas	Selfservice	100
Aanvraag uittreksel BRP	Balie	638
Aanvraag uittreksel BRP	Selfservice	1107
Aanvraag Verklaring Omtrent het Gedrag	Balie	98
Aanvraag Verklaring Omtrent het Gedrag	Selfservice	34
Geboorte	Balie	10
Geboorte	Selfservice	38
Huwelijk	Balie	29
Huwelijk	Selfservice	117
Indienen toestemmingsformulier reisdocument	Selfservice	1
Indienen toestemmingsformulier reisdocument	Automatisch verwerkt	511
Inhouding / Vermissing reisdocument	Balie	91
Inhouding / Vermissing reisdocument	Selfservice	5
Inhouding / Vermissing reisdocument	Automatisch verwerkt	128

Lijkvinding	Balie	8
Omzetting geregistreerd partnerschap	Balie	7
Overlijden	Balie	7
Overlijden	Selfservice	273
Partnerschap	Balie	6
Partnerschap	Selfservice	74
Verhuizing	Balie	614
Verhuizing	Selfservice	1689
Verhuizing naar buitenland	Balie	52
Verhuizing naar buitenland	Selfservice	78
Verzoek verstrekkingsbeperking	Balie	4
Verzoek verstrekkingsbeperking	Automatisch verwerkt	20
Wijziging naamgebruik	Balie	19
Wijziging naamgebruik	Automatisch verwerkt	73

2.7 Doelstellingen

De doelstellingen van Gemeente Maassluis voor de aanbesteding Burgerzaken-software zijn als volgt:

- Duurzame en continue invulling van de primaire applicatie(s) voor Burgerzaken.
  Daarmee is het de basis voor optimalisatie en innovatie gericht op meer efficiency en effectiviteit van de bedrijfsvoering en dienstverlening van Gemeente Maassluis, vormgegeven vanuit partnership;
- De aangeboden ICT-oplossing faciliteert verdere innovatie en vernieuwing van de dienstverlening van Gemeente Maassluis, waarbij begrippen als vooruitstrevendheid in haar bedrijfsvoering en dienstverlening en self-service vanuit een reële kosten-batenanalyse centraal staan;
- Rechtmatigheid van de contractering van de applicatie(s) voor Burgerzaken.

2.8 Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten gelden tijdens de implementatie van de ICT-oplossing voor Burgerzaken:

- De initiële implementatie is uiterlijk 30 november 2027 voor de gehele scope gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooien van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van Gemeente Maassluis en exclusief het leveren van nazorgbegeleiding door Opdrachtnemer;
- De Opdrachtnemer neemt de operationele verantwoordelijkheid voor de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing, zoals beschreven in de Opdrachtscope en de gerelateerde eisen, inclusief de operationele coördinatie van projectactiviteiten met koppelende partijen.

2.9 Scopebepalingen

Onderstaand wordt de scope van respectievelijk de Opdracht en de ICT-oplossing nader uitgewerkt. Voor de gehele en meer gedetailleerde scope van de Opdracht en de ICT-oplossing wordt eveneens verwezen naar bijlage 04 Programma van Eisen en bijlage 05 Programma van Wensen.

2.9.1 Scope van 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 functioneel 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.

2.9.2 Scope van de ICT-oplossing

De ICT-oplossing biedt archiefwaardige uitvoeringsondersteuning aan de processen en activiteiten van Burgerzaken, zoals uitvoerig beschreven in de procedures, eisen, kaders, richtlijnen en specificaties van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Rijksdienst voor IdentiteitsGegevens (in het vervolg ook wel: RvIG). Hiermee wordt een volledige registratie van de BasisRegistratie Personen (BRP) en de Registratie Niet-Ingezeten (RNI) conform wet- en regelgeving (ten minste de Wet BRP, het Besluit BRP en de Regeling BRP) voor Opdrachtgever ondersteund. De ICT-oplossing voldoet hierbij ten minste aan de meest actuele versies van het Logisch Ontwerp BRP van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Handleiding Uitvoeringsprocedures van RvIG en wordt actief onderhouden om hier gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan te blijven voldoen.

Aanvullend hierop biedt de ICT-oplossing de functionaliteiten voor de volgende processen en activiteiten:

- Geïntegreerde oplossing voor archief-compliancy van de gehele aangeboden ICT-oplossing;
- Geïntegreerde kwaliteitssystemen om de kwaliteit van Persoonslijsten te controleren/waarborgen;
- Geïntegreerde ondersteuning van een 2de scherm/meekijkvoorziening voor balieprocessen;
- Registreren en doorgeleiden van aanvragen voor nieuwe en te verlengen rijbewijzen (incl. uitgifte);
- Registreren en doorgeleiden van aanvragen Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG);
- Aanmaken van drukkersbestanden voor het in bulk laten drukken van stempassen;
- Aanmaken van vervangende stempassen, kiezerspassen en schriftelijke volmachten;
- Bijhouden van het Register Ongeldige Stempassen;
- Genereren van stuurinformatie en operationeel/tactisch lijstwerk
  (inclusief correcte protocollering van de gegenereerde outputinformatie).

De ICT-oplossing heeft een self-service-webportaal en self-service-processen met betrekking tot ten minste:

- Aangifte geboorte
  (inclusief digitale ondertekening door medisch specialisten,
  verpleegkundige en/of kraammedewerkers);
- Aangifte huwelijk/partnerschap
  (inclusief digitale ondertekening door 2 inwoners met DigiD);
- Aangifte overlijden
  (voor inwoners en door begrafenisondernemers);
- Wijziging naamgebruik;
- Aangifte binnen- en intergemeentelijke verhuizing
  (inclusief ontvangst toekomstige verhuizing met latere verwerking)
  (inclusief eventueel toepasselijke toestemming hoofdbewoner)
  (door en voor inwoners en door zorginstellingen);
- Aangifte vertrek buitenland;
- Aangifte briefadres;
- Aanvraag reisdocument
  (inclusief toestemmingsverklaring minderjarig kind);
- Vermissing reisdocument;
- Aanvraag afschrift Burgerlijke Stand
  (door en voor inwoners en door professionele partijen);
- Aanvraag uittreksel BRP
  (door en voor inwoners en door professionele partijen);
- Aanvraag bewijs van in leven zijn;
- Aanvraag bewijs van Nederlanderschap;
- Wijziging verstrekkingsbeperking;
- Aanvraag (vervangende) stempas;
- Aanvraag kiezerspas;
- Aanvraag volmachtbewijs;
- Aanvraag verklaring stemmen voor Europees parlement in Nederland voor inwoners;
- Aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag;
- Aanvraag adresonderzoek.

De ICT-oplossing is in staat de volgende digitale self-service-processen ook geautomatiseerd te verwerken:

- Wijziging naamgebruik;
- Aangifte binnen- en intergemeentelijk verhuizing;
- Toestemmingsverklaring hoofdbewoner bij een aangifte verhuizing;
- Toestemmingsverklaring minderjarig kind bij aanvraag reisdocument;
- Vermissing reisdocument;
- Wijziging verstrekkingsbeperking;
- Aanvraag verklaring stemmen voor Europees parlement in Nederland voor inwoners.

Deze ICT-oplossing dient gekoppeld te worden aan de volgende systemen/voorzieningen:

- Datadistributiesysteem Neuron ESB van Vicrea;
- Landelijke voorziening BRP-V;
- Persoonsinformatievoorziening Nederlandse Antillen en Aruba Verstrekkingen (PIVA-V);
- Landelijke voorziening LV-BAG;
- DigiD, eIDAS en e-Herkenning voor webdiensten;
- Worldline (voorheen: Ingenico) voor webdiensten;
- Balieprinters en backofficeprinters van HP;
- Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS);
- 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;
- BCM Kwaliteitsmonitor van Ministerie van Binnenlandse Zaken;
- HandBoek Amsterdam (HBA);
- Microsoft Entra ID;
- Indien toepasselijk: Microsoft Word;
- DataWareHouse-magazijn.

* Let op: genoemde ICT-oplossingen en leveranciers kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen. Bovenstaande geeft de situatie aan zoals Opdrachtnemer deze bij de start van de Opdracht voor het realiseren van de initiële implementatie aantreft.

2.9.3 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 vereiste en gewenste koppelingen met de hiervoor aanwezige ICT-oplossingen):

- Ondersteuning voor Enterprise ServiceBus- en datadistributiefunctionaliteit
- Ondersteuning voor begraven- en begraafplaatsadministratie;
- Ondersteuning voor verkiezingen- en stembureaumanagement;
- Ondersteuning voor betaal- en kassafunctionaliteit;
- Ondersteuning voor afspraak- en klantgeleidingsfunctionaliteit;
- Ondersteuning voor hardware/apparatuur;
- Ondersteuning voor digitalisering van analoge brondocumenten (uitgezonderd een conversie van bestaande digitale brondocumenten van de bestaande naar de nieuwe ICT-oplossing).

2.9.4 Programma van Eisen

Het Programma van Eisen is als bijlage 04 bijgevoegd op deze Aanbestedingsleidraad. Door indiening van de Inschrijving en het rechtsgeldig ondertekenen van bijlage 01 Inschrijfformulier verklaart Inschrijver zonder enig voorbehoud akkoord te zijn 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 is een uitsluitingsgrond en houdt in dat de Inschrijving niet in behandeling wordt genomen.

2.9.5 Programma van Wensen

Het Programma van Wensen is als bijlage 05 bijgevoegd op deze Aanbestedingsleidraad. In de Inschrijving verklaart Inschrijver of, in welke mate en op welke wijze invulling gegeven kan worden aan de geformuleerde Wensen aan de hand van diverse kwaliteitsproducten. Alle in de Inschrijving ingewilligde Wensen dienen te worden geleverd en hebben dezelfde contractuele status als Eisen. Door het indienen van een Inschrijving maken de door Inschrijver aangedragen oplossingen en antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.

3 Planning en inlichtingen

3.1 Voorgenomen planning

Onderstaande planning is een streefplanning. Aan onderstaande data kunnen daarom geen rechten worden ontleend. Het is Aanbestedende Dienst toegestaan tussentijds wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met (potentiële) Inschrijvers worden gecommuniceerd. De definitieve planning wordt gepubliceerd en actueel gehouden op TenderNed.

Openbare Europese Aanbesteding:	
Publicatie Aanbestedingsdocumenten	30 november 2026
Sluitingsdatum indienen vragen (ronde I)	4 januari 2027 om 10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen (ronde I)	15 januari 2027
Sluitingsdatum indienen vragen (ronde II)	8 februari 2027 om 10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen (ronde II)	19 februari 2027
Sluitingsdatum indienen Inschrijving	8 maart 2027 om 10.00 uur
Opening van Inschrijvingen	8 maart 2027
Presentaties door Inschrijvers	15 april 2027 en 20 april 2027 (reservedag)
Publicatie voornemen tot gunning	30 april 2027
Publicatie definitieve gunning	21 mei 2027
Ondertekening Overeenkomst	Voor 1 juni 2027
Ingang van Overeenkomst	Uiterlijk 1 juni 2027

3.2 Stellen van vragen door Inschrijvers

Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad (inclusief alle hieraan gerelateerde bijlagen) procedurele of inhoudelijke vragen te stellen. Deze vragen kunnen conform de hierboven aangegeven planning via TenderNed worden gesteld. Aanbestedende Dienst verzoekt nadrukkelijk alle vragen te stellen in deze eerste inlichtingenronde. Na deze gelegenheid tot het stellen van vragen rekent Aanbestedende Dienst enkel nog op urgente vragen en eventuele resterende onduidelijkheden na de beantwoording van deze vragen. Dit in het belang van alle aanbestedingsbetrokkenen.

Elke vraag dient separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar de Aanbestedingsdocumenten en zonder bedrijfsgegevens te noemen. Let op: ingevolge de Aanbestedingswet 2012 kan een Inschrijver verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Onderneming (vertrouwelijke vraag). Hiertoe dient Inschrijver bij het stellen van een vraag in TenderNed de betreffende keuze aan te zetten **en zijn verzoek te motiveren**.

Indien de Aanbestedende Dienst een dergelijk verzoek afwijst laat zij dit aan desbetreffende Inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien Inschrijver de vraag toch beantwoord wil hebben dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, als niet individuele vraag. Deze nieuwe vraag en de beantwoording hiervan worden op reguliere wijze voor alle partijen openbaar gemaakt.

Indien een Ondernemer technische problemen ervaart of vragen heeft over de werking van TenderNed, dan kan tijdens kantooruren contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed via telefoonnummer 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

3.3 Nota's van Inlichtingen

Opdrachtgever zal in de vorm van een Nota van Inlichtingen de op correcte wijze ingediende verzoeken en vragen met bijbehorende antwoorden in geanonimiseerde vorm bekend maken bij Inschrijvers via een publicatie op TenderNed. De Aanbestedende Dienst kan tevens middels de Nota van Inlichtingen alle Aanbestedingsdocumenten wijzigen tot uiterlijk tien dagen voor het sluitingstijdstip van de Inschrijvingen.

Eventuele resterende onduidelijkheden en aanvullende verduidelijkende vragen dienen wederom via TenderNed gesteld te worden. De sluitingsdatum hiervoor staat in de eerder aangegeven planning opgenomen. Opdrachtgever zal bij voorkeur geen nieuwe vragen in behandeling nemen. Indien een vraag of suggestie te laat wordt ingediend, dan wordt deze alleen beantwoord indien wordt geacht dat dit antwoord belangrijke informatie bevat voor alle Inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan in principe niet, ook als deze antwoorden minder dan tien dagen voor de sluitingsdatum worden gepubliceerd. De beantwoording van de aanvullende vragen zal gepubliceerd worden in de tweede Nota van Inlichtingen op TenderNed.

De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleren boven eerder gepubliceerde documenten. Mededelingen, toezeggingen of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, die niet in een Nota van inlichtingen zijn vastgelegd en niet via TenderNed zijn gecommuniceerd, zijn niet bindend voor de Aanbestedende Dienst.

3.4 Opening van Inschrijvingenkluis

Wanneer de uiterste inschrijfdatum is verstreken, zal de kluis in TenderNed worden geopend en worden alle tijdig ingezonden Inschrijvingen ingezien. Hiervan zal een proces-verbaal in TenderNed worden opgemaakt, dat dezelfde dag wordt gepubliceerd via TenderNed.

3.5 Algemene communicatie

Als Aanbestedende Dienst treedt op:
Gemeente Maassluis
Koningshoek 93.050
3144 BA Maassluis

Deze aanbesteding geschiedt inclusief de Inschrijvingen van Inschrijvers en de algehele communicatie via TenderNed. Meer informatie over TenderNed is te vinden op: https://www.tenderned.nl.

Het is tijdens de aanbestedingsprocedure, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan op een andere wijze dan via TenderNed te communiceren met de Aanbestedende Dienst omtrent deze aanbesteding. Vragen en/of opmerkingen die niet via TenderNed aan Opdrachtgever zijn gericht, worden niet in behandeling genomen. Elke poging tot beïnvloeding van de bij deze aanbesteding betrokken medewerkers kan ertoe leiden dat de desbetreffende Inschrijving terzijde wordt gelegd. Inschrijver dient zich eveneens in alle gevallen te onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die betrokkenen bij deze aanbesteding kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde kan tot gevolg hebben dat diens Inschrijving terzijde wordt gelegd.

4 Voorschriften Inschrijving

4.1 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving

De Inschrijving en alle in te dienen documenten dienen door de rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde namens Inschrijver tijdig ingediend te worden via de inschrijfmodule (kluis) van TenderNed. Om in te loggen in TenderNed heeft Inschrijver een eHerkenning nodig. Daarbovenop komt een gewone digitale handtekening bij het bevestigen van bepaalde handelingen, zoals het indienen van een Inschrijving. De gebruiker ontvangt hiervoor een transactiecode (TAN) via een SMS. Met de ingevoerde transactiecode is betrouwbare authenticatie van de gebruiker mogelijk.

Inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat voor het sluitingstijdstip, conform de eerder aangegeven aanbestedingsplanning, zijn Inschrijving digitaal is ingediend via TenderNed. Voor dit sluitingstijdstip geldt de digitale klok die wordt getoond in TenderNed. De ingediende Inschrijvingen worden digitaal bewaard in de aanbiedingskluis. De Aanbestedende Dienst kan deze aanbiedingskluis niet eerder openen dan na het sluitingstijdstip. Na het sluitingstijdstip kan er niets meer worden ingediend.

4.2 Verbod op indienen van varianten

Het indienen van varianten is in deze aanbesteding niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

4.3 Verbod onderling overleg tussen Inschrijvers

Het is Inschrijver niet toegestaan om onderling te overleggen met andere Inschrijvers over de inhoud van zijn Inschrijving. Het is Inschrijver tevens niet toegestaan op enige wijze met andere Inschrijvers te overleggen of afspraken te maken die de prijsvorming/concurrentie kunnen beïnvloeden. Deze verboden gelden op straffe van het terzijde leggen van de desbetreffende Inschrijving.

Van een concern, holding of een groep mogen slechts meerdere Ondernemingen inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), indien zij – indien van toepassing – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern, holding of een groep) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

Indien bovenstaande situatie van toepassing is dient Inschrijver op verzoek van de Aanbestedende Dienst uiterlijk binnen vijf werkdagen een verklaring in te dienen, waaruit blijkt dat de Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld en de vertrouwelijkheid in acht is genomen. Kan dit niet door één van betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern/holding/groep behorende Inschrijvers.

4.4 Aan te leveren stukken bij de Inschrijving

Inschrijver dient onderstaande documenten bij de Inschrijving bij te voegen, waarbij alle stukken verplicht zijn:

Checklist gevraagde gegevens (bij Inschrijving)	
1	Eén ingevuld en door een rechtsgeldig persoon ondertekend Inschrijfformulier (bijlage 01)
2	Eén kopie van een ISO 16175-certificaat of vergelijkbaar (zie Aanbestedingsleidraad, § 5.5.1.)
3	Eén/meer ingevuld(e) en door een rechtsgeldig persoon ondertekend(e) UEA('s) (bijlage 02)
4	Eén/meer uittreksel(s) handelsregister (+ evt. volmacht) ter validatie rechtsgeldigheid ondertekening
5	Eén ingevuld en door een rechtsgeldig persoon ondertekend Prijzen- en tarievenblad (bijlage 03)
6	Eén uitwerking van zeven selectiecriteria, conform het Programma van Wensen (bijlage 05)
7	Eén ServiceLevelAgreement, conform Programma van Eisen (zie Aanbestedingsleidraad, § 5.5.2.)

4.5 Aan te leveren stukken bij voorlopige gunning

Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving en het ondertekenen van bijlage 01 Inschrijfformulier in geval van voorlopige gunning onderstaande documenten binnen zeven kalenderdagen aan Aanbestedende Dienst ter verificatie aan te (kunnen) leveren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig kunnen aanleveren van de bewijsmiddelen en houdt zelf rekening met de doorlooptijden van het aanvragen hiervan.

Checklist gevraagde gegevens (bij voorlopige gunning)	
1	Eén/meer kopieën van een ISO 27001-certificaat of vergelijkbaar (zie Aanbestedingsleidraad, § 5.5.1.)
2	Eén/meer aansprakelijkheidsverzekeringspolissen- of certificaten (zie Aanbestedingsleidraad, § 5.4.1.)
3	Eén Gedragsverklaring Aanbesteden (www.justis.nl) (zie Aanbestedingsleidraad, § 5.2.)
4	Eén Verklaring Afdracht Belastingen/Sociale Premies (Belastingdienst) (zie Aanbestedingsleidraad, § 5.2.)

4.6 Storingen TenderNed

In geval van een storing in TenderNed geldt de volgende werkwijze:

- TenderNed herkent storingen. Zodra er een storing is vastgesteld, informeert de servicedesk van TenderNed Aanbestedende Diensten van wie de inschrijftermijn binnen een uur sluit per e-mail;
- Inschrijvers worden geïnformeerd via een melding op TenderNed. Inschrijver ontvangt een logboek van TenderNed om aan te tonen dat zijn/haar Inschrijving actief was voor sluitingstijd;
- Aanbestedende Dienst ontvangt de Inschrijvingsstukken alsnog binnen vijftien minuten na originele sluitingstijd van Inschrijver via emailadres: inkoop@maassluis.nl;
- Aanbestedende Dienst maakt proces-verbaal op en geeft aan wat de situatie is geweest (onder kopje ‘Bijzonderheden’).

4.7 Gestanddoeningstermijn Inschrijving

Voor het indienen van de Inschrijving dient Inschrijver zijn Inschrijving gestand te doen tot 120 dagen na het moment van sluiting. In verband met de mogelijkheid dat tegen de Gunningsbeslissing rechtsmaatregelen worden getroffen, dient Inschrijver de Inschrijving in elk geval aanvullend gestand te doen tot dertig kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in een kort geding.

4.8 Prijsstelling en facturering

Inschrijver dient bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad volledig in te vullen en bij de Inschrijving in te dienen als separaat document in de prijzenkluis van TenderNed. Voor de prijzen gelden de volgende voorwaarden:

- Inschrijvers kunnen één keer een Inschrijving uitbrengen. De prijs wordt opgegeven in euro’s, exclusief BTW. Voor onderdelen waar daadwerkelijk geen kosten mee samenhangen, wordt € 0,00 ingevuld[1]. Negatieve bedragen zijn niet toegestaan;
- De offerteprijs moet op een integrale kostprijs gebaseerd zijn. Dit houdt in dat alle kosten voor de levering van de ICT-oplossing en de hieraan gerelateerde dienstverlening volgens de Opdrachtscope, het Programma van Eisen en uitwerkingen van het Programma van Wensen hierin zijn meegenomen, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier.
- Opdrachtgever accepteert geen andere kosten dan vermeld in het prijzen- en tarievenblad ten aanzien van de overeen te komen Opdracht. Eveneens worden deze kosten enkel en alleen vermeld in het prijzen- en tarievenblad en worden in andere onderdelen van de Inschrijving geen prijzen en tarieven genoemd. Enkel voor opgave van kansen mogen prijzen en tarieven worden opgenomen.

[1] Dit met inachtneming van het bepaalde in § 4.20, waarin is aangegeven dat niet manipulatief, irreëel of strategisch ingeschreven mag worden.

Voorwaarden voor de facturen in verband met de Opdracht zijn:

- Facturen mogen pas verzonden worden na levering en acceptatie van de prestatie, conform het facturatieschema zoals opgenomen in bijlage 06 Hoofdovereenkomst (concept);
- Verplichtingennummer/Inkoopcontractnummer vermelden op uw factuur! Iedere factuur dient te zijn voorzien van een verplichtingennummer beginnend met 45…… Mocht deze niet zijn ontvangen, neem dan contact op met de contactpersoon, welke de order heeft behandeld. Facturen zonder verplichtingennummer worden niet in behandeling genomen;
- Iedere factuur dient te zijn voorzien van een bewijs dat de afgesproken prestatie is geleverd, behalve waarvoor in de overeenkomst een uitzondering is gemaakt (b.v. vooruit gefactureerde licenties). Zie hiervoor Beleid Prestatielevering 2024;
- Hoe kunt u uw factuur aan ons versturen?
  - Het versturen van een E-factuur kan via het Peppol-netwerk naar de gemeente Maassluis op basis van één van de volgende nummers: Overheid Identificatienummer (OIN): 00000001001320257000, Kamer van Koophandel: 24484110, Btw-nummer: NL001320257B02.
  - Het versturen van een PDF-factuur kan per mail naar facturen@maassluis.nl. De factuur wordt vervolgens door Factuurportal in behandeling genomen.

4.9 Algemene voorwaarden

Door Inschrijving stemt Inschrijver in met de aanbestedingsprocedure en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, alsmede met (de inhoud) van de Aanbestedingsdocumenten. De Hoofdovereenkomst op basis van de GIBIT 2025 is als bijlage 06 in concept bijgevoegd en maakt integraal deel uit van deze aanbesteding.

Let op: artikel 16 van deze Hoofdovereenkomst bevat 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.

Let op: In geval van discrepanties tussen de bepalingen van de GIBIT 2025 en de contractuele documenten, zijnde de Hoofdovereenkomst, het Programma van Eisen, het Programma van Wensen, de Aanbestedingsleidraad en Nota's van Inlichtingen, prevaleren de bepalingen uit de contractuele documenten.

Aanbestedende Dienst is ermee bekend dat door Inschrijvers soms een set aan “standaard”-vragen wordt gesteld ten aanzien van deze GIBIT-voorwaarden. Deze worden in dat geval dan vaak voorzien van “standaard”-antwoorden door de Aanbestedende Dienst. Om dit zo veel mogelijk te voorkomen en de hieraan gerelateerde administratieve lasten voor partijen op voorhand te reduceren, wordt in beginsel gevraagd retorische vraagstellingen te vermijden en in algemene zin uit te gaan van de continu geldende aspecten van goed opdrachtgeverschap, behoorlijk bestuur, Algemeen Bestuursrecht en het Burgerlijk Wetboek. Eveneens vragen we derhalve uitzonderingsgevallen niet leidend te maken in de vraagstelling aan Aanbestedende Dienst. Bovendien is de Opdrachtscope en het beschreven onderwerp van overeenkomst in de aanbestedingsdocumenten ten alle tijde in de aldaar gestelde reikwijdte bepalend voor de verplichtingen van de Inschrijver. Tot slot hanteert Aanbestedende Dienst de volgende interpretaties in relatie tot de GIBIT 2025 en is derhalve op basis hiervan niet bereid tot aanpassing van de volgende artikelen:

GIBIT 2025: algemene interpretatie van toe- of aanrekenbaarheid:
Inschrijvers stellen dikwijls vragen en/of opmerkingen over de aard en mate van toerekenbaarheid/aanrekenbaarheid van aspecten van de Opdrachtscope en/of -uitvoering. Met name ten aanzien van meer complexe onderdelen van de Opdrachtscope, waar vaak relaties liggen met de prestaties van derden-leveranciers of Opdrachtgever, worden dan voorstellen gedaan ter nuancering of out-of-scope-plaatsing. De Opdrachtscope wordt niet meer wezenlijk gewijzigd. Inschrijver wordt enkel aangesproken op zijn te leveren prestaties in het licht van deze Opdrachtscope, tenzij expliciet anders overeengekomen. Het hierbij in redelijkheid en billijkheid kunnen aanrekenen aan Inschrijver in geval van afwijkingen van de Opdrachtscope of -uitvoering is integraal onderdeel van de GIBIT 2025, valt aldus onder de toepasselijkheid van de GIBIT 2025 en is overeenkomstig het beschrevene in de GIBIT 2025 van toepassing. In relatie tot deze aan- of toerekenbaarheid geldt aldus eveneens dat er beroep gedaan kan worden op voorkomende overmachtssituaties.

GIBIT 2025: artikel 17 wordt als volgt geïnterpreteerd:
De aansprakelijkheidsclausule in actuele versies van de GIBIT is aanmerkelijk versimpeld ten opzichte van oudere versies. Er wordt nu onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt aan Inschrijvers worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk geen onderscheid meer gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Echter is dientengevolge geen enkele sprake van een onbeperkte aansprakelijkheid. Ten eerste worden de hiertoe geldende aansprakelijkheidsbedragen gemaximeerd. Aanbestedende Dienst en Inschrijvers dienen zich eveneens te realiseren dat naast de bepalingen in de GIBIT het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar nadrukkelijk van wordt afgeweken. Concreet: dit houdt onder meer in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Aanbestedende Dienst pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming van Inschrijver.

Andere voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Bij het indienen van de Inschrijving, stemt Inschrijver in met de inhoud van de Hoofdovereenkomst en de hierop van toepassing zijnde Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2025 (GIBIT 2025). Het niet accepteren van deze voorwaarden leidt tot uitsluiting.

4.10 Sociale voorwaarden

De Aanbestedende Dienst weert Werken, Leveringen en/of Diensten die onder niet aanvaardbare arbeidsomstandigheden (zoals kinderarbeid, dwangarbeid, discriminatie van werknemers, niet-betaling van leefbaar loon) tot stand komen of zijn gekomen. De Aanbestedende Dienst neemt daartoe ook sociale voorwaarden (ketenverantwoordelijkheid) op. De Aanbestedende Dienst verlangt van Inschrijvers dat deze in het kader van de te sluiten Overeenkomst bijdragen aan het bewust worden, voorkomen en aanpakken van nadelige invloeden van de Opdracht op de arbeidsomstandigheden direct of indirect gerelateerd aan de uitvoering van de Opdracht. Dit verlangen is in lijn met de huidige internationale denkbeelden over ketenbeheer en internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen (o.a. VN, OESO en SER).

4.11 Vertrouwelijkheid

Van Inschrijvers wordt verwacht vertrouwelijkheid in acht te nemen ter zake van alle vertrouwelijke informatie welke hen bekend is of wordt van Opdrachtgever. De informatie welke hem/haar ter beschikking staat, zal hij/zij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn/haar personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de Inschrijving. Inschrijver kan de genoemde informatie eveneens delen met de door haar in te schakelen partners, onderaannemers en hulppersonen. In een dergelijk geval blijft Inschrijver verantwoordelijk voor het nakomen van de geheimhoudingsplicht door genoemde derden.

Anderzijds zal Opdrachtgever alle door Inschrijvers in het kader van deze aanbesteding ingediende documenten vertrouwelijk behandelen en niet openbaar maken aan derden, tenzij Opdrachtgever daartoe in rechte wordt gedwongen en/of voor zover Opdrachtgever die gegevens in het kader van de motivering van de Gunningsbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig heeft en/of wanneer er een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat. Opdrachtgever oordeelt in beginsel of openbaarmaking nodig is in de hiervoor beschreven situaties.

4.12 Intellectueel eigendom

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Aanbestedende Dienst en InnoviQ B.V. niets uit de Aanbestedingsstukken worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie of anderszins. Inschrijver verklaart zich hiermee akkoord door indienen van zijn Inschrijving.

Ontvangen Inschrijving, ingediende documenten en/of correspondentie zullen na afloop van de aanbestedingsprocedure niet aan Inschrijver worden geretourneerd. Inschrijvers verlenen op voorhand een gebruiksrecht aan Opdrachtgever om de resultaten en producten van de aanbestedingsprocedure intern te mogen gebruiken voor het correct uitvoeren en afronden van de aanbesteding. In geval van voorkomende afwijkingen hierop, zal eerst toestemming worden gevraagd voor een andersoortige toepassing hiervan.

4.13 Inschrijvingsvergoeding

Aan Inschrijvers wordt geen tegemoetkoming betaald in de vorm van een Inschrijvingsvergoeding.

4.14 Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking

Onvolledig of onjuist beantwoorde vragen c.q. ingediende documenten kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname. Opdrachtgever behoudt zich evenwel het recht voor verduidelijking en/of aanvulling van de Inschrijving van Inschrijver te verlangen, waaraan Inschrijver vervolgens binnen de alsdan door Opdrachtgever gestelde termijn dient te voldoen.

Opdrachtgever kan besluiten Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, uit te nodigen voor een gesprek over zijn Inschrijving, verificatie van gegevens en bespreking van de eventueel te sluiten Overeenkomst. Dit verificatiegesprek staat los van de bewijsstukken die Opdrachtgever ter controle van de uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Compliancyeisen opvraagt.

Blijkt tijdens het gesprek met Inschrijver dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt, dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Overeenkomst, dan zal betreffende Inschrijver alsnog afvallen. In gevallen als deze zal in de regel besloten worden een verificatiegesprek met tweede Inschrijver te voeren.

Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat de eindscore moet worden aangepast, zal het beoordelingsteam dit doorvoeren. Met dien verstande dat nimmer een score hoger gewaardeerd kan worden dan uit de Inschrijving, en dus de eerste beoordeling, kon worden opgemaakt.

4.15 Ongeldige Inschrijvingen

Een Inschrijving is ongeldig als deze:

- niet volledig is ingevuld en/of bijlagen ontbreken;
- niet rechtsgeldig is ondertekend
  (bijlage 01 Inschrijfformulier, bijlage 02 UEA en bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad);
- onder een voorwaarde is ingediend;
- als variant is ingediend;
- anderszins niet voldoet aan de vereisten in de Aanbestedingsleidraad (incl. bijlagen).

In geval van een ongeldige Inschrijving wordt de desbetreffende Inschrijving terzijde gelegd.

In geval van een ongeldige Inschrijving die echter eenvoudig kan worden hersteld, waarbij de mededinging tussen Inschrijvers niet nadelig wordt beïnvloed, dan kan de Aanbestedende Dienst desbetreffende Inschrijver daartoe verzoeken. Eenvoudig herstel is aan de orde bij een kennelijke vergissing, zoals ontbrekende NAW-gegevens of een handtekening. Als deze Inschrijver niet of te laat gebruik maakt van de geboden herstelmogelijkheid, dan wordt de desbetreffende Inschrijving alsnog terzijde gelegd.

Indien blijkt dat één of meerdere documenten is ondertekend door een persoon die op het moment van Inschrijving daartoe niet bevoegd was dan kan Aanbestedende Dienst betreffende Inschrijver in de gelegenheid stellen dit ondertekeningsgebrek te herstellen. Dit herstel dient te gebeuren binnen een termijn van twee werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van het herstelverzoek via TenderNed. In geval dat ondertekening niet tijdig is hersteld zal de Inschrijving als ongeldig ter zijde worden gelegd.

4.16 Tegenstrijdigheden en/of bezwaren

Deze Aanbestedingsleidraad met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden aantreffen, dan wel anderszins bezwaren hebben tegen de procedure, de voorwaarden en/of Eisen, dan maakt Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tot de sluitingstermijn voor het indienen van vragen aan Opdrachtgever kenbaar, met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing, via TenderNed. Als dit niet gebeurt, vervalt elk recht om tegen deze documenten in rechte op te komen, tenzij Aanbestedende Dienst besluit dat het niet beantwoorden van een te laat ingediende vraag disproportioneel is.

Van Inschrijvers wordt aldus een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een Inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door hem niet binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. Indien de reactie van Aanbestedende Dienst op een vraag of verzoek niet leidt tot aanpassing van de documenten of als deze aanpassing naar mening van Inschrijver niet juist of onvoldoende is, moet Inschrijver een kort geding starten bij de bevoegde rechter en Aanbestedende Dienst hiervan uiterlijk 24 uur voor het sluiten van de Inschrijvingen op de hoogte stellen met een betekende dagvaarding op adres van Aanbestedende Dienst. Als dit niet tijdig gebeurt, vervalt elk recht om tegen de aanbestedingsdocumenten in rechte op te komen.

4.17 Klachtenprocedure

Indien een Ondernemer een klacht heeft met betrekking tot de aanbestedingsprocedure, of met betrekking tot de handelswijze van de Opdrachtgever, dient de Ondernemer gemotiveerd en onderbouwd aan te geven met welke punten/onderdelen van de aanbesteding hij het niet eens is. Deze klacht kan worden ingediend bij de klachtencoördinator van Gemeente Maassluis naar emailadres inkoop@maassluis.nl met in de onderwerpregel de naam van deze aanbesteding en de contactpersoon.

4.18 Advisering Wet BIBOB

De Aanbestedende Dienst kan advies vragen aan het Landelijk Bureau Bibob, dat op verzoek een integriteitsbeoordeling uitvoert en advies uitbrengt op grond van de Wet Bibob.

4.19 Originele taal en toepasselijk recht

Alle correspondentie en communicatie in het kader van deze aanbesteding en uit deze aanbesteding voortvloeiende Opdrachten tussen Inschrijver en Opdrachtgever dienen uitsluitend in de Nederlandse taal te geschieden. Deze aanbesteding wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de Rechtbank Zuid-Holland.

4.20 Manipulatieve, irreële of strategische Inschrijving

Het indienen van een manipulatieve, strategische of irreële Inschrijving is niet toegestaan en kan tot uitsluiting leiden. Dit brengt in elk geval met zich mee dat een Inschrijving, die geen reëel beeld geeft van de waarde van de gevraagde Gunningscriteria, niet is toegestaan. De prijzen per onderdeel dienen reëel en marktconform te zijn (kortingen daargelaten). Kortingen dienen eveneens per onderdeel reëel te zijn en mogen aldus niet gebruikt worden om de beoordelingssystematiek te doorkruisen c.q. met het doel punten te scoren die niet overeenstemmen met de feitelijke Inschrijving (manipulatie). Wanneer er bij het openen van de Inschrijving twijfel bestaat over de realiteit van de ingediende prijzen dan kan aan betreffende Inschrijver gevraagd worden om nader toe te lichten dat de ingediende prijzen (per onderdeel) reëel zijn voor de Opdracht.

5 Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Compliancyeisen

5.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Compliancyeisen opgenomen die Opdrachtgever stelt aan respectievelijk de Inschrijver en de aangeboden ICT-oplossing. In de volgende paragrafen staat per criterium welke informatie Inschrijver wanneer dient in te dienen om te verklaren dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en dat aan de gestelde Geschiktheidseisen en Compliancyeisen wordt voldaan. Aan de bijlagen behorende bij deze aanbesteding mag niets gewijzigd worden op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding.

5.2 Uitsluitingsgronden

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient volledig, ondertekend door een rechtsgeldig vertegenwoordiger en naar waarheid te worden ingevuld en toegevoegd te worden aan de Inschrijving (bijlage 02 UEA). Het niet of niet naar waarheid invullen van het UEA leidt tot uitsluiting. Door het ondertekenen van het UEA gaat Inschrijver akkoord met:

De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel A: Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;
De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel B; Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies;
De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel C. In de verklaring zijn de uitsluitingsgronden aangevinkt die van toepassing zijn.

Om de rechtmatige ondertekening van het door Inschrijver ingediende UEA te controleren moet Inschrijver een Uittreksel Handelsregister (specifiek voor Nederland: uittreksel van de Kamer van Koophandel) bij de Inschrijving voegen. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving, en dient de naam te bevatten van de ondertekenaar van de Inschrijving (specifiek: bijlage 01 Inschrijfformulier, bijlage 02 UEA en bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad). Eventueel dienen hiertoe meerdere uittreksels geleverd te worden, zodat eenduidig herleidbaar is dat de ondertekening van de Inschrijving (UEA) door de ondertekenaar rechtsgeldig is. Eventueel kan hierbij tevens gebruik worden gemaakt van een volmacht. Deze Eis geldt ook voor alle eventuele deelnemers aan een Samenwerkingsverband.

Inschrijver dient een complete Inschrijving in, waarbij alle bescheiden zoals genoemd in paragraaf 4.3 worden gevoegd bij de Inschrijving. Om de verdere juistheid van het door Inschrijver ingediende Inschrijving en UEA te controleren moet Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, op het eerste verzoek van Opdrachtgever aanvullend en per ommegaande de bewijsmiddelen in paragraaf 4.4. aanleveren.

- Ten aanzien van de Gedragsverklaring Aanbesteden geldt: Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat de uitsluitingsgronden IIIA en IIIC, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

- Ten aanzien van een Verklaring Afdracht Belastingen en Sociale Premies van de Belastingdienst geldt: Inschrijver kan door middel van deze verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond IIIB, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), op hem niet van toepassing is. Deze Eis geldt voor alle eventuele deelnemers aan een Samenwerkingsverband. Inschrijver(s) lever(t)(en) bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

Inschrijver(s) dien(t)(en) deze aanvullende bewijsmiddelen per ommegaande, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen via TenderNed aan te leveren aan Opdrachtgever. Voor zover blijkt dat Inschrijver(s) niet in staat is/zijn (tijdig) bewijsmiddelen te overleggen en uitsluiting alsnog volgt, staat het Opdrachtgever vrij om de eerstvolgende gegadigde, die op grond van de selectiecriteria niet voor gunning in aanmerking kwam, alsnog uit te nodigen om bewijsmiddelen te overleggen en voor zover er geen sprake is van uitsluitingsgronden en deze Inschrijver in staat is gebleken te voldoen aan de Geschiktheidseisen en andere Eisen tot gunning over te gaan.

5.3 Combinatievorming en onderaanneming

De Aanbestedingswet geeft de ruimte om een Samenwerkingsverband te vormen, bijvoorbeeld met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen en/of dat ze gezamenlijk de Opdracht kunnen uitvoeren. Dit betekent dat het indienen van de Inschrijving kan worden gedaan door een ‘zelfstandige Onderneming’, een ‘Combinatie van Ondernemingen’ of in de vorm van ‘hoofd- en onderaanneming’.

5.3.1 Zelfstandige Ondernemer

De Inschrijving kan worden ingediend door een zelfstandige Onderneming.

De zelfstandig Ondernemer kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het/de uittreksel(s) handelsregister voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op dit UEA.

5.3.2 Een Combinatie

Een Combinatie houdt in dat meerdere Ondernemingen gezamenlijk één Inschrijving indienen om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidscriteria en/of omdat ze louter gezamenlijk de Opdracht kunnen uitvoeren (hier wordt dus niet bedoeld een hoofd- en onderaanneming. Alle leden van de Combinatie zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de eventueel te verlenen Opdracht.

Inschrijver dient in zijn Inschrijving duidelijk te vermelden (conform bijlage 02 UEA) welke activiteiten door welke van de leden van de Combinatie worden uitgevoerd. Inschrijver dient aan te geven wie de leiding heeft en penvoerder is, en dus aanspreekpunt voor Opdrachtgever zal zijn tijdens de aanbesteding en de eventuele uitvoering van de Opdracht. Een bijgevoegde aanbiedingsbrief is hiervoor het meest geschikt.

Indien een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dient ieder lid van de Combinatie alle bewijsmiddelen naast het UEA in te dienen als ware het een zelfstandige Inschrijver als genoemd in paragraaf 5.3.1. ingevolge welke alle tot de Combinatie behorende Ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele Opdracht.

Een Combinatie kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het/de uittreksel(s) handelsregister voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op dit UEA.

Na Inschrijving is wijziging van de samenstelling van een Combinatie uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever en mits dit geen wezenlijke wijziging oplevert. Opdrachtgever kan aan een dergelijke goedkeuring nadere voorschriften verbinden.

5.3.3 Hoofd- en onderaanneming

Wanneer Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van onderaannemers, benoemt Inschrijver in zijn Inschrijving alle door hem in te schakelen onderaannemers en geeft expliciet aan voor welk onderdeel van de Opdracht de betreffende onderaannemers zullen worden ingeschakeld. Een bijgevoegde aanbiedingsbrief is hiervoor het meest geschikt.

Na Inschrijving mogen onderaannemers waarvoor een beroep op draagkracht is gedaan alleen worden ingeschakeld en/of vervangen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Inschrijver draagt dan evenwel de volledige aansprakelijkheid voor het inzetten van eventuele overige onderaannemers, behoudens aantoonbare overmachtssituaties.

Een hoofdaannemer kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het/de uittreksel(s) handelsregister voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op dit UEA.

De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht. Hij is aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Onderaannemers waarvoor geen beroep op draagkracht wordt gedaan behoeven zodoende geen UEA en uittreksel(s) handelsregister te overleggen. Wel dienen zij vermeldt te worden op de UEA van de hoofdaannemer.

5.4 Aanvullende Geschiktheidseisen

5.4.1 Financiële zekerheidsstelling

Inschrijver dient in het bezit te zijn van in ieder geval de volgende aansprakelijkheidsverzekeringen:

- Een bewijs van verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid, conform GIBIT 2025, artikel 17.3 en 18.
  Let op: In afwijking van GIBIT 2025, artikel 17.3 geldt dat de aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade wordt beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,00 per gebeurtenis en € 2.500.000,00 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis;
- Een bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's, conform GIBIT 2025, artikel 17.4 en 18.
  Let op: In afwijking van GIBIT 2025, artikel 17.4 geldt dat de aansprakelijkheid voor overige schade proportioneel gemaakt aan de Opdracht en wordt beperkt tot € 400.000 per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan € 800.000 (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis.
  N.B. Uitgangspunten voor deze afwijking zijn dat het voor Opdrachtgever een zeer kritische ICT-oplossing betreft voor haar bedrijfsvoering en dienstverlening aan inwoners, waarbij zij de financiële zekerheidsstelling op voorhand niet wenst af te laten hangen van een financiële jaarvergoeding van Inschrijver, die haar momenteel nog onbekend is.

Ook een hiertoe door de verzekeraar opgesteld verzekeringscertificaat wordt geaccepteerd. Mocht uit de controle van de bewijsmiddelen blijken dat Inschrijver toch niet voldoet, en eenvoudig herstel hiervan niet mogelijk blijkt, dan wordt deze Inschrijver alsnog uitgesloten.

5.4.2 Technische bekwaamheid

Inschrijver dient technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie/referenties:

- 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 archiefwaardige ICT-oplossing voor de in de Opdrachtscope genoemde uitvoeringsondersteuning van de processen Burgerzaken, 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. Opdrachtgever gaat akkoord met het aanleveren van maximaal 3 referenties, maar heeft nadrukkelijk de voorkeur voor 1 referentie om de integraliteit van het daar gedane aanbod te kunnen beoordelen. Uiteraard dient het indienen van meerdere referenties tezamen dekkend te zijn voor de gestelde kerncompetentie(s).

De referentie(s) is/zijn niet ouder dan 3 jaar, gerekend vanaf de indieningsdatum van de Inschrijving. De ICT-oplossing is hierbij geleverd, beheerd en onderhouden in (een gedeelte van) de afgelopen drie jaar voor deze referent(en). De implementatie kan hierbij eerder hebben plaatsgevonden. Elke referent heeft de ICT-oplossing volledig geïmplementeerd (gehad) en tenminste 6 maanden operationeel in gebruik (gehad). Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan.

Indien Inschrijver een referentieopdracht heeft uitgevoerd in een samenwerkingsverband van ondernemingen, wordt de Opdracht slechts als referentie-opdracht aangemerkt indien Inschrijver kan aantonen dat hij (1) daadwerkelijk en (2) voor de onderhavige Opdracht relevante expertise (de kerncompetentie(s)) aan de door het samenwerkingsverband uitgevoerde referentieopdracht heeft geleverd. Indien het samenwerkingsverband waarin de betreffende partij heeft gezeten een duidelijke werkverdeling heeft gehad en Inschrijver de voor de onderhavige Opdracht relevante discipline(s) (kerncompetentie(s)) zelf heeft uitgevoerd, dan zal de betreffende Opdracht als referentie-opdracht aan Inschrijver worden toegerekend.

De referentie(s) kan Inschrijver opvoeren in bijlage 01 Inschrijfformulier en kan/kunnen gecontroleerd worden door Opdrachtgever. Inschrijver geeft met het indienen van deze referentie(s) akkoord aan Opdrachtgever, of daartoe door hen aangewezen derden, direct en zonder tussenkomst van Inschrijver, bij de referent(en) informatie in te winnen ten aanzien van de aldaar uitgevoerde leverings- en implementatieopdracht(en). In geval van onvolledigheden en/of onduidelijkheden is Opdrachtgever niet verplicht om aan Inschrijver aanvullende informatie te verzoeken of met de referent(en) in contact te treden en gerechtigd om de Inschrijving als ongeldig terzijde te leggen.

5.5 Aanvullende Compliancyseisen

5.5.1 Verplichte certificeringen of gelijkwaardig

Inschrijver dient in het bezit te zijn van de onderstaande certificeringen (of gelijkwaardig):

- Inschrijver dient zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001:2022 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig. 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 Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.
- Indien Inschrijver gebruik maakt van derden die de rekencentraservices van Inschrijver verzorgen met betrekking tot de ICT-oplossing, dienen deze derden (ongeacht of er 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 of aantoonbaar gelijkwaardig. 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 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.

- De Inschrijver beschikt zelfstandig over een ISO 16175-certificaat en onderliggende auditrapportage van dit certificaat ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing of toont volledige compliancy aan de Archiefwet aan met een schriftelijke uitwerking, waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn beschreven en aantoonbaar zijn ingeregeld in de ICT-oplossing:
  - een gedetailleerde zoekfunctie naar informatieobjecten op basis van rollen en rechten;
  - toewijzingsmethoden van unieke identificatiecodes aan elk uniek informatieobject en aan elke unieke aggregatie van informatieobjecten;
  - ondersteuning van de MDTO-standaard voor metadatering van informatieobjecten;
  - beveiligings- en toegangsprotocollen om de inhoud van informatieobjecten en de gerelateerde metagegevens te beschermen tegen toegang, wijziging of vernietiging door onbevoegden;
  - functionaliteit voor genereren van vernietigings- en overbrengingslijsten en exports van informatieobjecten en bijbehorende metadata, die opgebouwd zijn op basis van zoekcriteria en / of metagegevens over bewaartermijn, grondslag voor bewaring en archiefdatum;
  - functionaliteit voor het uitsluiten van individuele informatieobjecten en/of -groepen en hun gerelateerde metadata van voorgenoemde vernietigings- en overbrengingslijsten;
  - aanwezigheid van een audit-trail / eventgeschiedenis voor alle informatieobjecten (zaken en documenten);
  - functionaliteit voor vernietiging van informatieobjecten, waarbij archiefvernietiging betekent dat informatieobjecten en bijbehorende metadata onherstelbaar vernietigd worden en zijn op basis van de zoekcriteria in de gehele aangeboden ICT-oplossing (indien toepasselijk in zowel de archief- als ook de burgerzakenmodule van de ICT-oplossing).

  Indien Inschrijver niet beschikt over genoemd certificaat en onderliggende auditrapport van dit certificaat, dient Inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen in te dienen. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Inschrijver levert dit bewijs bij de Inschrijving ten aanzien van deze Opdracht.

Let op: Indien Inschrijver zich ten aanzien van een aangeleverd certificaat beroept op de gelijkwaardigheid aan de gevraagde certificeringsnorm in één van de compliancyeisen, dient de gelijkwaardigheid ten minste te volgen uit een bij de Inschrijving verstrekte verklaring van de desbetreffende certificerende instelling.

5.5.2 Geldigheidsproduct ServiceLevelAgreement

Opdrachtgever stemt in met het toepasselijk zijn van de ServiceLevelAgreement van Inschrijver, mits deze ten minste voldoet aan de gestelde algemene vereisten in de aanbestedingsdocumenten. Opdrachtgever wil bij de beoordeling van de Inschrijving voldoende zekerheid hebben dat de service die Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met deze gestelde algemene (en minimale) Eisen. Om deze reden dient Inschrijver de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement (eventueel aangevuld met een conceptversie van het DossierAfsprakenProcedures voor klant-specifieke afwijkingen op deze ServiceLevelAgreement) in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:

- beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing;
- dienstverlening en supporttijden van de helpdesk;
- prioritering en afhandeling van meldingen (incl. serviceniveaus);
- periodieke verantwoordingsrapportage en vaststelling inhoud;
- serviceprocessen (inclusief backup-, restore-, en uitwijkbeleid);
- de service-organisatie met rollen, overleg- en escalatiestructuren.

Deze ServiceLevelAgreement (inclusief eventueel DossierAfsprakenProcedures) is een geldigheidsproduct en dient compliant te zijn aan alle gestelde Eisen. Dit betekent dat, als tijdens de beoordeling van de Inschrijving blijkt dat deze ServiceLevelAgreement niet aan de gestelde Eisen (zie bijlage 04 Programma van Eisen) voldoet, sprake is van een ongeldige Inschrijving. Op dat moment zal de Inschrijving dus terzijde worden gelegd en van verdere beoordeling worden uitgesloten.

In geval dat de ServiceLevelAgreement (inclusief eventueel DossierAfsprakenProcedures) afwijkt op de gestelde Eisen en in overleg tussen partijen blijkt dat deze eenvoudig kan worden hersteld, waarbij de mededinging tussen Inschrijvers niet nadelig wordt beïnvloed, dan kan de Aanbestedende Dienst desbetreffende Inschrijver daartoe verzoeken. Eenvoudig herstel is aan de orde bij een kennelijke vergissing, zoals ontbrekende gegevens of onbedoelde afwijkingen. Als deze Inschrijver niet of te laat gebruik maakt van de geboden herstelmogelijkheid, dan wordt de desbetreffende Inschrijving alsnog terzijde gelegd.

6 Beoordeling en gunning

6.1 Beoordelingsprocedure

De ingediende Inschrijvingen worden getoetst op volledigheid, Inschrijvingsvereisten, Geschiktheidseisen, Compliancyeisen en eventuele uitsluitingsgronden. Als Inschrijver heeft verzuimd om aan één of meerdere minimumeisen te voldoen, kan dit leiden tot directe afwijzing, 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 dagtekening van genoemde brief in rechte op te komen tegen de beslissing door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Zuid-Holland.

Uitsluitend Inschrijvingen die niet zijn uitgesloten als voornoemd, zullen worden beoordeeld op de feitelijke inhoud op grond van de Gunningscriteria. De te hanteren gunningmethodiek 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 gunningmethodiek.

6.2 Gunningscriteria

In onderstaande tabel staan de te hanteren Gunningscriteria met maximaal te behalen waarden vermeld.

Gunningscriterium		**Waarde**
Prijs	**(o.b.v. bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad)**	**20**
Prijscomponent:	Totale inschrijfsom aanbieding	20
Kwaliteit	**(o.b.v. bijlage 05 Programma van Wensen)**	**80**
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking ten aanzien van Integraliteit	5
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking ten aanzien van Digitale dienstverlening en self-service	7
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking ten aanzien van Procesautomatisering en -digitalisering	7
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking ten aanzien van Concept-implementatieplan	6
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking ten aanzien van Digitale soevereiniteit en ketenbeheersing	5
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking ten aanzien van ISAE-3402-typeII-certificering	5
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking ten aanzien van Kansendossier	5
Kwaliteitscomponent:	Presentatie/demonstratie gebruikersvriendelijkheid, script A: Aanvraag Reisdocument	4
Kwaliteitscomponent:	Presentatie/demonstratie gebruikersvriendelijkheid, script B: Aangifte verhuizing	4
Kwaliteitscomponent:	Presentatie/demonstratie gebruikersvriendelijkheid, script C: Bijhouden persoonslijst	6
Kwaliteitscomponent:	Presentatie/demonstratie gebruikersvriendelijkheid, script D: Hervestiging	6
Kwaliteitscomponent:	Presentatie/demonstratie gebruikersvriendelijkheid, script E: Adresonderzoek	6
Kwaliteitscomponent:	Presentatie/demonstratie gebruikersvriendelijkheid, script F: Melding voorgenomen huwelijk	8
Kwaliteitscomponent:	Presentatie/demonstratie beheerdersvriendelijkheid, script G: Activiteiten van functioneel beheer	6
Totaal aantal te behalen punten		**100**

6.2.1 Gunningscriterium prijs

Opdrachtgever wenst ten eerste inzicht te krijgen in de totale kosten voor het gebruik van de totale ICT-oplossing gedurende de gehele potentiële looptijd van de Overeenkomst, behoudens jaarlijkse indexering op basis van GIBIT 2025. Onder het gebruik (Total Costs of Usage) worden alle kosten verstaan die Inschrijver moet maken waardoor Opdrachtgever het gebruiksrecht verkrijgt voor de gehele potentiële looptijd van de Overeenkomst, waarmee invulling gegeven wordt aan de Opdrachtscope en gerelateerde Eisen en Wensen.

Let op: Alle incidentele kosten rondom de implementatie en transitie worden beschouwd in dit bedrag opgenomen te zijn. Ten aanzien van de betaling van deze incidentele kosten: deze kunnen wel direct na uitvoering van werkzaamheden, en acceptatie hiervan door Opdrachtgever, worden gefactureerd en behoeven niet in de jaarlijkse kosten verrekend en aldus jaarlijks mee gefactureerd te worden.

Let op: Voor de initiële implementatiefase geldt dat uitsluitend eenmalige kosten in rekening mogen worden gebracht. Eventuele periodieke kosten van Opdrachtnemer dienen tot en met 30 november 2027 te zijn verdisconteerd in de eenmalige implementatiekosten van de Inschrijving. Periodieke kosten mogen pas vanaf 1 december 2027 in de gebruiksfase afzonderlijk worden opgevoerd en afzonderlijk in rekening worden gebracht.

Opdrachtgever wenst ten tweede inzicht te krijgen in de verschillende te hanteren tarieven van het in te zetten personeel gedurende de gehele potentiële looptijd 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 dit prijzen- en tarievenblad opgegeven tarieven zijn wél de tarieven die maximaal voor de verleende diensten in rekening kunnen / mogen worden gebracht, behoudens de in de jaarlijkse indexering van deze tarieven op basis van GIBIT 2025. Let op: de gespecificeerde dienstverlening van de beschreven Opdracht dient in de bovenstaande opgave van de Total Costs 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.

Inschrijvers dienen bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving in te dienen. Aan de hand van het Prijzen- en tarievenblad wordt de prijscomponent ‘Totale inschrijfsom aanbieding’ beoordeeld (D87 in het Prijzen- en tarievenblad), waarbij een maximaal aantal punten van 20 behaald kan worden.

Let op: De gecalculeerde prijs per inwoner (cel D40 in het Prijzen- en tarievenblad) is tevens de maximale prijs per inwoner in geval van op- en afschaling binnen de Opdracht op basis van fluctuaties in inwoneraantallen.

Let op: Voor het Prijzen- en tarievenblad (zie bijlage 03) gelden afzonderlijke bodem- en plafondbedragen voor:

- Totale licentietarieven (D71 in het Prijzen- en tarievenblad);
- Totaal eenmalige (implementatie) kosten (D72 in het Prijzen- en tarievenblad);
- Subtotaal Total Costs of Usage (D73 en D85 in het Prijzen- en tarievenblad);
- Subtotaal tarieven (D82 en D86 in het Prijzen- en tarievenblad);
- Totale inschrijfsom aanbieding (D87 in het Prijzen- en tarievenblad).

Voor inzicht in deze bedragen wordt verwezen naar het Prijzen- en tarievenblad (bijlage 03). Inschrijvingen lager dan de gestelde bodembedragen en / of hoger dan de gestelde plafondbedragen worden terzijde gelegd.

6.2.2 Puntentoekenning prijscomponent

Aan de prijscomponent ‘Totale inschrijfsom aanbieding’ (D87 in het Prijzen- en tarievenblad), die Inschrijver opgeeft bij de Inschrijving, wordt een score toegekend. Deze score wordt berekend door onderstaande formule, waarbij alle punten voor de prijscomponent (20 punten) worden behaald bij een ‘Totale inschrijfsom aanbieding’ overeenkomstig het hiervoor gestelde bodembedrag en geen punten voor de prijscomponent (0 punten) worden behaald bij een ‘Totale inschrijfsom aanbieding’ overeenkomstig het hiervoor gestelde plafondbedrag. Voor een ‘Totale inschrijfsom aanbieding’ tussen de gestelde bodem- en plafondbedragen, wordt het aantal punten lineair berekend met deze formule, waarvan waar nodig de uitkomst rekenkundig wordt afgerond op twee decimalen.

Formule met onder- en bovengrens	
Bodembedrag 'Totale inschrijfsom aanbieding' (min)	€ 700.000
Plafondbedrag 'Totale inschrijfsom aanbieding' (max)	€ 3.200.000
Formule	(max - inschrijfsom) / (max - min) * waarde
Formule (ingevuld)	(€ 3.200.000 - inschrijfsom) / (€ 3.200.000 – € 700.000) * 20

Rekenvoorbeelden:
Stel: Inschrijver 1 schrijft in met een 'Totale inschrijfsom aanbieding' van € 1.800.000. De totale score wordt 11,20 punten ((3.200.000 - 1.800.000) / (3.200.000 – 700.000) * 20).

Stel: Inschrijver 2 schrijft in met een 'Totale inschrijfsom aanbieding' van € 2.600.000 De totale score wordt 4,80 punten ((3.200.000 – 2.600.000) / (3.200.000 – 700.000) * 20).

De score van Gunningscriterium prijs wordt vanzelfsprekend niet eerder gedeeld met het beoordelingsteam 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.

6.2.3 Gunningscriteria kwaliteit

De Gunningscriteria kwaliteit worden beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat uit circa 5 beoordelaars (waaronder een functioneel beheerder, medewerkers front- of backoffice en een coördinator van Burgerzaken). Let op: de samenstelling is indicatief en kan eenzijdig zonder verdere communicatie naar Inschrijvers worden bijgesteld. Adviseurs van Team Inkoop van Opdrachtgever en adviesbureau InnoviQ B.V. maken geen deel uit van dit beoordelingsteam.

Inschrijvers krijgen een beoordeling aan de hand van rapportcijfers per Gunningscriterium kwaliteit zoals hieronder beschreven. De beste Inschrijver, zijnde Inschrijver die het meeste punten heeft behaald op kwaliteit, kan maximaal 80 punten halen voor de Gunningscriteria kwaliteit. Afhankelijk van de behaalde rapportcijfers zal het werkelijk aantal punten per Inschrijver bepaald worden.

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

Voor de uitwerking van de Gunningscriteria wordt verwezen naar bijlage 05 Programma van Wensen. Het betreft achtereenvolgens de Gunningscriteria: Integraliteit, Digitale dienstverlening en self-service, Procesautomatisering en -digitalisering, Concept-implementatieplan, Digitale soevereiniteit en ketenbeheersing ,ISAE-3402-typeII-certificering, Kansendossier en Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid. Voor de eerstgenoemde zeven Gunningscriteria volstaan uitwerkingen op schrift door Inschrijver, conform het gestelde in bijlage 05 Programma van Wensen. Let op: Folders, brochures en internetverwijzingen worden niet gezien als onderdeel van de Inschrijving en zullen niet beoordeeld worden. Voor Gebruikers- en beheerdervriendelijkheid voorziet Inschrijver in een presentatie/demonstratie waarin zeven demonstratiescripts worden beoordeeld, conform het gestelde in bijlage 05 Programma van Wensen. In bijlage 05 Programma van Wensen zijn tevens de demonstratiescripts opgenomen voor dit Gunningscriterium.

6.2.4 Puntentoekenning kwaliteitscomponenten

De leden van het beoordelingsteam kennen ieder afzonderlijk een rapportcijfer van 4 tot en met 9 toe aan de diverse uitwerkingen van kwaliteitscomponenten van de Inschrijvingen conform de beoordelingswijze in het Programma van Wensen. Het uiteindelijke rapportcijfer per Gunningscriterium kwaliteit zal op basis van consensus in het beoordelingsteam tot stand komen. Deze cijfers worden als volgt omgerekend voor de uiteindelijke scorebepaling en het behaalde aantal punten:

Oordeel	Rapportcijfer	Percentage	Omschrijving
Onvoldoende	4	0%	De uitwerking van het Gunningscriterium 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.
Matig	5	20%	De uitwerking van het Gunningscriterium 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.
Voldoende	6	40%	De uitwerking van het Gunningscriterium is volledig en/of sluit aan op de doelstellingen/vraagstelling. De uitwerking is overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde* opleveren - bovenop datgene dat reeds is vereist - ten aanzien van de doelstellingen/vraagstelling.
Ruim voldoende	7	60%	De uitwerking van het Gunningscriterium is meer dan volledig en/of sluit goed aan op de doelstellingen/ vraagstelling. De uitwerking is aansprekelijk en overtuigend. De uitwerking kent bijzondere elementen die meerwaarde* opleveren - bovenop datgene dat reeds wordt vereist - ten aanzien van de doelstellingen/vraagstelling.
Goed	8	80%	De uitwerking van het Gunningscriterium is meer dan volledig en/of sluit goed aan op de doelstellingen/ vraagstelling. De uitwerking is aansprekelijk, 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.
Zeer goed	9	100%	De uitwerking van het Gunningscriterium is maximaal volledig en/of sluit naadloos aan op de doelstellingen/ vraagstelling. De uitwerking is aansprekelijk, 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.

* N.B. Meerwaarde wordt voor de presentatie/demonstratie enkel in termen van de hier te beoordelen 'Proces- en activiteitenlogica' en/of '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 Wensen zijn beschreven en beoordeeld niet opnieuw voor een positieve dan wel negatieve beoordeling gedurende de presentatie/demonstratie in aanmerking komen.
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.

Rekenvoorbeelden:
Stel: Inschrijver 1 scoort op het onderdeel Concept-implementatieplan (maximaal te behalen punten: 6) het rapportcijfer 6 (c.q. Voldoende). Dan correspondeert dit rapportcijfer met een percentage van 40%. De totale score wordt 2,40 punten (40% * 6).

Stel: Inschrijver 2 scoort op het onderdeel Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid, script A: Aanvraag Reisdocument (maximaal te behalen punten: 4) het rapportcijfer 8 (c.q. Goed). Dan correspondeert dit rapportcijfer met een percentage van 80%. De totale score wordt 3,20 punten (80% * 4).

6.3 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 zal Opdrachtgever de voorlopige winnaar aanwijzen door middel van loting door een notaris.

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 Zuid-Holland. 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 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.

6.4 Overeenkomsten en voorbehoud

De Onderneming/Combinatie aan wie gegund wordt, gaat de Overeenkomsten met Opdrachtgever aan die als bijlage bij deze Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd (te weten bijlage 06 Hoofdovereenkomst (concept) met daarbij behorende GIBIT 2025 en bijlage 07 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 08 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.

7 Bijlagen

In aparte documenten bij deze Aanbestedingsleidraad zijn bijgevoegd:

Bijlage 01	Inschrijfformulier
Bijlage 02	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 03	Prijzen- en tarievenblad
Bijlage 04	Programma van Eisen
Bijlage 05	Programma van Wensen
Bijlage 06	Hoofdovereenkomst (concept)
Bijlage 07	Verwerkersovereenkomst (concept)
Bijlage 08	Wachtkamerovereenkomst (concept)
Bijlage 09-a	GIBIT 2025 - Toelichting per artikel
Bijlage 09-b	GIBIT 2025 - Artikelen
Bijlage 09-c	Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen (2024-1)