



Belastingdienst

BESCHRIJVEND DOCUMENT

Openbare Europese Aanbesteding

“Contact Center Interactie: Support Genesys Web Toolbar”

Aanbestedende dienst(en):

- Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC18-003
Datum : 24 mei 2018

Support Genesys Web Toolbar
Achtergrond informatie

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Introductie	6
1.1. <i>Inleiding</i>	6
1.2. <i>Leeswijzer.....</i>	6
Hoofdstuk 2. Aanleiding, doel en omvang van deze aanbesteding	7
2.1. <i>Aanleiding.....</i>	7
2.2. <i>Doelstelling.....</i>	7
2.3. <i>Reikwijdte en omvang van de aanbesteding.....</i>	7
2.3.1. <i>Support GWT.....</i>	7
2.3.2. <i>Mogelijk uitbreiding Installed base.....</i>	7
2.3.3. <i>GWT specialist.....</i>	7
2.4. <i>Wijzigingen en opties</i>	8
2.4.1. <i>Wijzigingen en opties.....</i>	8
2.5. <i>Perceelindeling.....</i>	8
2.5.1. <i>Te contracteren partijen.....</i>	8
2.6. <i>De Belastingdienst</i>	8
2.6.1. <i>Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst.....</i>	9
2.6.2. <i>IV Keten Belastingdienst</i>	9
2.6.3. <i>Nieuwe IV-keten</i>	10
2.6.4. <i>CC DevOps team.....</i>	11
2.7. <i>Investeringsagenda</i>	11
2.8. <i>Rijksbeleid</i>	12
2.8.1. <i>Duurzaamheid en Maatschappelijk verantwoord inkopen.....</i>	12
2.8.2. <i>Sociale voorwaarden</i>	12
Hoofdstuk 3. Aanbestedingsprocedure	14
3.1. <i>Algemeen</i>	14
3.2. <i>Planning aanbesteding.....</i>	14
3.3. <i>Wettelijk kader.....</i>	14
3.4. <i>Aankondiging.....</i>	14
3.5. <i>Aanbestedingsstukken</i>	15
3.5.1. <i>Onregelmatigheden</i>	15
3.5.2. <i>Nadere inlichtingen over de Aanbestedingsstukken</i>	15
3.6. <i>TenderNed instructie</i>	16
3.6.1. <i>Openen van de kluis.....</i>	16
3.7. <i>Acceptatie voorwaarden.....</i>	17
3.8. <i>Sluitingsdatum indienen inschrijving</i>	17
3.9. <i>Recht om niet te gunnen</i>	17
3.10. <i>Klachtafhandeling bij aanbesteding</i>	17

3.10.1.	Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?	17
3.10.2.	Contactgegevens klachtafhandeling.....	18
3.10.3.	De stappen van een standaard klachtafhandeling	18
Hoofdstuk 4.	Beoordelingscriteria.....	19
4.1.	<i>Inleiding</i>	19
4.2.	<i>Uitleg beoordelingscriteria</i>	19
4.3.	<i>Procedure van beoordeling van de inschrijvingen</i>	20
4.4.	<i>Inschrijven in samenwerking & gelieerde rechtspersonen</i>	20
4.5.	<i>Vormvereisten</i>	21
4.5.1.	Aanlevering van de inschrijving	21
4.5.2.	Taal.....	22
4.5.3.	Aan te leveren Bijlagen.....	22
4.5.4.	Aanleveren van bewijsstukken na het gunningsbesluit	22
4.5.5.	Voorwaardelijke inschrijving	24
4.5.6.	Ondertekening	24
4.5.7.	Geldigheid inschrijving.....	25
4.5.8.	Kosten van de inschrijving.....	25
4.6.	<i>Uitsluitingsgronden</i>	25
4.7.	<i>Geschiktheidseisen</i>	26
4.7.1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (voorheen: eigen verklaring).....	26
4.7.2.	Gedragsverklaring Aanbesteden	27
4.7.3.	Technische bekwaamheid	27
4.8.	<i>Uitvoeringseisen</i>	28
4.9.	<i>Conformiteitenlijst</i>	29
4.10.	<i>Gunningscriteria</i>	29
4.10.1.	Beoordelingscommissie en beoordelingswijze	29
4.10.2.	Beoordeling prijscriterium	29
4.10.3.	Prijs.....	29
4.11.	<i>Gunning</i>	30
4.11.1.	Mededeling van de gunningsbeslissing.....	30
4.11.2.	Bewijsstukken verificatiefase	30
4.11.3.	Definitieve gunning	32
Hoofdstuk 5.	Lijst van Bijlagen en Verklaringen.....	33
Bijlage A1.	Support GWT.....	34
Bijlage 1.	Begrippen- en afkortingenlijst.....	35
Bijlage 2.	Licentieoverzicht Installed base 2018– GWT.....	36
Bijlage 3.	Elektronisch factureren aan de Rijksoverheid	37
Bijlage 4.	Business Etiquette	38
Bijlage 5.	Model sociale voorwaarden.....	39

Bijlage 6.	Concept Overeenkomst Support GWT	40
Bijlage 7.	Brochure “Een integrale Belastingdienst basiswaarden en regels”	41
Bijlage 8.	BIR 2012.....	42
Bijlage 9.	VIR-BI 2013	43
Bijlage 10.	Format voor het stellen van vragen Nota van Inlichtingen	44
Bijlage 11.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	45
Bijlage 12.	Verklaring rechtspersonen ex artikel 2:24a en 2:24b BW	46
Bijlage 13.	Referentie GE3 en GE4	47
Bijlage 14.	Conformiteitenlijst gunningseisen	48
Bijlage 15.	Prijzenformulier	49
Bijlage 16.	Standaard Support overeenkomst GWT	50

Hoofdstuk 1. **Introductie**

1.1. **Inleiding**

Dit is het Beschrijvend Document in het kader van de openbare Europese aanbesteding IUC18-003 Support Genesys Web Toolbar.

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd door het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC). Opdrachtgever is IV-accent.

De Opdrachtgever voor deze opdracht is:

De Belastingdienst

Contactpersoon:

Mw. E.H. Hospers Senior Inkoper

Contact via “Berichten” in TenderNed.

1.2. **Leeswijzer**

In Hoofdstuk 2 worden aanleiding, doel en omvang van de opdracht beschreven.

Tevens wordt inzage gegeven in de betrokken organisaties/organisatieonderdelen. Daarnaast wordt een weergave gegeven van het rijksbeleid op de thema’s duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord inkopen, en sociale voorwaarden.

Hoofdstuk 3 gaat in op de procedurele aspecten rondom onderhavige aanbestedingsprocedure.

In Hoofdstuk 4 is een uitleg gegeven omtrent beoordelingscriteria en wordt uiteengezet welke vormvereisten, welke uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen van toepassing zijn en welke uitvoeringseisen gelden.

De toegevoegde Bijlagen zijn te verdelen in informatieverstrekende Bijlagen en Bijlagen die na invulling deel uit kunnen maken van de inschrijving. Een en ander is nader uitgewerkt in Hoofdstuk 5.

Tenslotte is in Bijlage A1. “Support Genesys Web Toolbar (hierna Support GWT)” een uitwerking van de specificaties van de opdracht opgenomen.

Wij wijzen u op het gebruik van Bijlage 1 ICT Begrippenlijst, waarin alle begrippen staan uitgewerkt die in de Aanbestedingsstukken worden toegepast. De begrippen zijn logischerwijs een integraal onderdeel van deze Europese aanbesteding en zullen tevens tijdens de looptijd van de Overeenkomst van toepassing blijven.

Hoofdstuk 2. Aanleiding, doel en omvang van deze aanbesteding

2.1. Aanleiding

De aanleiding voor deze aanbesteding is dat op de Europese aanbesteding IUC17-003 perceel 2 "Contact Center Specialisten en Support overig" geen inschrijvingen zijn binnengekomen.

De Belastingdienst wenst als Opdrachtgever via deze aanbesteding een Opdrachtnemer te selecteren voor de levering van Support Genesys Web Toolbar (GWT), mogelijke uitbreiding van de Installed base en indien nodig een GWT-specialist. Ideal is de producent van de GWT.

2.2. Doelstelling

Met deze aanbesteding beoogt de Aanbestedende dienst te komen tot één overeenkomst.

Het doel is er voor zorg te dragen dat de Continuïteit van de Installed base van GWT, door middel van bijbehorend Support wordt gewaarborgd. Opdrachtgever heeft de intentie om gefaseerd tot vervanging van de Installed base voor wat betreft GWT over te gaan en GWT uit te faseren. Zie Bijlage A1 paragraaf 5.1 en Bijlage 2 Licentieoverzicht Installed base GWT.

De GWT wordt momenteel door agenten gebruikt voor het werken met de CC-Omgeving van Genesys. In de bestaande CC-Omgeving nemen de volgende Klanten momenteel contact center diensten af van IV-accent: Service Desk (SD), Nationale Helpdesk Douane (NHD), Facilitair Contact Center (FCC). Landelijk Incasso Centrum (LIC) en de grote stromen "toeslagen", "particulieren", "ondernemingen", "autoheffingen", "douane" (buitenland) en "buitenlands belastingplichtigen" waarvan Klant Interactie & Services (KI&S) de operationele contact center-werkzaamheden verricht.

2.3. Reikwijdte en omvang van de aanbesteding

De opdracht heeft betrekking op één perceel.

2.3.1. Support GWT

Support op de componenten GWT is essentieel voor de waarborging van de Continuïteit van de CC-Omgeving. De Inschrijver dient de Opdrachtgever hierin te faciliteren.

Opdrachtgever wenst het standaard Support welke de desbetreffende Fabrikant aanbiedt. Zie daartoe artikel 6 van de Overeenkomst.

Het is mogelijk bij vervanging van (onderdelen van) GWT de Support GWT op die onderdelen (deels) wordt stopgezet. Het Supporttarief dient navenant te worden aangepast indien deze situatie zich voordoet.

Voor het overzicht van Support zie Bijlage 2 Licentieoverzicht Installed base 2018 - GWT.

2.3.2. Mogelijk uitbreiding Installed base

Onder het onderdeel Support wenst de Opdrachtgever zo nodig extra Licenties aan te kunnen schaffen verband houdende met een Uitbreiding op de huidige Installed base van GWT.

Deze Licenties zullen dan (na offerte-aanvraag en acceptatie Opdrachtgever van offerte) via een Inkoopopdracht worden verworven en hierbij geldt het gestelde inzake Markconformiteit zoals beschreven in artikel 11.6 en Bijlage A1 paragraaf 5.1.2

2.3.3. GWT-Specialist

De Belastingdienst gebruikt de Genesys WebToolbar voor interacties van agenten en supervisors met burgers en bedrijven. Kanalen die ondersteund worden door de GWT zijn: telefonie inbound en telefonie outbound (push preview). De GWT is geïntegreerd met het maatwerk CRM systeem (de zogenaamde GID). Er zijn een aantal business-aanpassingen in de GWT (code) doorgevoerd om aan de wensen van de Belastingdienst te voldoen.

Aangezien de GWT-implementatie bij de Belastingdienst maatwerk bevat, wordt de GWT specialist product-gerelateerd betrokken via deze overeenkomst. Inzet van een GWT-specialist is noodzakelijk in de volgende gevallen:

- GWT lifecycle-management op de CC-omgeving;
- indien een functionele aanpassing aan de GWT noodzakelijk is in de huidige situatie zoals hierboven beschreven..

2.4. Wijzigingen en opties

2.4.1. Wijzigingen en opties

Mogelijke wijzigingen op deze overheidsopdracht zijn indexering (zie paragraaf 4.1.1 Bijlage A1) en opties tot verlengen van de Overeenkomst (zie paragraaf 2.5 Beschrijvend Document).

2.5. Perceelindeling

De opdracht bestaat uit één perceel:

- Support GWT

De overeenkomst wordt aangegaan voor 1 jaar met optioneel 4 x zes maanden (half jaar) verlenging.

Ingangsdatum: 12 augustus 2018.

De Aanbestedende dienst dient uiterlijk 2 maanden voorafgaand aan de einddatum van de Overeenkomst aan te geven of van de verlengingsmogelijkheid gebruikt wordt gemaakt.

2.5.1. Te contracteren partijen

Het is de bedoeling om door middel van deze aanbesteding te komen tot één Overeenkomst met één Inschrijver.

2.6. De Belastingdienst

De Belastingdienst maakt deel uit van het Ministerie van Financiën.

Het Ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het financieel-economisch beleid in Nederland, het beheer van de overheidsfinanciën en het beleid met betrekking tot de financiële markten. Het Ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de rijksbegroting en de miljoenennota, en bewaakt de begrotingsuitgaven.

De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst de verschillende aangiften van 6 miljoen particulieren en 1,1 miljoen ondernemers. De Belastingdienst int niet alleen, maar keert ook uit. Zo verzorgt de Belastingdienst bijvoorbeeld de uitbetaling van inkomensafhankelijke toeslagen voor kinderen, kinderopvang, huur en zorg. Andere belangrijke taken zijn:

- Het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude.
- Het houden van toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen.
- Toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

De organisatie van de Belastingdienst is sterk in beweging en aan verandering onderhevig. Momenteel bestaat de Belastingdienst (nog) uit onderstaande organisatieonderdelen:

- Douane
- Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD).
- Toeslagen
- Particulieren
- Midden- en kleinbedrijf
- Grote ondernemingen
- Centrale Administratie processen (B/CAP).
- Klantinteractie- en services
- Informatievoorziening.

Om alle taken goed te kunnen uitvoeren, heeft de Belastingdienst twee facilitaire centra:

- Centrum voor kennis en communicatie (B/CKC)
- Centrum voor facilitaire dienstverlening (B/CFD)

De ICT-organisatie, ook wel IV-organisatie, van de Belastingdienst is onderverdeeld in:

- Centrum voor applicatieontwikkeling en –onderhoud (B/CAO).
- Centrum voor infrastructuur en exploitatie (B/CIE).
- IV-accent.
- Architectuur, Techniek, IV-voortbrenging (ATIV)
- Informatiemanagement (IM).

Bij de Belastingdienst werken in circa 30.000 medewerkers.

2.6.1. Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC Belastingdienst) is onderdeel van Belastingdienst/Centrum voor facilitaire dienstverlening (B/CFD) en is de dienst die namens de Belastingdienst aanbestedingen uitvoert.

In het kader van een compacte rijksdienst is IUC Belastingdienst per 1 januari 2013 een Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC) voor de Rijksoverheid. Dit betekent een uitbreiding van taken en Opdrachtgevers buiten de Belastingdienst.

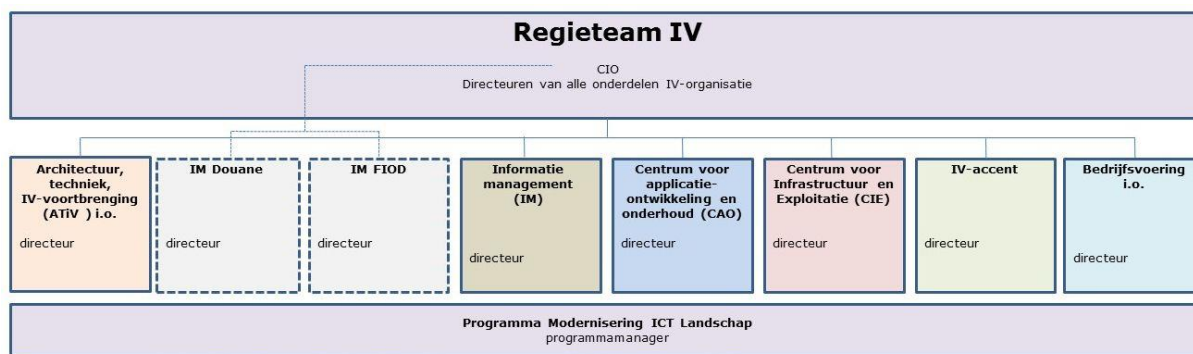
IUC Belastingdienst verricht inkoopactiviteiten voor de generieke inkoop van de bij hem ondergebrachte rijkscategorieën en daarnaast voor de specifieke inkoop van de Belastingdienst. Zij doet dat op een wijze die effectief, doelmatig, transparant en rechtmatig is.

Zie voor meer informatie de volgende internetsites <https://Belastingdienst-in-beeld.nl/zakendoen-met-de-Belastingdienst/>, www.Belastingdienst.nl en www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin.

2.6.2. IV Keten Belastingdienst

Om haar primaire proces uit te voeren, heeft de Belastingdienst een informatievoorzieningsketen (IV Keten) ingericht waarin ongeveer 4000 medewerkers actief zijn. In deze keten worden Informatievoorzieningsinstrumenten (waaronder ICT) voortgebracht. Het overgrote deel van de applicaties van de Belastingdienst wordt door deze IV-organisatie ontwikkeld, onderhouden en beheerd in het eigen datacenter.

Inrichting van de IV-organisatie, welke momenteel wordt gereorganiseerd:



Rollen van de bedrijfsonderdelen in de IV-keten:

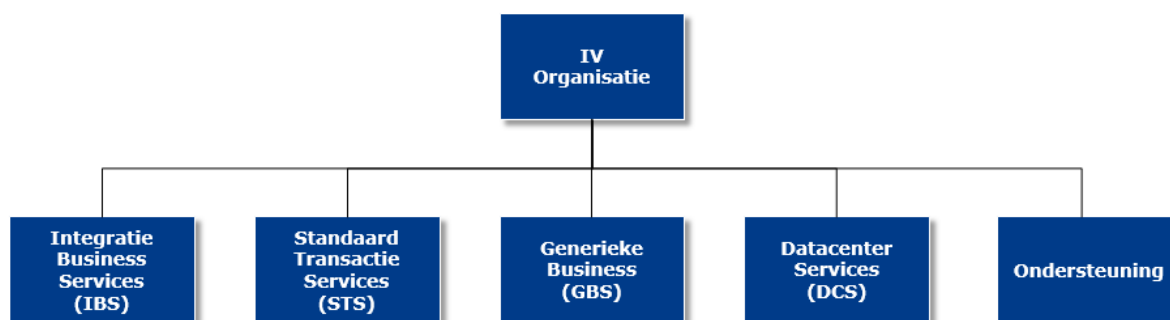
Bedrijfsonderdeel	Rollen
B/CAO	Ontwikkelt en integreert applicaties ten behoeve van bedrijfsprocessen in opdracht van de IM's;

Bedrijfsonderdeel	Rollen
	Beheert en onderhoudt applicaties; Ontwikkelt eigen ontwikkelservices en halffabricaten (hiervoor heeft B/CAO intern een IM); Geeft opdrachten voor hosting capaciteit aan B/CIE voor applicaties; Ontwikkelt en beheert de BOA van B/CAO.
B/CIE	Ontwikkelt en onderhoudt de hosting omgeving; Plaatst door B/CAO ontwikkelde applicaties op verzoek van IM op een hosting omgeving; Handelt Incidenten af.
ATIV	Geeft richting en stelt kaders voor de uitvoering en bewaakt deze (bijv. Beveiliging, business continuïteit).
IM's	Geven opdrachten aan B/CAO voor ontwikkelen IT-oplossingen (applicaties) en integratiediensten; Ontwikkelen niet IT-deel van bedrijfsprocessen; Spreken service niveau af met B/CIE (in SLA); Geven opdrachten aan B/CIE voor hosting van IT-oplossingen (applicaties); Ontwikkelen en beheren eigen BOA en maken business cases (BC), Globale ontwerpen (GO) en Procesontwerp voor wijzigingen in de BOA.
IV-accent	Verantwoordelijk voor de innovatie, ontwikkeling, Acceptatie, test, productie en beheer en exploitatie van de IV-voorzieningen voor de gebieden 1 tot en met 4 van de Investerings-agenda; Interactie, Informatie gestuurd Toezicht en Inning, Ontwikkeling van data-analyse en Sturing, verantwoording en effectmeting.

2.6.3. Nieuwe IV-keten

De organisaties van de IV-Organisatie zijn geleidelijk aan het wijzigen vanaf 01-12-2017. Door ontwikkelingen in de maatschappij, de politiek en binnen de rijksoverheid is duidelijk geworden dat de informatievoorziening van de Belastingdienst voortdurend aangepast moet worden. Dit vergt veel van de bestaande organisaties en de medewerkers. De in dit kader opgestelde visie voor de IV-organisatie en veranderaanpak zijn onlangs door het management van de Belastingdienst goedgekeurd. Het is de bedoeling om de veranderingen in kleine stappen te laten plaatsvinden om de Continuïteit van de Belastingdienstprocessen te kunnen waarborgen.

Per 1 december is in eerste instantie de topstructuur van genoemde organisaties zoals hieronder aangegeven geformaliseerd en medio 2018 wordt de nieuwe IV-Organisatie verder vormgegeven.



Figuur 1 Nieuwe IV organisatie (01-12-2017)

- Integratie Business Services (IBS) brengt IV-voorzieningen voort in aansluiting op het primair proces.
- Standaard Transactie Services (STS) brengt generieke deelproducten, bemande en onbemande ontwikkelstraten en technische tooling voort.
- Generieke Business Services (GBS) brengt generieke eindvoorzieningen voor burgers en bedrijven en medewerkers op het gebied van interactie, data en kantoorvoorzieningen voort.
- Data Center Services (DCS) verzorgt de voortbrenging en exploitatie van de generieke delen van de infrastructuur voor de Belastingdienst en mogelijk andere onderdelen van de Nederlandse overheid.

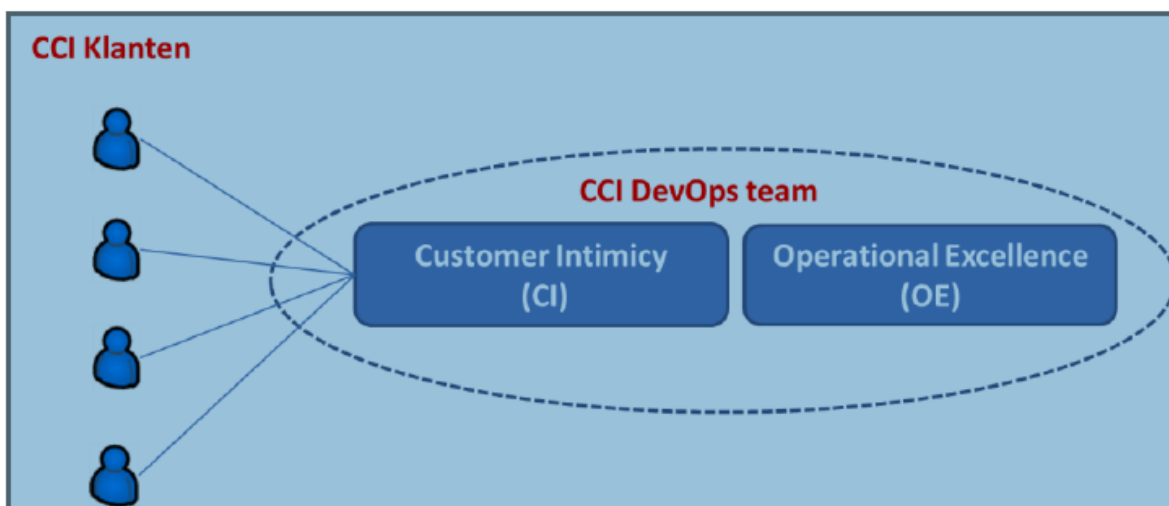
IV-accent is een onderdeel van GBS.

2.6.4. CC DevOps team

Alle Exploitatie, Beheer-, Onderhoud- en ontwikkelingswerkzaamheden voor de contact centers binnen de Belastingdienst worden uitgevoerd door het CC DevOps team dat deel uitmaakt van IV-accent.

Dit multidisciplinaire, zelfsturende team (bestaande uit medewerkers in vaste dienst en ingehuurd medewerkers) zal zich in de komende jaren verder ontwikkelen in de dienstverlening aan bestaande en nieuwe Klanten binnen de Belastingdienst en mogelijk andere overheden en ZBO's.

Binnen het team is onderscheid gemaakt in de volgende teams. Team Blauw (OPS) is verantwoordelijk voor Operations en kleine projecten vanuit lifecycle-management. Team Wit is verantwoordelijk voor nieuwe ontwikkelingen op het gebied van Contact Center. De verantwoordelijkheid voor vernieuwing op het gebied van Workforce Optimization & Customer Analytics is belegd bij team Geel. Team Rood (overige CX diensten) staat opgesteld voor de (door)ontwikkeling van de Virtuele Assistent en het Content Management.



Binnen het CCI DevOps team zijn eveneens een productmanager (productowner voor het generieke aanbod) en architect opgesteld voor het Customer Intimicy (CI)-koppelvlak met de Klanten. Het ontwikkelen en beheren (DevOps) van de nieuwe en bestaande CCI infradiensten aan de hand van de vastgestelde architectuur (met de Klanten) vindt plaats in het Operational Excellence (OE)-gedeelte van het team. Na ontwikkeling van generiek aanbod kunnen klantspecifieke solutions worden ontwikkeld in nauwe samenspraak met een productowner vanuit onze Klanten.

2.7. Investeringsagenda

In 2015 startte de Belastingdienst een ingrijpend meerjarig veranderprogramma (de Investeringsagenda). Inzet is te zorgen voor een Belastingdienst die beter, goedkoper en meer 'in control' is. Modernisering van de interactie staan in de aanpak centraal. Op die manier kan de Belastingdienst waar gaan maken dat iedereen de aanpak krijgt die hij verdient. De groep die niet bereid is aan zijn verplichtingen te voldoen moet toezicht voelen, terwijl burgers en ondernemers die de regels willen naleven moeten worden ontzorgd.

Beter

De Belastingdienst investeert in een moderne, digitale interactie met burgers en bedrijven. Brieven maken plaats voor elektronische berichten. Daardoor worden burgers beter bediend. Knellende formele regels worden daarbij losgelaten.

- **Beter:** wil ook zeggen dat burgers en bedrijven niet méér lastig worden gevallen dan nodig is. Maar ook niet minder. Dienstverlening en het toezicht kunnen met behulp van data beter worden gericht

op die burgers en bedrijven die aandacht nodig hebben. Veel aandacht is er ook voor de ICT. De aanpak daarvan wordt sterk gewijzigd. Daardoor neemt de afhankelijkheid van grote, kwetsbare en dure automatiseringssystemen af. De systemen van de toekomst zijn kleiner en flexibeler.

- **Goedkoper:** de Belastingdienst wordt kleiner. Door automatisering, efficiencyverhoging en concentratie van werkzaamheden verdwijnen de komende jaren zo'n 5.000 meest administratieve functies. Daar staat tegenover dat zo'n 1.500 mensen worden aangenomen in hoogwaardige functies in toezicht en data-analyse.
- **Meer 'in control':** Informatiesturing zorgt voor een Belastingdienst die beter in control raakt met betrekking tot de belastinginning. Door grotere beschikbaarheid van data kunnen in de uitvoering beter onderbouwde keuzes worden gemaakt. Effecten kunnen beter worden gemeten en verantwoord.

Recentelijk heeft er een herijking van de Investeringsagenda plaatsgevonden. Bovenstaande uitgangspunten blijven hierbij van toepassing.

De meest actuele informatie over de Investeringsagenda publiceert de Belastingdienst op de volgende website: <https://Belastingdienst-in-beeld.nl/themas/investeringsagenda-Belastingdienst/>.

2.8. Rijksbeleid

2.8.1. Duurzaamheid en Maatschappelijk verantwoord inkopen

De Nederlandse overheid heeft zich op basis van gemaakte internationale afspraken gecommitteerd om duurzame ontwikkeling een natuurlijk onderdeel van economische ontwikkeling te laten zijn. Ook de Belastingdienst als onderdeel van de overheid vindt duurzame ontwikkeling belangrijk en wil het goede voorbeeld geven.

De Belastingdienst wil met name door het treffen van preventieve maatregelen de milieubelasting van de bedrijfsvoering terugdringen. De inkoop van producten en Diensten biedt een uitgelezen kans om het duurzame belang naar voren te brengen.

De Belastingdienst geeft hier concreet invulling aan door de komende jaren duurzaamheid als criterium bij investeringen en inkoop mee te nemen. Naast milieuaspecten zullen ook sociale aspecten worden betrokken. Op basis van deze uitgangspunten hecht de Belastingdienst aan een Inschrijver die duurzame ontwikkeling hoog in het vaandel heeft staan en die de ambitie heeft om samen met de Belastingdienst hier nog meer werk van te maken.

cc. Zie voor meer informatie de themasites op www.pianoo.nl.

2.8.2. Sociale voorwaarden

Internationale verdragen bevatten morele normen over mensenrechten, arbeidsomstandigheden en beloningen. Het voldoen aan sociale aspecten van duurzaam inkopen betekent dat ondernemers zich moeten inspannen dat deze normen in de hele keten van het productieproces worden nagestreefd. De systematiek die hiervoor is ontworpen, noemen we: "sociale voorwaarden". De fundamentele normen in de verdragen van Internationale Arbeidsorganisatie en de normen in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, noemen we generieke normen. Zij gelden voor de inkoop van alle producten. Voor sommige productgroepen heeft de Rijksoverheid aanvullende normen gesteld. Met aanvullende normen streven we in die producten een nog grotere verbetering na van arbeidsomstandigheden en beloningen.

Sociale voorwaarden worden als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde in de overeenkomst opgenomen. Deze maatregel houdt in dat in de overeenkomst tussen Belastingdienst en ondernemer wordt opgenomen welke inspanningen de ondernemer verricht om risico's op schending van de normen in beeld te brengen.

Meer over sociale voorwaarden kunt u lezen op de volgende websites:

- www.mvonderland.nl (bijvoorbeeld het thema "eerlijk zaken doen")

- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/inkopen-door-het-rijk/inhoud/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-door-het-rijk/voldoen-aan-sociale-voorwaarden> (voor veel achtergrond informatie en documentatie op de wijze waarop de Rijksoverheid omgaat met dit thema).

Hoofdstuk 3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Algemeen

De aanbesteding wordt voor mededinging opengesteld via een Openbare procedure. In deze procedure vinden zowel de beoordeling van de geschiktheid van de Inschrijver als de beoordeling van de inschrijving in één ronde plaats.

3.2. Planning aanbesteding

Hieronder wordt de planning van de deze aanbesteding weergegeven. Vanaf de uiterste datum van inschrijving betreft het een indicatieve planning, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone zoals in Nederland van toepassing. Gedurende de wintertijd is dit Central European Time (CET, UTC+1). Gedurende de zomertijd is dit Central European Summer Time (CEST, UTC+2).

Activiteit	Datum / periode
Publicatie Aankondiging opdracht	24 mei 2018
1 ^e Nota van Inlichtingen uiterlijk 15.00 uur	5 juni 2018
Publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen	13 juni 2018
Uiterste datum van inschrijving, uiterlijk om 11:00 uur	3 juli 2018
Beoordeling inschrijving(en)	3 juli 2018 – 13 juli 2018
Mededelen gunningsbeslissing, start bezwaartermijn	13 juli 2018
Verificatiefase: Aanleveren van (aanvullende) bewijsstukken (Tien (10) kalenderdagen)	13 juli 2018 – 23 juli 2018
Einde bezwaartermijn, eventuele gunning	2 augustus 2018
Ondertekening van de overeenkomst	12 augustus 2018

De Aanbestedende dienst maakt u erop attent dat de tijd op de website van TenderNed leidend is. De tijd op de website van TenderNed betreft de tijd in de Nederlandse tijdzone.

3.3. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 (hierna: AW 2012) van toepassing. De AW 2012 is een nationale uitwerking van de Europese Richtlijnen van 28 maart 2014 betreffende de plaatsing van overheidsopdrachten (2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU).

De Aanbestedende dienst voert deze aanbesteding uit in overeenstemming met de voorschriften zoals opgenomen in de Gids Proportionaliteit.

3.4. Aankondiging

In het kader van de aanbesteding IUC18-003 Support GWT heeft de Aanbestedende dienst op de in paragraaf 3.2 opgenomen datum een officiële Aankondiging verzonden aan www.tenderned.nl. Via deze internetsite is de Aankondiging direct doorgestuurd naar het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen.

Kenmerk en naam van de aanbesteding zijn: IUC18-003 Support Genesys Web Toolbar.

De aard van de gevraagde dienstverlening is beschreven in de volgende CPV-codes.

CPV code	omschrijving
50332000-1	Onderhoud van telecommunicatie-infrastructuur

3.5. Aanbestedingsstukken

Op basis van het voorliggende Beschrijvend Document en de daarin gestelde kaders kunnen Inschrijvers een inschrijving doen. De Aanbestedende dienst heeft hiertoe in dit Beschrijvend Document de behoefte omschreven en toegelicht volgens welke procedure de aanbesteding verloopt.

De in Hoofdstuk 5 "Lijst van Bijlagen en Verklaringen" opgenomen Bijlagen maken integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

3.5.1. Onregelmatigheden

Dit Beschrijvend Document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks menen dat de informatie en/of een bepaling in het Beschrijvend Document en/of andere Aanbestedingsstukken (waaronder ten minste de Nota van Inlichtingen wordt verstaan) onjuist, onrechtmatig of op een andere wijze onregelmatig is, dan dient u zo spoedig mogelijk na ontvangst van het desbetreffende aanbestedingsstuk, doch uiterlijk veertien (14) kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving, de Aanbestedende dienst schriftelijk hierop te attenderen.

Als u niet tijdig op de voorgeschreven wijze de Aanbestedende dienst aldus heeft geattendeerd, dan heeft u daarmee ieder recht jegens de Aanbestedende dienst verwerkt voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

3.5.2. Nadere inlichtingen over de Aanbestedingsstukken

Ten aanzien van nadere inlichtingen of vragen over de Aanbestedingsstukken, wordt u verzocht dit zo spoedig mogelijk via TenderNed te melden bij de Aanbestedende dienst, door gebruik te maken van Bijlage 10.

U wordt verzocht om per vraag aan te geven:

- op welk document de vraag ziet, bijvoorbeeld het Beschrijvend Document, de overeenkomst of een specifieke Bijlage
- in voorkomend geval het nummer van de betreffende eis of wens vermelden
- de relevante bladzijde en/of paragraaf.

Vragen worden *niet geaccepteerd* indien meerdere vragen in één vraag zijn samengevoegd.

De vragen dienen uiterlijk op de bij paragraaf 3.2 opgenomen tijdstippen via TenderNed ingediend te worden.

U kunt de Aanbestedende dienst verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. De Aanbestedende dienst verzoekt u om hier terughoudend mee om te gaan. In geval van twijfel zal de Aanbestedende dienst uw verzoek toetsen. Indien de Aanbestedende dienst van mening is dat er geen sprake is van het schaden van commerciële vertrouwelijkheid, dan wordt aan u de keuze voorgelegd; ofwel de vraag zal in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen worden opgenomen, ofwel de vraag zal niet worden beantwoord.

Ten aanzien van vragen die niet voldoen aan de vooropgestelde wijze van indienen of niet tijdig in het bezit van de Aanbestedende dienst zijn, kan niet worden gegarandeerd dat de antwoorden (overeenkomstig artikel 2.54 lid 1 AW 2012) uiterlijk tien (10) kalenderdagen voor de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen aan u worden verstrekt.

Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van de van toepassing zijnde modelovereenkomst als is opgenomen in Bijlage 6 en Bijlage 10. Voor wat betreft vragen of suggesties ten aanzien van de modelovereenkomst geldt dat de Aanbestedende dienst bepaalt welke opmerkingen worden gehonoreerd. In de zogenaamde Nota van Inlichtingen wordt bekend gemaakt of naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen wordt aangepast.

De Opdrachtgever beantwoordt alle vragen geanonimiseerd via TenderNed. De vragen en antwoorden worden na de publicatie tegelijkertijd voor alle Inschrijvers zichtbaar op TenderNed. Eventuele aanvullingen en correcties op het Beschrijvend Document worden tevens via TenderNed gepubliceerd. Alle vragen, antwoorden, aanvullingen en correcties worden integraal onderdeel van dit Beschrijvend Document.

Eventuele aanvullingen en correcties op het Beschrijvend Document door Opdrachtgever worden eveneens gepubliceerd op TenderNed. Vragen, antwoorden, aanvullingen en correcties worden integraal onderdeel van dit Beschrijvend Document.

Het aantal en de aard van de vragen heeft in beginsel geen invloed op de in paragraaf 3.2 aangegeven uiterste datum voor indiening van de inschrijving.

3.6. TenderNed instructie

Opdrachtgever accepteert enkel inschrijvingen die tijdig en volledig zijn ingediend via het aanbestedingsplatform van TenderNed. Voor uitleg over de werkwijze van digitale indiening kijkt u in de eGids van TenderNed (www.tenderned.nl/e-gids) en de pagina 'Zo werkt TenderNed' (www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/zo-werkt-tenderned).

De kluis in TenderNed sluit automatisch op het moment van 'Uiterlijke ontvangst van inschrijvingen'. Het is daarna niet meer mogelijk uw Inschrijving in te dienen. U wordt daarom geadviseerd om ruim op tijd de eisen in TenderNed te beantwoorden, uw documenten te uploaden en uw inschrijving in te dienen.

Technische storingen zijn voor eigen risico. Indien vlak voor sluiting van de kluis een storing in TenderNed de oorzaak is van het niet goed functioneren van het platform, zal u daarvan door TenderNed of het IUC Opdrachtgever op de hoogte worden gesteld en zal er naar een oplossing worden gezocht.

Bij vragen of onduidelijkheden over de technische werking van TenderNed kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl

De servicedesk heeft enkele uren voor de sluiting van de digitale kluis meer tijd om u goed van dienst te zijn dan enkele minuten voor sluiting van de digitale kluis. Wij adviseren u daarom met nadruk om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van uw inschrijving. Uw inschrijving is nooit zichtbaar voor andere Inschrijvers en is pas zichtbaar voor de Opdrachtgever nadat de kluis is geopend (waarvan u een automatische melding krijgt vanuit TenderNed).

3.6.1. Openen van de kluis

De opening van de digitale kluis is niet openbaar en vindt plaats bij de Opdrachtgever na het verstrijken van de uiterste datum van indiening conform de bij 'Termijnen' in TenderNed genoteerde datum.

Het openen van de Inschrijvingen gebeurt door middel van het vier-ogen principe in TenderNed. De digitale kluis wordt geopend door de contactpersoon van deze Europese aanbesteding en een geautoriseerde collega.

Na opening van de digitale kluis krijgt u automatisch een e-mail vanuit TenderNed waarin het aantal ingediende inschrijvingen staat vermeld.

3.7. Acceptatie voorwaarden

Door het indienen van een Inschrijving gaat u expliciet akkoord met de voorwaarden en alle eisen zoals gesteld in de Aanbestedingsstukken

3.8. Sluitingsdatum indienen inschrijving

Met inachtneming van de minimaal voorgeschreven termijn, moet de inschrijving uiterlijk op de in paragraaf 3.2 opgenomen datum en tijd door de Aanbestedende dienst zijn ontvangen in de digitale kluis van TenderNed.

3.9. Recht om niet te gunnen

De Aanbestedende dienst heeft het recht de opdracht niet te gunnen en onderhavige aanbesteding in te trekken. De Aanbestedende dienst informeert u gemotiveerd over deze beslissing. Ingeval een beslissing tot intrekking wordt genomen, worden de Aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten.

Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) kalenderdagen na het bericht van intrekking. Deze termijn is een vervalttermijn.

3.10. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de Aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Opdrachtgever. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding.

Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Uitspraken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden en van de Commissie van Aanbestedingsexperts hebben geen bindende werking. De Aanbestedende dienst zal de aanbesteding niet opschorten als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden of de Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit laat onverlet dat een gegadigde tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

Voor de volledigheid wordt vermeld dat klachten over deze aanbesteding ook ter toetsing aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

3.10.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de Aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Ook brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. In een dergelijk geval wordt u verzocht bij het indienen van de klacht te vermelden namens wie u optreedt.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de Aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van de Aanbestedende dienst, indien dat optreden naar de mening van de ondernemer inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende dienst.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de Aanbestedende dienst in het algemeen.

3.10.2. Contactgegevens klachtafhandeling

Het e-mail adres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de Aanbestedende dienst is:

klachtenmeldpuntaanbestedingen@Belastingdienst.nl

De Commissie van Aanbestedingsexperts is uitsluitend te bereiken via de website:

<http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>.

3.10.3. De stappen van een standaard klachtafhandeling

In onderstaande lijst zijn de stappen uitgewerkt behorende bij het afhandelen van klachten.

- a) De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b) Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de Aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- c) Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de Aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d) Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de Aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e) Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f) Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de Aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g) Als de Aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.
- h) In geval de klager tijdens de klachtafhandeling door de Aanbestedende dienst zijn klacht tevens voorlegt aan de rechter in kort geding, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de klachtafhandeling te staken.

Hoofdstuk 4. Beoordelingscriteria

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is uitgeschreven welke beoordelingscriteria gehanteerd worden, in welke volgorde deze beoordeeld worden en op welke wijze beoordeeld wordt.

Door inschrijving op deze aanbesteding, gaat u akkoord met de werkwijze zoals is beschreven in dit hoofdstuk, inclusief de hierin opgenomen eisen.

4.2. Uitleg beoordelingscriteria

De volgende criteria worden in dit Beschrijvend Document en in de Bijlagen onderscheiden:

- Vormvereisten (VE)
- Geschiktheidseisen (GE)
- Gunningseisen (EIS)
- Uitvoeringseisen (UE)

Een korte omschrijving en op welke wijze bovengenoemde eisen en criteria zijn weergegeven in het Beschrijvend Document is hieronder aangegeven.

VE 1.	Vormvereisten Vormvereisten hebben als doel om tot een objectieve vergelijking van de inschrijvingen te komen. Vormvereisten zien toe op wijze waarop een inschrijving ingediend moet worden. Bijvoorbeeld, welke Bijlagen ingediend moeten worden, of er sprake dient te zijn van een geanonimiseerde beantwoording. Het niet voldoen aan een vormvereiste kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
--------------	---

GE 1.	Geschiktheidseisen Geschiktheidseisen zijn eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van een opdracht in aanmerking te komen. Het gaat daarbij om eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht, de technische en/of beroepsbekwaamheid en/of de beroepsbevoegdheid. Het niet voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
--------------	--

De gunningseisen worden als volgt weergegeven in Bijlage A1 Specificatie van de opdracht "Support GWT"

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet ten tijde van de inschrijving worden voldaan. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Een gunningseis wordt ook wel een knock-out criterium genoemd. De gunningseisen zijn opgenomen in Bijlage A1 Specificatie van de Opdracht. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de gunningseisen.
--------------	---

UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in Bijlage A1. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
--------------	--

In Bijlage A1 betreft een onderdeel van de gunningseisen de zogenaamde 'uitvoeringseisen'. Aan deze uitvoeringseisen moet de Inschrijver op het moment van gunning van de opdracht voldoen. Dit betreffen bijzondere voorwaarden waaronder de Overeenkomst dient te worden uitgevoerd. Indien de Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet kan na de mededeling van de gunningsbeslissing geverifieerd worden in hoeverre de Inschrijver in staat is aan de uitvoeringseisen te voldoen. Indien uit de verificatie blijkt dat hier bij de uitvoering van de opdracht niet aan voldaan kan worden, wordt de Inschrijving terzijde gelegd. Ook daarna, tijdens de gehele uitvoering van de opdracht, kunnen bewijsstukken opgevraagd worden die aantonen dat

aan (specifieke) uitvoeringseisen wordt voldaan. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij bereid en in staat is om dergelijke bewijsstukken per ommekeer, doch uiterlijk binnen een door de Opdrachtgever aan te geven termijn te verstrekken.

4.3. Procedure van beoordeling van de inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen vindt volgens een vooraf vastgestelde beoordelingsprocedure en onderstaande stappen plaats:

1. controle op de vormvereisten
2. beoordeling op uitsluitingsgronden
3. beoordeling op de geschiktheidseisen
4. beoordeling op de gunningseisen
5. beoordeling op onvoorwaardelijk akkoord met de uitvoeringseisen

Indien bij de beoordeling van uw inschrijving vragen rijzen, dan kan de Opdrachtgever u verzoeken om een toelichting of een aanvulling op uw inschrijving. U wordt geacht bereid en in staat te zijn om dergelijke vragen binnen 48 uur (op Werkdagen) te beantwoorden.

Indien een inschrijving niet voldoet aan één van de gestelde eisen, dan kan deze inschrijving niet betrokken worden in de verdere beoordeling en wordt ongeldig verklaard.

4.4. Inschrijven in samenwerking & gelieerde rechtspersonen

Deze paragraaf is specifiek bedoeld voor het inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen. Indien u geheel zelfstandig inschrijft dan is deze paragraaf niet van toepassing.

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemers kan op twee manieren:

- Als samenwerkingsverband van ondernemers, waarbij elke deelnemer van het samenwerkingsverband verklaart aansprakelijk te zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. Het samenwerkingsverband als geheel geldt in deze variant als Inschrijver en wordt verder in enkelvoud geduid. Individuele leden van het samenwerkingsverband dienen bekend te worden gemaakt. De leden van het samenwerkingsverband dienen te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Indien er sprake is van geschiktheidscriteria die toezien op de financiële draagkracht, dan dient tenminste een van de leden van het samenwerkingsverband hieraan te voldoen.
- Ofwel als “Opdrachtnemer-onderaannemer (ook wel hulppersoon genoemd)” constructie, waarbij de “Opdrachtnemer” geldt als Inschrijver en na eventuele gunning als Opdrachtnemer aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verbintenissen waartoe de onderaannemer (hulppersoon) wordt ingeschakeld. Deze variant wordt veelal toegepast als de Inschrijver zelf niet over bepaalde voor de opdracht benodigde bekwaamheden beschikt.

Houdt u rekening met het volgende:

- Samenwerkingsverbanden kunnen inschrijven op deze aanbestedingsprocedure, tenzij zij hiermee de mededinging beperken. De Opdrachtgever kan zo nodig van het samenwerkingsverband na gunning een bepaalde rechtsvorm verlangen, indien dit door de Opdrachtgever voor een goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk wordt geacht.
- Het indienen van varianten is niet toegestaan. Een ondernemer mag al dan niet in samenwerkingsverband (combinatie) slechts eenmaal als hoofdaannemer een Inschrijving indienen. Tevens is het niet toegestaan om in dezelfde aanbesteding zowel als

hoofdaannemer als onderaannemer bij een andere hoofdaannemer, in te schrijven. Het deelnemen als onderaannemer bij verschillende hoofdaannemers is wel toegestaan.

- Van de penvoerder van het samenwerkingsverband wordt verwacht dat deze alle stukken zal verzamelen en centraal zal aanleveren met de Inschrijving.
- Inschrijver is in het kader van hoofdelijke aansprakelijkheid in voorkomend geval verplicht de in te schakelen onderaannemers te informeren over de inhoud van de diverse Bijlagen.
- Ingeval u inschrijft, terwijl eveneens een andere op grond van de artikelen 2:24a en 2:24b BW of vergelijkbare bepalingen naar buitenlands recht met u gelieerde rechtsperso(n)en inschrijft(ven), dienen deze verbonden rechtspersonen eveneens een verklaring in te dienen dat de Inschrijvingen in volle concurrentie tot stand zijn gekomen, zie hiervoor Bijlage 12.

VE 1. Aan elkaar gelieerde rechtspersonen als bedoeld in de artikelen 2:24a BW en 2:24b BW, die separate Inschrijvingen indienen, dienen een verklaring in te dienen dat de Inschrijvingen in volle concurrentie tot stand zijn gekomen.

U dient hiervoor Bijlage 12 te uploaden in TenderNed.

4.5. Vormvereisten

De inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op de vormvereisten zoals deze verder zijn uitgewerkt in de navolgende paragrafen.

De Aanbestedende dienst kan, voordat hij een inschrijving terzijde legt vanwege kennelijke vergissingen, onduidelijkheden en/of onvolledigheden, schriftelijk om de door hem nodig geachte verduidelijkingen en/of aanvullingen verzoeken.

4.5.1. Aanlevering van de inschrijving

VE 2. De inschrijving dient volledig digitaal te worden ingediend via het aanbestedingsplatform TenderNed. Kijk voor uitleg over de werkwijze van digitale indiening in de eGids van TenderNed: <http://www.tenderned.nl/egids/ON> of neem voor al uw technische vragen over TenderNed tijdens kantooruren contact op met de servicedesk op 0800-8363376 of servicedesk@Tenderned.nl.

De inschrijving in digitale vorm moet aan de volgende eisen voldoen:
teksten opgemaakt in een door Microsoft Word 2013 ondersteund formaat, ODF of PDF formaat;
spreadsheets opgemaakt in een door Microsoft Excel 2013 ondersteund formaat;
overige documentatie mag als Pdf-bestand worden aangeleverd.

Indien Inschrijver gebruik wenst te maken van spreadsheets in ODF opmaak, dan deze documenten exporteren naar een door Microsoft Excel 2013 te lezen formaat.

U dient rekening te houden met het volgende:

- inschrijvingen ingediend anders dan digitaal via het aanbestedingsplatform TenderNed worden niet geaccepteerd
- de Inschrijver draagt zelf het risico van vertraging tijdens het stellen van de vragen, uploaden van documenten en indienen van de inschrijving via TenderNed
- indien op genoemde datum/tijdstip geen inschrijving van u is ontvangen, wordt aangenomen dat u geen inschrijving wenst in te dienen
- inschrijvingen kunnen na sluitingsdatum- en tijd niet meer worden ingediend omdat de elektronische kluis in TenderNed dan automatisch sluit
- het ingediende exemplaar van de inschrijving eigendom wordt van de Opdrachtgever
- het verdient aanbeveling om tijdig uw inschrijving in te dienen en niet tot vlak voor sluitingstijd te wachten. Dit om te voorkomen dat eventuele onvoorziene (technische) omstandigheden resulteren in de situatie dat de kluis al gesloten is voordat uw inschrijving ingediend is. Een mogelijk relevant gegeven hierbij voor Inschrijver is dat ingediende inschrijvingen door de Opdrachtgever niet eerder geopend kunnen worden dan de benoemde sluitingsdatum - en tijd.

De vormvereisten zijn voor de Aanbestedingsstukken zijn:

- verstrekte beantwoording dan wel invulling van Bijlagen dient geanonimiseerd en zonder bedrijfslogo's ingediend te worden;
- deze mogen geen verwijzingen en hyperlinks bevatten.

4.5.2. Taal

- VE 3. De inschrijving en alle overige informatie dient volledig in het Nederlands te zijn gesteld, met uitzondering van Documentatie van fabrikanten en bedrijfsgegevens die in de Engelse taal mogen worden ingediend, tenzij expliciet anders is vermeld.

4.5.3. Aan te leveren Bijlagen

In onderstaande tabel is aangegeven welke Bijlagen (indien van toepassing) ingevuld en in TenderNed geüpload moeten worden (niet te verwarren met de bewijsstukken die in de verificatiefase na de mededeling van de gunningsbeslissing worden opgevraagd).

Voor de kolommen Inschrijver/penvoerder, lid samenwerkingsverband geldt de volgende legenda:

- X : verplicht in te vullen Bijlage
 O : verplicht in te vullen Bijlage indien van toepassing
 - : niet van toepassing.

Zie voor een nadere toelichting paragraaf 4.4 indien er sprake is van een samenwerkingsverband van ondernemers.

Indien de Inschrijver niet als samenwerkingsverband van ondernemers inschrijft, dan is de kolom "lid samenwerkingsverband" in het geheel niet van toepassing.

Omschrijving	Inschrijver of penvoerder	lid samenwerkingsverband	onderaannemer	Bijlage / referentie
Begeleidende brief en managementsamenvatting	O	-	-	
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	O	-	Bijlage 11
Verklaring rechtspersonen ex artikel 2:24a en 2:24b BW in te voegen.	O	-	-	Bijlage 12
	X	-	-	Bijlage 13
Conformiteitenlijst	X	-	-	Bijlage 14
Standaard Supportovereenkomst	X	-	-	Bijlage 16
Prijzenformulier	X	-	-	Bijlage 15

- VE 4. De Inschrijver dient de Bijlagen (indien van toepassing) als genoemd in bovenstaande tabel in te vullen en via TenderNed separaat te uploaden.

4.5.4. Aanleveren van bewijsstukken na het gunningsbesluit

In de Aanbestedingswet 2012 is bepaald dat Aanbestedende Diensten in beginsel aan Inschrijvers alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument mogen vragen, waarbij de onderliggende bewijsstukken pas in een later stadium en dan alleen van de winnende Inschrijver, worden geverifieerd. Indien dit echter voor een goed verloop van de procedure is vereist, kan de Aanbestedende dienst al in een eerder stadium de Inschrijver om inlichtingen of aanvullingen met betrekking tot de door hem ingediende inschrijving verzoeken.

(zie het hieromtrent bepaalde in artikel 2.101 AW en paragraaf 4.3).

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart een Inschrijver dat hij voldoet aan het daar gestelde omtrent uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen (met uitzondering van de referenties), technische specificaties, uitvoeringsvoorwaarden en selectiecriteria. Uiteindelijk hoeft in onderhavige procedure alleen de winnende Inschrijver hiervoor de vereiste originele bewijsstukken aan te leveren.

In onderstaande tabel is een inventarisatie gemaakt van de bewijsstukken die in beginsel na gunning, op verzoek van de Aanbestedende dienst, overgelegd dienen te worden.

Bewijsstukken op basis van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Verplichte uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Referentie Beschrijvend Document
Deel III onder A UEA: Deelname aan criminele organisatie Corruptie Fraude Terroristische misdrijven of - activiteiten Witwassen Kinderarbeid/mensenhandel	Gedragsverklaring Aanbesteden dat niet ouder is dan 2 jaar	Paragraaf 4.7.2 Artikel 2.86 en 2.89 lid 2 AW
Deel III onder B UEA: Belasting/sociale premies, onherroepelijke beslissing	Verklaring van de Belastingdienst dat niet ouder is dan 6 maanden	Paragraaf 4.7.2 Artikel 2.86 en 2.89 lid 3 AW

In onderstaande tabel is een inventarisatie gemaakt van de bewijsstukken die na gunning, na een verzoek van de Aanbestedende dienst, overgelegd dienen te worden.

Facultatieve Uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Referentie
Deel III onder C UEA: Schending verplichtingen obv milieu-, sociaal of arbeidsrecht conform Artikel 2.87 lid 1 sub a jo. 2.81 lid 2 Aw	Eigen bewijsstukken	Artikel 2.87a Aw, Artikel 2.87, lid 2a Aw
Faillissement, insolventie of gelijksoortig conform Artikel 2.87 lid 1 sub b Aw	Uittreksel Handelsregister dat op tijdstip van het indienen van het verzoek tot inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.	Artikel 2.89, lid 1 Aw
Ernstige Beroepsfout, waardoor integriteit ondernemer in twijfel kan worden getrokken conform Artikel 2.87 lid 1 sub c Aw	Gedragsverklaring Aanbesteden dat niet ouder is dan 2 jaar voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft.	Artikel 2.87, lid 2b Aw, Artikel 2.89, lid 2 Aw en Paragraaf 4.7.2 en 4.6.
Vervalsing van de mededinging conform Artikel 2.87 lid 1 sub d Aw	Gedragsverklaring Aanbesteden voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft.	Artikel 2.87, lid 2c Aw, Artikel 2.89 lid 2 Aw en Paragraaf 4.7.2 en 4.6
Belangenconflict conform Artikel 2.87 lid 1 sub e Aw	Aanbestedende dienst moet aannemelijk maken	-
Betrokken bij de voorbereiding conform Artikel 2.87 lid 1 sub f Aw	Aanbestedende dienst moet aannemelijk maken	-
Prestaties uit het verleden conform Artikel 2.87 lid 1 sub g Aw	Aanbestedende dienst moet aannemelijk maken	Artikel 2.87, lid 2d Aw
Valse verklaring conform Artikel 2.87 lid 1 sub h Aw	Aanbestedende dienst moet aannemelijk maken	-

Facultatieve Uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Referentie
Onrechtmatige beïnvloeding conform Artikel 2.81 lid sub i Aw	Aanbestedende dienst moet aannemelijk maken	-
Betaling van belastingen of sociale premies conform Artikel 2.81 lid 1 sub j Aw	Verklaring Belastingdienst dat op tijdstip van indien niet ouder is dan 6 maanden.	Artikel 2.89, lid 3 Aw

¹⁾De bewijsmiddelen dienen geldig te zijn op het moment van inschrijving.

Overige bewijsstukken

Overige bewijsstukken	Bewijsstuk	Geldigheidsduur ¹⁾	
Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden		-	Paragraaf 2.1 uit Bijlage A1.
Sociale voorwaarden	Bijlage 5 Model sociale voorwaarden	-	Paragraaf 2.2 uit Bijlage A1.

¹⁾Geldigheidsduur wordt berekend vanaf het tijdstip van het indienen van de aanmelding/inschrijving

VE 5.	Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij de op hem van toepassing zijnde onderdelen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en naar waarheid invult.
-------	---

4.5.5. Voorwaardelijke inschrijving

Door in te schrijven stemt Inschrijver in met alle bepalingen uit de Aankondiging van de overheidsopdracht en de Aanbestedingsstukken.

Een inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden of waarin voorbehouden worden gemaakt, is niet toegestaan en wordt door de Aanbestedende dienst ongeldig verklaard.

VE 6.	Inschrijver dient geen inschrijving in waaraan voorwaarden en/of waarin voorbehouden zijn gemaakt. Een inschrijving waaraan voorwaarden en/of waarin voorbehouden in zijn gemaakt wordt beschouwd als voorwaardelijke inschrijving. Voorwaardelijke inschrijvingen worden ongeldig verklaard.
-------	---

4.5.6. Ondertekening

De inschrijving dient te worden ondertekend door één of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. Die bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van gegevens uit het handelsregister, ofwel uit een bevoegdelijk verstrekte en bijgevoegde volmacht.

De persoon die bevoegd is de Inschrijver te vertegenwoordigen of een volmacht af te geven moet expliciet genoemd staan in het uittreksel handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Het uittreksel uit het handelsregister en een eventuele volmacht behoeven niet bij inschrijving te worden ingediend. De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, dient deze bewijsstukken binnen tien (10) kalenderdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

In geval van inschrijving door een samenwerkingsverband, zorgt de Inschrijver ervoor dat ook alle overige betrokkenen een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen. In geval Inschrijver als hoofdaannemer inschrijft en daarbij een beroep doet op de draagkracht van een (of meer) onderaannemers voor zijn financieel-economische bekwaamheid, draagt hij er zorg voor dat ook ieder van die betreffende onderaannemers een Uniform Europees Aanbestedingsdocument indient.

Ten overvloede wijst de Aanbestedende dienst op het volgende:

Controleer of het uittreksel uit het handelsregister ten aanzien van de ondertekenaar een bevoegdheidsbeperking bevat. In het uittreksel uit het handelsregister kan bijvoorbeeld staan dat de betreffende persoon slechts bevoegd is overeenkomsten aan te gaan tot een bepaald bedrag. De betreffende persoon is dan slechts bevoegd indien dat bedrag gelijk is of hoger is dan de geraamde waarde van de opdracht.

Bij gebruik van een volmacht moet u aantonen dat de persoon die de volmacht verleent voldoende bevoegdheid heeft om de Overeenkomst aan te gaan.

In onderstaande tabel staan enkele voorbeeldsituaties waar de Inschrijver extra alert op moet zijn bij de ondertekening van (de documenten van) inschrijving. De tabel dient slechts ter illustratie.

Situatie	Mogelijke oplossing
Uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt dat er sprake is van gezamenlijke tekenbevoegdheid.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alle relevante stukken door zo veel personen laten ondertekenen totdat er volgens het handelsregister sprake is van volledige bevoegdheid. 2. Eenmalig een volmacht laten ondertekenen door de personen genoemd onder punt 1 en daarmee één persoon tekenbevoegd maken voor de ondertekening van de relevante stukken.
Uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt dat de persoon die de stukken ondertekent zelfstandig bevoegd is maar tot een bepaalde opdrachtwaarde.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inschatting maken of de bevoegdheid voldoende is op basis van de te verwachten contractwaarde. 2. Eenmalig een volmacht laten verstrekken door een persoon die wel bevoegd is (of meerdere personen die gezamenlijk bevoegd zijn) waardoor de betreffende persoon bevoegd wordt om te tekenen voor grotere opdrachtwaarden.

VE 7. De Inschrijver dient de inschrijving rechtsgeldig te ondertekenen en neemt hierbij de bevoegdheid van de ondertekenaar in acht.

NB: De ondertekening moet bestaan uit een zogenaamde natte handtekening. Zie ook geschiktheidseis GE 1

4.5.7. Geldigheid inschrijving

VE 8. De inschrijving is tenminste geldig tot 4 maanden na de uiterste inleverdatum. Tot die datum heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. In geval tegen de gunningsbeslissing van de aanbestedende dienst bezwaar wordt gemaakt, wordt de geldigheid van de inschrijving geacht te zijn verlengd tot minimaal vier weken na de datum van het kort geding vonnis of tot vier weken na datum van intrekking van het kort geding.

4.5.8. Kosten van de inschrijving

VE 9. Aan de aanbestedende dienst kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

4.6. Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere en financieel gezonde bedrijven zaken gedaan wordt. De Aanbestedingswet 2012 kent, in artikel 2.86 en 2.87, twee typen uitsluitingsgronden: verplichte en facultatieve uitsluiting.

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is aangegeven welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op onderhavige aanbestedingsprocedure.

Inschrijver dient niet te verkeren in de omstandigheden zoals genoemd in artikel 2.86 Aanbestedingswet, noch in de omstandigheden zoals genoemd in artikel 2.87 Aanbestedingswet voor zover de Aanbestedende dienst deze van toepassing heeft verklaard in Bijlage 11 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.

Door middel van ondertekening van de bij de inschrijving te voegen Bijlage 11 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver dat geen van deze omstandigheden op hem van

toepassing is. In geval Inschrijver bestaat uit een samenwerkingsverband / combinatie, dient van elke deelnemer van het samenwerkingsverband / elke combinant een ondertekende Bijlage 11 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' bij de inschrijving te worden gevoegd.

Bewijsstukken

De Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, dient binnen tien (10) werkdagen na schriftelijk verzoek van de Aanbestedende dienst de stukken zoals vermeld in paragraaf 4.5.4 van het Beschrijvend Document te verstrekken.

Indien een in andere lidstaat gevestigde Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, kan deze Inschrijver - in plaats van de hiervoor genoemde stukken - binnen de termijn van tien (10) kalenderdagen gegevens en bescheiden indienen die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de betreffende uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

Beoordeling bewijsstukken

Het is aan de Aanbestedende dienst om te bepalen welke conclusies worden getrokken uit de in paragraaf 4.5.4 genoemde bewijsstukken. Deze stukken hebben derhalve geen dwingende bewijskracht voor de oordeelvorming door de Aanbestedende dienst of de Inschrijver dan wel één of meer van de deelnemers aan het samenwerkingsverband verkeert in een omstandigheid zoals bedoeld in deze paragraaf.

Op grond van andere stukken c.q. informatie kan de Aanbestedende dienst tot de conclusie komen dat sprake is van zo'n omstandigheid. De Memorie van Toelichting bij de Aanbestedingswet vermeldt dat de gedragsverklaring aanbesteden uitsluitend inzicht geeft in de verplichte uitsluitingsgronden en de facultatieve uitsluitingsgronden voor zover het onherroepelijke veroordelingen of onherroepelijke boetebeschikkingen betreft. Het beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden laat dus onverlet dat (onder meer maar niet uitsluitend) sprake kan zijn van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen. Voor zover de Aanbestedende dienst de facultatieve uitsluitingsgrond uit artikel 2.87 lid 1 sub c Aanbestedingswet van toepassing heeft verklaard moet de Inschrijver ook onder punt 7 van Bijlage 11 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' onder meer maar niet uitsluitend melding doen van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen en dient de Inschrijver er rekening mee te houden dat de Aanbestedende dienst deze kan kwalificeren als "ernstige fout" en hierin aanleiding kan zien tot uitsluiting.

De Aanbestedende dienst neemt daarbij het bepaalde in artikel 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet in acht. Daarbij biedt het de desbetreffende Inschrijver de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. De Aanbestedende dienst voert voorts - indien daartoe aanleiding bestaat - een proportionaliteitstoets uit en beoordeelt of de Aanbestedende dienst kan afzien van toepassing van de desbetreffende uitsluitingsgronden.

4.7. Geschiktheidseisen

De Inschrijvers die een inschrijving indienen die voldoet aan de vormvereisten en waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, worden getoetst op de toepasselijkheid van de in dit Beschrijvend Document opgenomen geschiktheidseisen.

De geschiktheidseisen zijn in deze paragraaf opgenomen.

4.7.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (voorheen: eigen verklaring)

In het Uniform Europees aanbestedingsdocument is aangegeven welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op onderhavige aanbestedingsprocedure. Indien Inschrijver verkeert in (één van) de omstandigheden zoals beschreven in artikel 2.86 of 2.87 van de Aanbestedingswet, voor zover de Opdrachtgever deze van toepassing heeft verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. Door middel van ondertekening van Bijlage 11 - Uniform Europees aanbestedingsdocument verklaart u dat geen van deze omstandigheden van toepassing zijn. Uiteindelijk hoeven alleen de winnende Inschrijvers hiervoor de vereiste (originele) bewijsstukken aan te leveren binnen 10 Kalenderdagen na

schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever. Indien dit echter voor een goed verloop van de procedure is vereist, kan de Opdrachtgever al in een eerder stadium verzoeken om inlichtingen of aanvullingen met betrekking tot de ingediende Inschrijvingen.

In het geval dat Inschrijver bestaat uit een samenwerkingsverband, dient van elke deelnemer uit het samenwerkingsverband een rechtsgeldig ondertekende uniform Europees aanbestedingsdocument te worden toegevoegd.

In aanvulling op het hierboven omschreven gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, wordt van Inschrijvers verwacht dat zij direct bij het indienen van hun inschrijving schriftelijk een of meer referentie(s) overlegt, zoals nader is omschreven in paragraaf 4.7.3. van dit Beschrijvend Document.

GE 1.	<p>Inschrijver overlegt een volledig en naar waarheid ingevulde en bevoegdlijk ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument Bijlage 11, en verklaart dat hij eventuele bewijsstukken of verklaringen waarmee het document kan worden gestaafd, op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst zal overleggen.</p> <p>In verband met het elektronisch indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volstaat uitsluitend een scan van het met ‘natte handtekening’ ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument of een Uniform Europees Aanbestedingsdocument met een gekwalificeerde elektronische handtekening (op basis van een PKI overheidscertificaat).</p> <p>Indien een Gegadigde een scan van het met natte handtekening ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft ingediend dan dient Gegadigde na de mededeling van de selectiebeslissing het originele exemplaar van dit van een ‘natte handtekening’ voorziene Uniform Europees Aanbestedingsdocument op eerste Verzoek van de Aanbestedende dienst te overleggen.</p>
--------------	--

4.7.2. Gedragsverklaring Aanbesteden

GE 2.	<p>De Aanbestedende dienst zal van de winnende Inschrijver, winnende leden van een samenwerkingsverband van ondernemers en /of hun onderaannemer(-s) een gedragsverklaring aanbesteden verlangen in de zin van hoofdstuk 4.1 van de AW2012.</p> <p>Deze kan worden aangevraagd bij de Minister van Veiligheid en Justitie (zie https://www.justis.nl/producten/gva/). Indien de gedragsverklaring aanbesteden wordt verstrekt dan betekent dit dat (uit een onderzoek naar de in de artikel 4.7 Aw2012 bedoelde gegevens is gebleken dat) tegen de betreffende partij geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten.</p> <p>Indien de verklaring wordt geweigerd, dan zal dat tot uitsluiting van de deelname aan de aanbestedingsprocedure betekenen.</p> <p>In dit kader dient u zich ervan bewust te zijn dat het geruime tijd kan duren voordat een Gedragsverklaring Aanbesteden, na aanvraag, wordt verstrekt. Het ligt daarom in de rede om niet te wachten met het aanvragen van de verklaring totdat het voornemen tot gunning is kenbaar gemaakt.</p> <p>Indien de winnende Inschrijver niet in Nederland is gevestigd dan kan hij volstaan met het overleggen van een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst.</p>
--------------	--

4.7.3. Technische bekwaamheid

Indien u zich beroept op de technische bekwaamheid van andere entiteiten (entiteiten die geen deel uitmaken van Inschrijver) dan dien u na de mededeling van de gunningsbeslissing aan te kunnen tonen over de noodzakelijke middelen te beschikken voor de uitvoering van de opdracht. In het uniform Europees aanbestedingsdocument, Bijlage 11, dient ook aangegeven te worden op welke andere entiteiten een beroep wordt gedaan.

4.7.3.1. Referentie:

GE 3. Inschrijver overlegt een schriftelijk bewijs betreffende het kunnen leveren van Support (zie Bijlage 2)

GE 4. Als Inschrijver zich beroept op de technische bekwaamheid van andere entiteiten (derhalve entiteiten die geen deel uitmaken van Inschrijver) dan toont hij aan dat hij over de noodzakelijke middelen kan beschikken voor de uitvoering van de opdracht.

Let op, in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient aangegeven te worden op welke andere entiteiten een beroep wordt gedaan.

Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven referentie kunnen leiden tot uitsluiting van de procedure. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor zo nodig het bewijs op juistheid te controleren en indien mocht blijken dat er sprake is van onjuistheid hiervan aangifte te doen. Mocht blijken dat er een onjuist beroep wordt gedaan op het bewijs, leidt dit tot ongeldigheid van de Inschrijving.

Indien Inschrijver zich beroept op de bekwaamheid van een derde (onderaanneming) wenst de Opdrachtgever voor dat deel van de uit te voeren opdracht ook weten welke derde (onderaannemer) wordt ingezet en geeft daarbij een volledige beschrijving van de door derde uit te voeren werkzaamheden. Zie in dit verband ook het gestelde in paragraaf 4.7.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Hiermee wil de Opdrachtgever borgen dat Opdrachtnemer daadwerkelijk over de derden kan beschikken en te vermijden dat de uitvoering van wezenlijke onderdelen van de opdracht worden toevertrouwd aan derden (onderaannemers) waarvan de Opdrachtgever de technische bekwaamheden niet heeft kunnen nagaan bij de selectie van de winnende Inschrijver.

4.8. Uitvoeringseisen

De uitvoeringseisen betreffen (bijzondere) voorwaarden waaronder de opdracht dient te worden uitgevoerd. Uitvoeringseisen waaronder de opdracht wordt uitgevoerd, kunnen onder andere verband houden met sociale en/of milieuoverwegingen. Uitvoeringseisen kunnen tevens betrekking hebben op het werken onder een kwaliteitsmanagementsysteem en/of uitvoering van de opdracht door gecertificeerde onderneming(en) en/of (in te zetten) natuurlijke personen en/of het voor de uitvoering in bezit van noodzakelijk verkregen vergunningen.

De specifiek op de onderhavige opdracht van toepassing zijnde uitvoeringseisen staan vermeld in "Bijlage A1. Support GWT".

Beoordeling

De inschrijvingen worden beoordeeld op conformiteit ten aanzien van de gestelde uitvoeringseisen.

Ingeval de opdracht niet, niet geheel of ten dele wordt uitgevoerd volgens de gestelde uitvoeringseisen, wordt voor de mogelijke gevolgen hiervan verwezen naar hetgeen hierover gesteld wordt in de (concept)Overeenkomst, inclusief de daartoe behorende Bijlagen en in de overige documenten waarnaar in de (concept)Overeenkomst wordt verwezen.

Na de mededeling van de gunningsbeslissing (paragraaf 4.11.1 en 4.11.2), en gedurende de gehele uitvoering van de opdracht, kunnen bewijsstukken opgevraagd worden die aantonen dat aan (specifieke) uitvoeringseisen wordt voldaan (zie paragraaf 4.5.4). Van Inschrijver wordt verwacht dat hij bereid en in staat is om dergelijke bewijsstukken per ommekeer, doch uiterlijk binnen een door Aanbestedende dienst aan te geven termijn te verstrekken.

Indien de Aanbestedende dienst daar aanleiding toe ziet kan de Aanbestedende dienst verifiëren in hoeverre Inschrijver in staat is te voldoen aan de gestelde uitvoeringsvoorwaarden. Als uit deze verificatie blijkt dat Inschrijver bij uitvoering van de opdracht niet kan voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarden dan wordt de inschrijving terzijde gelegd.

4.9. Conformiteitenlijst

De Conformiteitenlijst is een Bijlage (Bijlage 14) die wordt gebruikt om de Inschrijver per gunningseis te laten verklaren aan de betreffende eis te voldoen. De gunningseisen staan beschreven in Bijlage A1 “Specificaties van de opdracht”.

In de Conformiteitenlijst staan de vormvereisten niet beschreven omdat die toezien op de wijze waarop uw Inschrijving is ingediend en door de Opdrachtgever worden gecontroleerd.

De geschiktheidseisen staan beschreven in hoofdstuk 4 van het Beschrijvend Document.

Om te verklaren dat u aan de geschiktheidseisen en gunningseisen voldoet, dient u de bijbehorende Conformiteitenlijst voor de gunningseisen volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed evenals voor de geschiktheidseisen Bijlage 13 (GE 3, GE 4).

VE 10.	Inschrijver dient Bijlage 14 - Conformiteitenlijst volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed. Evenals Bijlage 13 GE 3 en GE 4 .
--------	---

4.10. Gunningscriteria

Gunningscriteria zijn inhoudelijke criteria die dienen tot de beoordeling van de inschrijvingen. Aan de hand van deze criteria worden de inschrijvingen beoordeeld. In tegenstelling tot de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zien deze criteria op de inhoudelijke beoordeling van de inschrijvingen en niet – zoals het geval is bij uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen – op de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvers.

4.10.1. Beoordelingscommissie en beoordelingswijze

Voor de beoordeling van de inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld bestaande uit vaste medewerkers van de Aanbestedende dienst, waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd waaronder materie- , juridische- en inkoopdeskundigheid. Aanvullende informatie over de beoordelingscommissie wordt niet verstrekt.

4.10.2. Beoordeling prijs criterium

Het beoordelingsmodel is gesteld op het gunningscriterium laagste prijs. De motivering hiervoor is dat:

- er geen creativiteit of eigen inbreng van de markt wordt verwacht;
- alle eisen met betrekking tot kwaliteit, dienstverlening, garantie, reactietermijn e.d. liggen vast.

4.10.3. Prijs

Bijlage 15 – Prijzenformulier bevatten het prijsmodel. Let op: de Bijlagen heeft meerdere tabbladen welke allemaal ingevuld dienen te worden.

VE 11.	Inschrijver dient Bijlage 15 – Prijzenformulier volledig (dus alle tabbladen) en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de inhoud, opmaak en formules van de Bijlagen te wijzigen. Zie ook het bepaalde in paragraaf 4.5 inzake vormvereisten.
--------	--

VE 12.	Vermeld in de Inschrijving alle geldbedragen in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW).
--------	---

VE 13.	Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen. Zie ook het bepaalde in paragraaf 4.5 inzake vormvereisten.
--------	--

VE 14.	Alle met de Diensten gemoeide kosten zijn verwerkt in de Prijs. (Indien van toepassing inclusief reis- en verblijfkosten)
--------	---

VE 15. Het is niet toegestaan met de ingediende Prijzen de gehanteerde formule te frustreren; negatieve Prijzen of Prijzen van € 0,- zijn in ieder geval niet toegestaan.

VE 16. Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Programmatuur en de Support, conform de in het Beschrijvend Document en de Bijlagen gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.

4.11. Gunning

4.11.1. Mededeling van de gunningsbeslissing

Nadat is vastgesteld welke aanbieder de inschrijving met de laagste prijs heeft ingediend, worden alle aanbieders worden hiervan op de hoogte gebracht via een schriftelijke mededeling. U ontvangt deze brief zowel per post als e-mail.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen die beslissing, dient hij binnen een termijn van twintig (20) kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de Rechtbank te 's-Gravenhage.

Het geding is aanhangig vanaf de dag van dagvaarding (artikel 125 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Een geschil wordt geacht aanhangig te zijn gemaakt door het uitbrengen van een dagvaarding. In voorkomend geval wordt u verzocht de Aanbestedende dienst een afschrift van de dagvaarding te doen toekomen.

De genoemde termijn van kalenderdagen is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen twintig (20) kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

De mededeling van de gunningsbeslissing aan de beste Inschrijver behelst geen aanvaarding van diens aanbod.

Ingeval een Inschrijver een kort geding aanhangig maakt, kunnen de overige Inschrijvers naar hun keuze in die procedure tussenkomen, of zich in deze procedure voegen, opdat op zo kort mogelijke termijn een doeltreffende geschilbeslechting kan plaats vinden. De Aanbestedende dienst zal alle Inschrijvers op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding.

Door inschrijving doen Inschrijvers uitdrukkelijk en onomkeerbaar afstand van hun recht tot het instellen van derdenverzet tegen of het instellen van een kort geding naar aanleiding van de uitspraak in de oorspronkelijke voorlopige voorziening.

Bij het uitsturen van de mededeling van de gunningsbeslissing, heeft nog niet de verificatie plaatsgevonden van de gegevens die zijn gevraagd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Zie ook paragraaf 4.5.4.

Indien het resultaat van de verificatie is dat de winnende Inschrijver niet aan de gestelde eisen voldoet, wordt zijn inschrijving terzijde gelegd en zal er een nieuwe gunningsbeslissing worden genomen.

4.11.2. Bewijsstukken verificatiefase

De verificatiefase start de eerstvolgende Kalenderdag na de mededeling van de gunningsbeslissing. De Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen dienen dan binnen 10 Kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever de bewijsstukken te verstrekken.

Indien een in andere lidstaat gevestigde Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, kan deze Inschrijver - in plaats van de in onderstaande tabel beschreven bewijsstukken - binnen de termijn van 10 Kalenderdagen gegevens en bescheiden indienen die een gelijkwaardig doel dienen.

Onderwerp	Bewijsstuk
Tekenbevoegdheid	<ul style="list-style-type: none"> • Uittreksel handelsregister • (optioneel) Volmacht(en)
Faillissement	<ul style="list-style-type: none"> • Uittreksel handelsregister
Financiële en economische draagkracht	<ul style="list-style-type: none"> • goedgekeurde jaarrekeningen over de laatste 3 boekjaren voorzien van een accountantsverklaring, of • een samenstellingsverklaring over de gevraagde boekjaren.
Technische bekwaamheid - Kwaliteitswaarborging	<ul style="list-style-type: none"> - een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie, zoals NEN ISO 9001 (versie 2008) of vergelijkbaar; óf, - een eigen, actueel en geldig kwaliteitshandboek. In dit geval dient de opzet, bestaan en werking te worden aangetoond van Klanttevredenheid en de daaruit voortkomende kwaliteitszorg en continue verbetering. Tevens dient een kopie van een beleidsverklaring van het management, waaruit blijkt dat het management de in het kwaliteitshandboek opgenomen werkwijze heeft opgenomen in de planning en control cyclus van de organisatie, te worden bijgevoegd.
Gedragsverklaring aanbesteden	Gedragsverklaring aanbesteden
Sociale voorwaarden	Bijlage 5 – Sociale voorwaarden

Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen welke conclusies worden getrokken uit de hierboven genoemde bewijsstukken. Deze stukken hebben derhalve geen dwingende bewijskracht voor de oordeelvorming door de Opdrachtgever of de Inschrijver, dan wel één of meer van de deelnemers aan het samenwerkingsverband, verkeert in een omstandigheid zoals bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet.

Op grond van andere stukken c.q. informatie kan de Opdrachtgever tot de conclusie komen dat sprake is van zo'n omstandigheid. De Memorie van Toelichting bij de Aanbestedingswet vermeldt dat de gedragsverklaring aanbesteden uitsluitend inzicht geeft in de verplichte uitsluitingsgronden en de facultatieve uitsluitingsgronden voor zover het onherroepelijke veroordelingen of onherroepelijke boetebeschikkingen betreft. Het beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden laat dus onverlet dat (onder meer maar niet uitsluitend) sprake kan zijn van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen. Voor zover de Opdrachtgever de facultatieve uitsluitingsgrond uit artikel 2.87 lid 1 sub c Aanbestedingswet van toepassing heeft verklaard moet de Inschrijver ook onder punt 7 van Bijlage 11 – Uniform Europees aanbestedingsdocument onder meer maar niet uitsluitend melding doen van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen en dient de Inschrijver er rekening mee te houden dat de Opdrachtgever deze kan kwalificeren als “ernstige fout” en hierin aanleiding kan zien tot uitsluiting.

4.11.3. Definitieve gunning

Na het verstrijken van de in paragraaf 4.11.1 gestelde termijn beslist de Aanbestedende dienst al dan niet om de opdracht te gunnen. Met de gegunde partij wordt ten slotte een overeenkomst gesloten. Bij het tekenen van de Overeenkomst is er sprake van definitieve gunning.

Indien gedurende de in paragraaf 4.11.1 gestelde termijn bezwaar tegen de gunningsbeslissing wordt aangetekend door middel van het instellen van een kort geding, dan beslist de Aanbestedende dienst pas na ommekomst van de beroepstermijn en de uitspraak in kort geding om al dan niet de opdracht te gunnen.

Hoofdstuk 5. Lijst van Bijlagen en Verklaringen

Bijlagen specificaties van de opdracht:

Bijlage	Inhoud
Bijlage A1	Specificaties van de opdracht Support GWT

Bijlagen bij het Beschrijvend Document:

Bijlage	Inhoud
Bijlage 1	Begrippen- en afkortingenlijst
Bijlage 2	Licentieoverzicht Installed base 2018 GWT
Bijlage 3	Elektronisch factureren
Bijlage 4	Business Etiquette
Bijlage 5	Model sociale voorwaarden
Bijlage 6	Concept Overeenkomst Support GWT
Bijlage 7	Brochure "Een integere Belastingdienst basiswaarden en regels"
Bijlage 8	BIR 2012
Bijlage 9	VIR-BI 2013

Verklaringen en in te vullen gegevens:

Verklaring	In te vullen gegevens
Bijlage 10	Format voor het stellen van vragen Nota van Inlichtingen
Bijlage 11	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 12	Verklaring rechtspersonen ex artikel 2:24a en 2:24b BW
Bijlage 13	Referentie GE3 en GE4
Bijlage 14	Conformiteitenlijst
Bijlage 15	Prijzenformulier
Bijlage 16	Standaard Support overeenkomst GWT

Bijlage A1. Support GWT

Dit document bevat de eisen met betrekking tot onderhavige opdracht. Dit document maakt onlosmakelijk onderdeel uit van dit Beschrijvend Document en is als onderdeel van de Aanbestedingsstukken gepubliceerd op TenderNed als "Bijlage A1 Specificaties van de opdracht Support GWT".

Bijlage 1. Begrippen- en afkortingenlijst

Dit document is separaat met de Aanbestedingsstukken meegezonden en maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend Document.

Bijlage 2. Licentieoverzicht Installed base 2018– GWT

Dit document is separaat met de Aanbestedingsstukken meegezonden en maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend Document

Bijlage 3. Elektronisch factureren aan de Rijksoverheid

Dit document is separaat met de Aanbestedingsstukken meegezonden met als documentnaam "Brochure e-factureren Rijksoverheid", en maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend Document.

Bijlage 4. Business Etiquette

Dit document is separaat met de Aanbestedingsstukken meegezonden als documentnaam "Business Etiquette.pdf" en maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend Document.

Bijlage 5. Model sociale voorwaarden

Dit document is separaat met de Aanbestedingsstukken meegezonden als documentnaam "Model Sociale Voorwaarden Verklaring.pdf" en maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend Document.

Bijlage 6. Concept Overeenkomst Support GWT

Dit document is separaat met de Aanbestedingsstukken meegezonden.

Vornoemde documenten maken onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend Document.

Vornoemde concept Overeenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.5.2 van het Beschrijvend Document. De wijzigingen en/of de aangepaste Overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

Uiterlijk op de in paragraaf 3.2 vermelde uiterste data voor “nadere inlichtingen/stellen van vragen” kunnen wijzigingsvoorstellen voor de concept Overeenkomst ingediend worden.

Hiervoor dient het in Bijlage 10 opgenomen format voor wijzigingsvoorstellen voor de concept Overeenkomst, gehanteerd te worden.

Bijlage 7. Brochure “Een integrale Belastingdienst basiswaarden en regels”

Dit document is separaat met de Aanbestedingsstukken meegezonden als documentnaam “Een integrale Belastingdienst basiswaarden en regels.pdf” en maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend Document.

Bijlage 8. BIR 2012

Dit document is separaat met de Aanbestedingsstukken meegezonden en maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend Document.

Bijlage 9. VIR-BI 2013

Dit document is separaat met de Aanbestedingsstukken meegezonden en maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend Document.

Bijlage 10. Format voor het stellen van vragen Nota van Inlichtingen

Bij het stellen van vragen als bedoeld in paragraaf 3.5.2 van het Beschrijvend Document, dient u gebruik te maken van het separate formulier "Bijlage 10 Nota van Inlichtingen". Ook voor vragen naar aanleiding van de concept Overeenkomst kunt u deze Bijlage gebruiken.

Toelichting: bij iedere vraag dient u aan te geven op welke pagina, paragraaf uit het Beschrijvend Document of Bijlage van het Beschrijvend Document, deze vraag betrekking heeft.

Bijlage 11. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Dit document is separaat met de Aanbestedingsstukken gepubliceerd op TenderNed als “formulier-Uniform-Europees-Aanbestedingsdocument-IUC18-003.pdf” en maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend Document.

In verband met het elektronisch indienen van de eigen verklaring volstaat een ingescande ondertekende versie van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of een elektronisch ondertekende versie. Bij voorlopige gunning dient het origineel met een natte handtekening overlegd te worden.

Bijlage 12. Verklaring rechtspersonen ex artikel 2:24a en 2:24b BW

Deze verklaring dient door de gelieerde rechtspersoon aan Inschrijver, die separaat inschrijft, naar waarheid te worden ingevuld en dient te worden ondertekend door een persoon die blijkens het handelsregister of een volmacht van degenen die blijkens het handelsregister bevoegd is de desbetreffende (rechts)persoon te vertegenwoordigen en om namens (rechts)persoon dit formulier te ondertekenen. Zie verder paragraaf 4.5.6.

Ondergetekende verklaart dat de inschrijvingen in volle concurrentie tot stand zijn gekomen.

Naam inschrijvende onderneming	
--------------------------------	--

Naam gelieerde onderneming	
Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger van de gelieerde onderneming	
Functie rechtsgeldige vertegenwoordiger	
Datum	
Plaats	
Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger	

Bijlage 13. Referentie GE3 en GE4

LET OP: Inschrijver dient onder vermelding van “Bijlage 13 GE3 en GE4” in te voegen.

Bijlage 14. Conformiteitenlijst gunningseisen

Dit document is separaat met de Aanbestedingsstukken meegezonden als Bijlage 14 Conformiteitenlijst Support GWT en maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend Document.

Bijlage 15. Prijzenformulier

Dit document is separaat met de Aanbestedingsstukken meegezonden als Bijlage 15 Prijzenformulier en maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend Document.

Bijlage 16. Standaard Support overeenkomst GWT

Uploaden naar Tendered door Inschrijver onder vermelding van Bijlage 16 Support GWT