

Sociale Verzekeringsbank

Beschrijvend document

Europese aanbesteding

Vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS)

Aanbestedingsnummer: EA2018023

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Colofon:

Uitgegeven door:
Contact via:
Uitgevoerd door:
Datum:
versie:

Sociale Verzekeringsbank
inkoop@svb.nl
Dorien Sellmeijer
5-11-2018
1.0

Inhoudsopgave

1.	Introductie SVB	12
1.1.	De Sociale Verzekeringsbank	12
1.2.	Ambitie van de SVB	13
1.3.	Uitvoering aanbesteding	14
1.4.	Strategische doelstellingen SVB	14
2.	Opdrachtschrijving	17
2.1.	Aanleiding en doel van deze aanbesteding	17
2.2.	Marktconsultatie	17
2.3.	Percelen	18
2.4.	Huidige situatie	18
2.5.	Omschrijving van de Opdracht	18
2.6.	Raming van de waarde van de Opdracht	22
2.7.	CPV-codes	23
2.8.	Herhalingsopdrachten	23
2.9.	Duur en afloop Raamovereenkomst	23
2.10.	Van toepassing zijnde voorwaarden	24
2.11.	Indexering	24
2.12.	Informatiebeveiliging	25
2.13.	Social Return	25
3.	Aanbestedingsprocedure	27
3.1.	Europese openbare procedure	27
3.2.	Publicatie	27
3.3.	Aanbestedingsstukken	27
3.4.	Gunningscriterium	27
3.5.	Planning	27
3.6.	Inlichtingenbijeenkomst	28
3.7.	Taal	28
3.8.	Informatie-uitwisseling en communicatie procedure	29
3.9.	Overige informatie-uitwisseling en communicatie	29
3.10.	Contactgegevens SVB	30
3.11.	Klachtafhandeling bij aanbesteden	30
3.12.	Nota's van Inlichtingen	32
3.13.	Procedure totstandkoming Raamovereenkomst	32
3.14.	Mededeling Gunningsbeslissing en vervaltermijn	32
3.15.	Geschillen	33
3.16.	Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen	34

3.17.	Auteursrechten	34
3.18.	Merkmamen	34
3.19.	Kostenvergoeding	34
3.20.	Intrekken aanbestedingsprocedure	34
3.21.	Vertrouwelijkheid	34
3.22.	Onherroepelijkheid en onvoorwaardelijkheid	35
3.23.	Gestanddoeningstermijn	35
3.24.	Herberekening	35
3.25.	Wachtkamerovereenkomst	35
4.	Inschrijving	37
4.1.	Indienen Inschrijvingen	37
4.2.	Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)	38
4.3.	Eisen aan Onderaannemer(s)	39
4.4.	Beroep op Derden	39
4.5.	Concerninschrijving	40
4.6.	Realistische Inschrijving	40
4.7.	Verbod op manipulatieve Inschrijving	40
5.	Beoordeling Inschrijvingen	41
5.1.	Inleiding	41
5.2.	Inschrijvingseisen	41
5.3.	Uitsluitingsgronden	41
5.4.	Geschiktheidseisen	44
5.5.	Programma van eisen	44
5.6.	Programma van wensen	45
5.7.	Achtergestelde eisen en wensen	45
5.8.	Gunningscriterium	45
5.9.	Beoordeling Gunningscriterium	46
5.10.	Beoordeling Beste prijs-kwaliteitverhouding	49
Bijlage A.	Vragenformulier	51
Bijlage B.	Subgunningscriterium kwaliteit	52
Bijlage C.	Subgunningscriterium prijs (Prijzenblad)	57
Bijlage D.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	58
Bijlage D.1	Geschiktheidseisen	59
Bijlage D.2	Referentieformulier	65
Bijlage E.	Inschakeling Onderaannemers	66
Bijlage F.	Inschrijvingseisen	67
Bijlage G.	Programma van eisen	69
Bijlage G.1	Programma van eisen deel I Functionele uitvraag	71

Bijlage G.2	Programma van eisen deel II Informatiebeveiliging en privacy	72
Bijlage H.	Programma van wensen	73
Bijlage I.	Concept Raamovereenkomst	74
Bijlage J.	Concept bepalingen Verwerkersovereenkomst Inschrijver	75
Bijlage K.	Concept Wachtkamerovereenkomst	76
Bijlage L.	Concept Geheimhoudingsverklaring	77
Bijlage M.	Service Levels	78
Bijlage N.	Handleiding Social return	79
Bijlage O.	Gedragcode SVB	80
Bijlage P.	Huidige situatie	81
Bijlage Q.	User stories	84
Bijlage R.	Kort verslag marktconsultatie	85
Bijlage S.	Procesinrichting SVB	86
Bijlage T.	Proof of Delivery	87
Bijlage U.	Migratie	88
Bijlage V.	Besturing	89

Begripsbepalingen

In deze aanbesteding gelden, naast de definities in de Raamovereenkomst, ook de volgende begrippen:

Begrip	Definitie
Aanbestedingswet 2012	De ingevolge richtlijn 2014/24/EU gewijzigde Aanbestedingswet 2012, zoals deze geldt per 1 juli 2016.
ACD	Automatic Call Distribution. Containerbegrip, waarmee de groep functionaliteiten wordt aangeduid die onder andere zorgt voor automatische routing en verdeling van gesprekken op basis van routeringslogica en skill baed routing.
ACW	After Call Work. Agentenstatus in contactcenteroplossing.
ACW-time	After Call Work time. Agentenstatus in contactcenteroplossing.
Afhandelingstijd	Onder Afhandelingstijd wordt de Behandelingstijd aangevuld met de Nawerktijd verstaan.
Agent	Een SVB medewerker die een 'contactcenter gebruikersprofiel' toegewezen heeft gekregen tot wiens taak behoort het afhandelen van inkomende (klant) Interacties op de Communicatiekanalen.
API	Application Program Interface.
AWorkD	Automatic Work Distribution.
Basis Telefonie-functionaliteit	Totaalpakket van de volgende functionaliteiten: • Ontvangen van inkomende telefoongesprekken op de veel gebelde nummers door Agenten. • Ontvangen van inkomende gesprekken voor de hoofdnummers van alle Locaties door Telefonisten. • Ontvangen van inkomende telefoongesprekken op de doorkiesnummers door alle Gebruikers. • Uitgaande telefoongesprekken door alle Gebruikers. • Interne telefoongesprekken tussen alle Gebruikers op alle Locaties. • Basale hunting.
Bedienpost	Een apparaat via welke de in dit Beschrijvend document opgenomen bedienpost functionaliteit wordt verkregen.
Behandelingstijd	Onder Behandelingstijd wordt de tijd verstaan die verstrijkt vanaf het moment dat een klant-contact-verzoek door een Agent in behandeling is genomen tot het moment waarop het verzoek voor de klant is afgehandeld.
Belanghebbenden	Onder Belanghebbenden vallen ondernemers die direct belang hebben bij het verwerven van een overheidsopdracht. De volgende categorieën Belanghebbenden kunnen onderscheiden worden: • (Potentiële) Inschrijver(s) en Geïnteresseerde(n). • Onderaannemers van (potentiële) Inschrijvers. • (Potentiële) Combinaties. • Brancheorganisaties van ondernemers.
Beschrijvend document	Het onderhavige document inclusief Bijlagen, waarin de overheidsopdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure, de Inschrijvingseisen, het Programma van eisen en het Gunningscriterium worden beschreven en toegelicht.
Bijlage	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.

Centraal Beheer	Het vanaf een werkplek binnen de SVB Locaties uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden omtrent het aanpassen (en configureren) van het telefoniesysteem naar aanleiding van vragen van Gebruikers of organisatorische wijzigingen in de organisatie, voor alle SVB Locaties. Ook het maken van rapportages valt hieronder.
CLI	Calling Line Identification. Nummerweergave van telefoonnummer van de beller aan de gebelde partij.
Combinant	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Een combinatie van bedrijven gevormd met het doel om samen te werken en samen de in deze aanbesteding gevraagde diensten te leveren.
Communicatiesessie	Een Communicatiesessie is een actief contact via één van de Communicatiekanalen. Een actief telefoongesprek is een Communicatiesessie die via het Communicatiekanaal 'spraakverkeer' wordt afgehandeld. Communicatiesessies worden onderverdeeld in Realtime Communicatiesessies en niet-realtime Communicatiesessies.
Communicatiekanaal	Onder het begrip Communicatiekanaal valt iedere vorm van communicatie die wordt afgehandeld via het CPaaS. Voorbeelden van Communicatiekanalen zijn spraakverkeer, videoverkeer en chatverkeer).
Contactcenter-GUI	Softphone ten behoeve van Agenten.
Contracteigenaar	Functionaris van de SVB die namens de SVB eindverantwoordelijk is voor de Raamovereenkomst. Deze rol omvat onder andere het bepalen van eisen en wensen aan de dienstverlening, het beoordelen van leveranciersprestaties en het beslissen over de Raamovereenkomst.
CPaaS	Communicatie Platform as a Service is het leveren van communicatiefunctionaliteiten zoals contactcenter- en bedrijfscommunicatiefunctionaliteiten als een Dienst conform het Beschrijvend document en het Programma van eisen.
CPV(code)	Common Procurement Vocabulary (CPV) is een register / classificatiesysteem voor alle opdrachten voor werken, leveringen en diensten en is gepubliceerd als Verordening EG nr. 213/2008.
CTI	Computer Telephony Integration. Integratie van het telefoonsysteem met de computersystemen.
Derde	Natuurlijk persoon of rechtspersoon niet zijnde de SVB of een Geïnteresseerde/Inschrijver, ongeacht de juridische aard van de banden van de Inschrijver met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.
Dienst	Een Dienst waarvan de specificaties en het Tarief zijn vastgelegd in het Beschrijvend document respectievelijk de Raamovereenkomst respectievelijk het Prijzenblad.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Document waarin tussen de SVB en Opdrachtnemer overeengekomen werkwijzen en werkafspraken gericht op onderlinge samenwerking zijn beschreven.
DTMF / TDK	Dual-tone multi-frequency / Toon-Druk-Kiezen. Door een computer wordt gevraagd wat de beller wenst (het 'keuzemenu') en de beller moet dan antwoorden door cijfers in te toetsen.
Endpoint	Een Endpoint is een door de Opdrachtnemer van het CPaaS geleverd Toestel en/of een door de Opdrachtnemer van de CPaaS

	geleverde applicatie (bijvoorbeeld een softphone) waarmee de door het CPaaS geboden functionaliteit beschikbaar wordt gesteld.
FTE	Fulltime equivalent. Een rekeneenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Eén FTE is een volledige 36-urige werkweek. Ter toelichting: twee personen die ieder een halve werkweek werken, is samen één FTE.
Gebruiker	SVB medewerker(s) die gebruik maakt/maken van het telefoniesysteem.
Geïnteresseerde	Een (rechts)persoon die voornemens is een Inschrijving te doen.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, financiële en economisch draagkracht en de beroepsbevoegdheid van een Geïnteresseerde die in redelijke verhouding tot de aard en de omvang van de Opdracht staan en waaraan een Inschrijver moet voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt gegund, zijnde de Beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).
Gunningsbeslissing	De keuze, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Raamovereenkomst te sluiten, van de SVB voor de Inschrijver met wie de SVB voornemens is de Raamovereenkomst waarop het aanbestedingsproces betrekking heeft te sluiten.
Gunning	De keuze van de SVB voor de Inschrijver met wie de SVB de Raamovereenkomst, waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten.
Herhalingsopdracht	De SVB kan voor nieuwe werken of diensten tot drie (3) jaar volgend op de Gunning van de oorspronkelijke Opdracht de onderhandelingsprocedure zonder aankondiging toepassen, voor zover die werken of diensten bestaan uit <u>herhaling</u> van soortgelijke werken of diensten die door de SVB wordt toevertrouwd aan de Inschrijver waaraan de oorspronkelijke Opdracht werd gegund.
Incident	1. Een verstoring in de verlening van de Dienst waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen. 2. Een verstoring aan het Product of waardoor de te verwachten functionaliteit in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.
Informatieuitwisselingsperiode	De periode tussen de datum van publicatie van het Beschrijvend document en de uiterste termijn voor het beantwoorden van vragen.
Ingangsnummer	In de contactcenteroplossing aangemaakt aankiesbaar "hoofdnummer" van waaruit middels routeringslogica en skill based routing gesprekken met skills en Agenten worden verbonden. <i>Ook wel genoemd als klantingang.</i>
Inschrijver	De (rechts)persoon of Combinatie die een Inschrijving op deze aanbesteding uitbrengt.
Inschrijving	De offerte van de Inschrijver op basis van het Beschrijvend document.
Inschrijvingseisen	Door de SVB gestelde eisen aan de Inschrijving.
Interactie	Een omnichannel klantcontact. Kan onder andere zijn: een telefoongesprek met een klant, een e-mail van een klant, een chatgesprek met een klant.
IVR	Interactive Voice Response. Aanduiding voor een oplossing die functionaliteiten biedt voor het routeren van telefoongesprekken middels onder andere keuzemenu's en gesproken boodschappen.

Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Kalenderjaar	Jaar ingaande op 1 januari en eindigend op 31 december.
Kanaal	Zie Communicatiekanaal.
KCC	Klant Contact Center.
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek.
Kantooruren	Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 19.00 uur.
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.
Lokaal beheer	Het vanaf een werkplek op een SVB Locatie uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden voor die Locatie omtrent aanpassen (en configureren) van het telefoniesysteem naar aanleiding van vragen van medewerkers of organisatorische wijzigingen en/of het opstellen van (een) locatierapportage(s).
MOS	Mean Opinion Score is een indicatie voor de kwaliteit van een telefoongesprek uitgedrukt in een getal van 1 tot en met 5, waar 1 de slechtste kwaliteit heeft en 5 de beste.
Nawerktijd	Onder Nawerktijd wordt de tijd verstaan die verstrijkt vanaf het einde van de Behandelingstijd tot het moment waarop de Agent het klant-contact-verzoek administratief heeft afgehandeld.
Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Geïnteresseerden, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Onderaannemer	Een (rechts)persoon die in opdracht van een Opdrachtnemer, zonder bij de Opdrachtnemer in dienst te zijn, de Opdracht geheel of gedeeltelijk uitvoert.
On Hold	Wachtstand. Een interactie is 'On Hold' als deze door een medewerker in de wachtstand is geplaatst voor bijvoorbeeld ruggespraak en voor doorverbinden. Gedurende deze wachtstand horen de gesprekspartners elkaar niet.
Opdracht	Het voorwerp van deze aanbestedingsprocedure zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Raamovereenkomst is gesloten.
Oplostijd	De tijd die verstrijkt tussen het detecteren of aanmelden van een Incident (al dan niet tijdelijk middels een workaround) en het moment dat het Incident opgelost is.
Origineel ingescande handgeschreven handtekening	Ondertekening door de statutair bestuurder(s) die als zodanig bij de Kamer van Koophandel is (zijn) geregistreerd en blijkens deze inschrijving bevoegd is (zijn) om de Inschrijver te vertegenwoordigen of een door deze statutair bestuurder(s) daartoe schriftelijk gevolmachtigd persoon, waarbij gebruik is gemaakt van een ingescande handgeschreven handtekening.
Personeel	De door partijen bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen.
Prestatie	De door Opdrachtnemer te leveren Producten en Diensten, de door deze uit te voeren Opdracht of het door deze te verstrekken gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen materialen en documentatie.
Product	Een Product waarvan de specificaties en het Tarief zijn vastgelegd in het Beschrijvend Document respectievelijk de Raamovereenkomst respectievelijk het Prijzenblad.

Professioneel	In overeenstemming met de eisen die zijn gesteld aan de te leveren Prestatie, bekwaam, adequaat, vakkundig en volgens gebruikelijke standaarden, protocollen en gangbare kwaliteitsnormen van het betreffende vakgebied handelen. Het professioneel handelen heeft plaatsgevonden in de zin van het bovenstaande en kan worden voorgelegd aan een onafhankelijke marktdeskundige of branche organisatie.
Programma van eisen	Alle eisen met betrekking tot de dienstverlening, zoals gesteld in het Beschrijvend document.
Programma van wensen	Alle wensen waaraan Inschrijver kan voldoen met betrekking tot de dienstverlening.
Quality monitoring of Quality Management (QM)	Quality Monitoring of Quality Management. Aanduiding voor alle werkzaamheden en tools benodigd voor het meten en verbeteren van de kwaliteit van het klantcontact, zoals het opnemen, het beluisteren, het bekijken en het beoordelen van klantinteracties en het coachen van Agenten.
Raamovereenkomst	De overeenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief eventuele Bijlagen.
Reactietijd	Onder Reactietijd (responsetijd) wordt de tijd verstaan die verstrijkt vanaf het moment dat een klant-contact-verzoek aan een Agent(groep) is aangeboden tot het moment dat wordt gestart met de afhandeling van het verzoek.
Realtime Communicatiesessie	Een Realtime Communicatiesessie is een Communicatiesessie die wordt afgehandeld met behulp van spraak- en/of videoverkeer.
REST	Representational State Transfer (REST) is een software architectuur die een eisen-set bevat, voor het creëren van API's, specifiek voor webbased systemen.
Retransitie	De overdracht van de dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) door Opdrachtnemer aan de SVB of aan de nieuwe dienstverlener bij tussentijdse beëindiging dan wel beëindiging aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst.
Session Border Controller (SBC)	Controleert alle op het netwerk binnenkomend SIP telefoonverkeer en neemt voor dat verkeer de bewakingsfunctie van de firewall over.
Service credit	De boete die Opdrachtnemer aan de SVB verbeurt, indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de Service Levels.
Service Levels	Bijlage bij de Raamovereenkomst met betrekking tot het niveau van de overeengekomen dienstverlening.
Skill Based Routing (SBR)	Skill Based Routing. Routeringslogica die gesprekken routeert en onder Agenten verdeelt op basis van toegekende medewerker-vaardigheden (skills), niveau of prioriteit van medewerkers (skill level / proficiency level, priority) en gespreksverdelingsalgoritmes.
Skill(set)	Set van ervaring en vaardigheden die aan een Gebruiker worden toegekend en op basis waarvan gesprekken worden gerouteerd.
SIP	Session Initiation Protocol.
SIP-Trunk	Infra interface voor externe netlijnen op basis van SIP.
Speciale Dienst	Een dienst niet zijnde een standaard dienst, waarvan de specificaties en voorwaarden tussen Opdrachtnemer en de SVB worden overeengekomen op basis van een offertetraject en in een nadere opdracht worden vastgelegd.
Speciaal Product	Een product niet zijnde een standaard product, waarvan de specificaties en voorwaarden tussen Opdrachtnemer en de SVB

	worden overeengekomen op basis van een offertetraject en in een nadere opdracht worden vastgelegd.
SSO	Single Sign-on. Stelt eindgebruikers in staat om eenmalig in te loggen waarna automatisch toegang wordt verschaft tot meerdere applicaties en resources in het netwerk.
Standaard gebruiker	Een SVB medewerker die een 'standaard gebruikersprofiel' toegewezen heeft gekregen en alleen gebruik maakt van standaard telefonie functionaliteiten.
Standaard-GUI	Softphone ten behoeve van Standaard gebruikers.
Supervisor	Een SVB medewerker die een 'supervisor gebruikersprofiel' toegewezen heeft gekregen en tot wiens taak behoort het begeleiden en ondersteunen van Agenten bij het verwerken van klantgesprekken.
SVB	Sociale Verzekeringsbank.
System Integrator	Een organisatie die voor de SVB ICT-producten en -diensten inkoopt, integreert, uitlevert en beheert. Dit kan de interne beheerder van de SVB zijn, een shared service organisatie of een marktpartij.
Tarief	De vergoeding per eenheid voor een Product of Dienst of een onderdeel daarvan.
TED-kenmerk	Het kenmerk dat door Tenders Electronic Daily (TED) na publiceren van de aanbesteding is toegekend. Oftewel het in de aankondiging genoemde TED-aanbestedingsnummer.
Telefonist(e)	Een SVB medewerker die een 'Telefonisten gebruikersprofiel' toegewezen heeft gekregen en tot wiens taak het behoort om inkomende gesprekken op het hoofdnummer van de Locatie te verwerken.
Telefonisten-GUI	Softphone ten behoeve van Telefonisten.
Toestel	Een Toestel is een vast telefoontoestel dat als Endpoint door de Opdrachtnemer wordt geleverd.
Transitie	De overdracht van de dienstverlening van de latende dienstverlener, de huidige opdrachtnemer, naar de nieuwe Opdrachtnemer rond aanvang van de Opdracht.
TS	Team Samenwerking.
UC	Unified Communicatie.
Uitsluitingsgronden	De in hoofdstuk 5 genoemde gronden die tot uitsluiting van de Inschrijver van deelname aan deze aanbesteding leiden.
Vervaltermijn	De SVB moet alle inschrijvers in staat stellen om bezwaar aan te tekenen tegen de gunningsbeslissing. Na 20 dagen gaat de SVB tot (definitieve) gunning over en kan hij de Raamovereenkomst sluiten, als er geen bezwaren zijn ontvangen.
Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst tussen de SVB en de als tweede geëindigde Inschrijvers op basis waarvan de SVB de mogelijkheid genereert om, indien en voor zover de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer (na Gunning) voortijdig beëindigd wordt, om welke reden dan ook, zonder aanbesteding de Opdracht te laten voortzetten door de als tweede geëindigde Inschrijver.
Wachttijd	Onder Wachttijd wordt de tijd verstaan die verstrijkt vanaf het moment dat een klant-contact-verzoek binnenkomt tot het moment dat wordt gestart met de afhandeling van het verzoek.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden en nationaal algemeen erkende feestdagen in de zin van de algemene termijnwet.

Work force management	Aanduiding voor alle werkzaamheden en tools benodigd voor het forecasten, plannen en roosteren van medewerkers in het contactcenter.
-----------------------	--

1. Introductie SVB

1.1. De Sociale Verzekeringsbank

De SVB is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Zij is opgericht in 1901. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 43 miljard euro uit aan haar klanten. Er werken circa 3.500 mensen bij de SVB.

De SVB versterkt de zelfstandigheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. De SVB is een organisatie waarin de volgende kernwaarden stevig zijn verankerd: eerlijk en integer, inspirerend en innoverend, resultaatgericht samenwerken en verbonden met de samenleving.

De SVB heeft onder meer de volgende twee gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening PGB (DPGB): betaling en beheer PGB.
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW.

Voor nadere informatie over de SVB: www.svb.nl.

Onze hoofdplichtgever is het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De SVB werkt ook voor andere opdrachtgevers, zoals het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan. De raad van bestuur van de SVB wordt aangesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en bestaat uit één voorzitter en twee leden.

De SVB heeft haar hoofdkantoor te Amstelveen, haar overige 10 Locaties zijn over het land verdeeld. Hieronder de adresgegevens van de huidige 11 Locaties van de SVB.



SVB locaties en grenzen vestigingskantoren

Locatie code	Adres	Postcode	Plaats
AV	Van Heuven Goedhartlaan 1	1181 KJ	Amstelveen
BR	Rat Verlegstraat 2	4815 NZ	Breda
DV	Snipperlingsdijk 2	7417 BJ	Deventer
GR	Cascadeplein 5	9726 AD	Groningen

Locatie code	Adres	Postcode	Plaats
LD	Stationsplein 1	2312 AJ	Leiden
NY	Takenhofplein 4	6538 SZ	Nijmegen
RM	Laurentiusplein 8	6043 CS	Roermond
RD	Posthumalaan 100	3072 AG	Rotterdam
UR	Graadt van Roggenweg 400	3531 AH	Utrecht
UR-DPGB	Papendorpseweg 93	3528 BJ	Utrecht
ZS	Stationsstraat 112	1506 DK	Zaandam

1.2. Ambitie van de SVB

In Nederland hebben we een sociaal stelsel om trots op te zijn! Bijna zes miljoen mensen binnen en buiten Nederland rekenen maandelijks op hun AOW, persoonsgebonden budget, kinderbijslag of andere uitkering. De SVB zorgt dat ze het krijgen, elke maand opnieuw. De SVB is diep verankerd in de maatschappij, met één been in sociale zekerheid, met het andere been in de zorg. We zijn sociaal bewogen. Voor SVB'ers is dat zo vanzelfsprekend, maar tegelijkertijd ook heel bijzonder. Wij zijn bijzonder vanzelfsprekend. Wij zijn de SVB.

We leven midden in een tijd vol nieuwe mogelijkheden. Sociale dienstverlening in het digitale tijdperk kan slimmer. Mensen regelen hun zaken steeds meer digitaal. Ze verwachten heldere antwoorden en pasklare oplossingen. Niet straks, maar nu. Wij gaan de burger nog beter helpen om zelf zijn zaken te regelen. Waar en wanneer hij maar wil. Wat mensen nu nog bijzonder vinden, maken wij vanzelfsprekend. Dat gaan we waarmaken.

De SVB is onlosmakelijk verbonden met het verleden en de toekomst van Nederland. Ons verhaal begint circa 117 jaar geleden met de uitvoering van de Ongevallenwet. Elke dag voegen we daar met z'n allen een nieuw hoofdstuk aan toe. Anno 2018 zijn we verantwoordelijk voor de complexe uitvoering van een grote hoeveelheid wetten en regelingen in de sociale zekerheid en zorg. Natuurlijk hebben we ook pittige tijden gekend, maar als SVB gaan we altijd door. Voor de burgers. Toen, nu en in de toekomst. De kracht van de SVB is mensenwerk.

Burgers denken zelden aan ons, wij denken elke dag aan hen. De SVB is de onzichtbare schakel tussen overheid en burger. Als geen ander kennen we de wetten en regelingen. Voor de ministeries zijn we een stabiele en wendbare uitvoerder. We werken nauw samen met andere uitvoeringsorganisaties, gemeenten en ministeries. Mensen kunnen erop vertrouwen dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft. Dit vertrouwen is ons bestaansrecht in de samenleving.

Het is onze ambitie om het burgers zo gemakkelijk mogelijk te maken. Daarvoor gaan we op I-gebied nog intensiever samenwerken met partners als de Belastingdienst, het UWV en de gemeenten. We gaan maximaal gebruik maken van elkaars gegevens. De juiste informatie op het juiste moment via het juiste digitale kanaal. Het gemak voor de burger staat voorop.

De samenleving is in beweging. Meer dan ooit tevoren. Wijzigingen in wetten en regels volgen elkaar steeds sneller op. Wij moeten meer doen met minder geld. Daar hoort een verbonden, bewegelijk SVB bij. We gaan samenwerken in flexibele en resultaatverantwoordelijke teams. Een cultuur waarin we elkaar aanspreken en scherp houden, past hierbij. En in plaats van 'zo deden we het altijd' wat vaker denken 'zo kan het ook'. Wanneer we samenwerken en van elkaar leren kunnen we elke uitdaging aan.

Samen bouwen we verder aan de geschiedenis van de SVB. Voor ons ligt een mooie tijd vol nieuwe mogelijkheden. Onze tijd. Wat er ook verandert, wij blijven zorgen dat de burger krijgt waar hij recht op heeft. Burgers staan centraal in alles wat we bedenken en doen. Nu, morgen en overmorgen. We doen het voor hen. Dat vinden wij bijzonder vanzelfsprekend.

1.3. Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de sectie Inkoop van de afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), onderdeel van de directie HR, Inkoop & Facilities (HR, I&F). Deze sectie treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie. Contractmanagement ondersteunt de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Deze aanbesteding vindt plaats in opdracht van de directie IT. De uitvoerende afdeling met betrekking tot deze aanbesteding is de afdeling Managed Services (MS) die verantwoordelijk is voor de beheer- en exploitatietaken van de generieke delen van het applicatielandschap en de infrastructuur van de SVB. Dat gebeurt geruisloos en draagt direct bij aan de klanttevredenheid van de Nederlandse burger en de eigen medewerkers van de SVB. Daarbij anticipeert de afdeling Managed Services op in- en externe ontwikkelingen.

1.4. Strategische doelstellingen SVB

In de komende jaren vormen drie strategische pijlers de basis van de strategie van de SVB.

1. De dienstverlening wordt verder geoptimaliseerd naar de veranderende wensen en behoeften van de burger.
2. De continuïteit en wendbaarheid van de organisatie wordt verder versterkt.
3. De samenwerking met de ketenpartners wordt geïntensiveerd.

Zo wordt stapsgewijs een organisatie gecreëerd die ook in de toekomst een innovatieve organisatie is en tegelijkertijd een gedegen en betrouwbare partner blijft. Een belangrijke doelstelling is om in de toekomst de dienstverlening te laten aansluiten bij de wensen en de behoeften van alle stakeholders. Niet alleen zorgt de SVB dat onze klanten op tijd krijgen waar zij recht op hebben. We kijken ook of de uitvoering van de regeling het gewenste effect heeft.

Onze dienstverlening is blijvend op orde

De bedoeling

Bij alles wat we doen, vragen wij ons af: is het effect van onze uitvoering het gewenste effect? Zo zoeken wij bijvoorbeeld naar oplossingen bij tegenstrijdigheden of dilemma's binnen de uitvoering van wet- en regelgeving. Dit doen we ook samen met onze ketenpartners, opdrachtgevers, eigenaren én samen met de burger. Of het nu gaat om het tegengaan en oplossen van problematische schulden bij klanten, armoedebestrijding of het vergroten van zelfredzaamheid van burgers.

Persoonlijke dienstverlening

Hoogwaardige persoonlijke digitale dienstverlening passen wij steeds meer toe. Zo zorgen we dat klanten die dat willen, via digitale kanalen in een persoonlijke omgeving zelf hun zaken kunnen regelen. Voor klanten die hiermee onvoldoende uit de voeten kunnen, blijft de SVB natuurlijk ook bereikbaar via de meer traditionele dienstverlening en zorgt de SVB voor extra hulp waar dat nodig is.

Inzicht dankzij data

De SVB beschikt over enorme hoeveelheden informatie die wij meer en meer willen gaan gebruiken. Analyse van deze informatie (data) geeft ons inzicht in toekomstige ontwikkelingen. Met de inzicht uit data willen we inspelen op nieuwe ontwikkelingen en anticiperen op veranderingen in de dienstverlening. De klant wordt daardoor beter en sneller bediend. Data-analyse versterkt het inzicht in de effecten van procesveranderingen, zoals bij de invoering van wetswijzigingen of als de dienstverlening verder wordt geautomatiseerd.

Continuïteit en wendbaarheid

Een gedegen IT-omgeving

De ondersteuning van IT is cruciaal in de werkprocessen van de SVB. Stabiliteit en betrouwbaarheid van de IT komen nog meer op de voorgrond: verstoringen zijn direct merkbaar voor de burger en gezichtsbepalend voor de dienstverlening. De doelstelling is dan ook om een stabiele organisatie te zijn die de continuïteit van de dienstverlening vooropstelt, maar tegelijk wendbaar op ontwikkelingen van wet- regelgeving reageert.

Informatiebeveiliging

De SVB werkt met de gegevens van ruim 18 miljoen burgers, die in de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) staan. Deze, vaak persoonlijke, gegevens vragen om een veilige behandeling. Zeker gezien de sterke stijging van cyberdreigingen.

Ketensamenwerking als belangrijke voorwaarde

We willen de burger integraal, over uitvoeringsorganisaties heen, van dienst zijn zodat hij of zij zo weinig mogelijk 'omkijken heeft naar de overheid'. Zowel voor de persoonlijke digitale dienstverlening aan onze klanten als voor het maatwerk dat wij leveren, werken we samen met onze partners. We vragen niet onnodig naar klantgegevens als we die met een uitwisseling kunnen verkrijgen. Ook in deze ketensamenwerking staat 'de bedoeling' centraal. We willen één digitale overheid voor de klant vormen. Hiermee regelt de klant al zijn of haar zaken in principe digitaal. Voor burgers die dat nodig hebben zorgen we voor een vangnet waarbij we mensen niet doorsturen naar het volgende loket. Waar nodig zorgt de SVB met haar ketenpartners voor maatwerk.

We maken gebruik van kennis, gegevens en informatie uit de keten. Ook internationaal. We ontzorgen onze klanten, doordat zij hun gegevens maar één keer hoeven aan te leveren. De zogenaamde 'eenmalige uitvraag' aan de klant en meervoudig gebruik over ketens heen.

Voor meer informatie zie: [Meerjarenplan 2018 – 2020](#).

1.4.1. Ontwikkelingen SVB

Technologische ontwikkelingen veranderen het werk

Gestandaardiseerde werkzaamheden worden steeds meer geautomatiseerd uitgevoerd. Het werk dat door medewerkers wordt uitgevoerd verandert steeds meer in maatwerk en vraagt andere vaardigheden en capaciteiten. Opleiden en ontwikkelen van medewerkers wordt daarom steeds belangrijker om de aansluiting van de toekomstige ontwikkelingen bij te kunnen houden.

Anno 2018 kent de SVB nog een geografische verdeling gebaseerd op postcode indeling per Locatie van de AKW, ANW en AOW databases. De ambitie is om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst deze locatiegebonden inrichting op te heffen en te migreren van tien (10) databases naar een (1) landelijke database. Elke Locatie heeft ook een eigen lokaal nummerplan. Bij de in gebruik name van de toekomstige landelijke database dient ook een nieuw passend nummerplan beschikbaar te komen/ te zijn.

Vergrijzing

Ook bij de SVB is de gemiddelde leeftijd hoog, namelijk 47,2 jaar. Vergrijzing behoeft dus aandacht en een belangrijk vraagstuk is om de SVB als werkgever tevens aantrekkelijk te houden voor jongeren. Deze ontwikkeling sluit aan bij de externe ontwikkeling, met de aanvulling dat de gemiddelde leeftijd binnen de SVB relatief hoog is ten opzichte van andere organisaties.

1.4.2. Ontwikkeling directie IT

De SVB voert een steeds groter deel van haar werk uit met behulp van IT. Stabiliteit en betrouwbaarheid van de IT komen nog meer op de voorgrond. De werkprocessen worden waar mogelijk middels slimme en innovatieve ICT oplossingen continue verbeterd.

Uitbreiding digitale dienstverlening

De SVB sluit de digitale kanalen aan op de wensen van haar klanten en op die van ketenpartners, zoals het UWV en de Belastingdienst. Klantgerichte selfservice via meerdere kanalen wordt de norm. (Bijna) volledig gedigitaliseerde verwerking is het doel. De digitale dienstverlening 24/7 inclusief 'real time' responsiviteit wordt snel realiteit. Chatten, (big)data-analyse(s) en technieken met kunstmatige intelligentie helpen hierbij. De SVB wil het gebruik van digitale kanalen stimuleren, omdat het naast gemak voor de klant ook kostenbesparingen oplevert. De implementatie van nieuwe digitale kanalen en de uitbreiding van de bestaande kanalen is dan ook een speerpunt.

De doelstelling is om de digitale dienstverlening zo vorm te geven dat we de efficiëntie en de wendbaarheid van de organisatie vergroten, terwijl de organisatie in zijn geheel krimpt.

Interoperabiliteit¹

De SVB heeft een actieve rol in het verbeteren van het informatiebeheer en de samenwerking met partners in de verschillende ketens. Gestreefd wordt naar een overheids-brede aanpak, SVB sluit daar maximaal op aan. Standaardisatie en rationalisatie is ook hier van belang, met grotere wendbaarheid als doel. Verbeterde samenwerking op data-gebied maakt uiteindelijk de zogenaamde 'eenmalige uitvraag bij de klant' realiseerbaar. Het is *de bedoeling* dat de administratieve lasten voor de klant en voor de ketenpartners minimaal zijn.

Informatieverwerking en kennisondersteuning

We ondersteunen onze medewerkers, klanten en ketenpartners optimaal. Onze mensen beschikken over geautomatiseerde toepassingen, waarvan het gebruik voor zich spreekt. Traditionele kanalen, zoals post en telefoon, worden ontlast door kennis beschikbaar te stellen via het digitale kanaal. De SVB gebruikt de mogelijkheden en toepassingen van 'Business Intelligence' voor strategische, tactische en operationele sturing. Van analyse achteraf gaat dit opschuiven naar real-time analytics. Het belang hiervan neemt de komende jaren toe.

Digitale werkomgeving

De SVB werkt aan de realisatie van een digitale werkomgeving voor haar medewerkers. Dit gaat ervoor zorgen dat er mobiel en veilig (anytime, anywhere, any device) kan worden gewerkt, ook thuis. Het doel is dat onze medewerkers 24/7, via hun digitale werkplek, toegang krijgen tot de productiewerkomgeving, persoonlijke ondersteuning en communicatiemiddelen.

Informatiebeveiliging en privacy

Cyberdreigingen zijn de afgelopen jaren sterk toegenomen. De dreigingen nemen niet alleen toe in aantal maar ook in omvang van de schade aan bedrijven en organisaties. De SVB hanteert daarom een stelsel van organisatorische en technische maatregelen die ervoor zorgen dat er geanticipeerd wordt op deze ontwikkelingen en onze digitale weerbaarheid te vergroten. Sinds 25 mei 2018 is in de Europese Unie de GDPR/AVG bij wet van kracht. Ook de SVB voldoet met haar (keten)partners en leveranciers hieraan.

¹ Interoperabiliteit: Het vermogen van organisaties (en hun processen en systemen) om effectief en efficiënt informatie te delen met hun omgeving

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding

Aanleiding

De aanleiding van deze aanbesteding is het aflopen van contracten met leveranciers voor vaste telefonie infrastructuur en – verkeer (tikken), de aansluiting op het PSTN en voor het VoIP telefoniesysteem. Deze contracten zijn technologisch en contractueel aan het einde van hun levenscyclus.

Doel aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is om te borgen dat de SVB door de verwerving van producten en/of diensten in de markt kan (blijven) beschikken over een goed portfolio aan CPaaS-diensten, die zowel bij de aanvang van de nieuwe Raamovereenkomst, als gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst marktconform zijn in technische, functionele en financiële zin.

De SVB wil technologisch de volgende stap maken in het kader van de continuïteit en stabiliteit in de dienstverlening aan de burger en aan haar ketenpartners. De behoefte en de noodzaak om telefonisch bereikbaar te zijn voor de doelgroep die de SVB bedient, is een blijvend vereiste. Aangezien burgers de SVB van over de hele wereld bellen, dient de telefonische bereikbaarheid daarin te voorzien.

Tegelijkertijd wenst de SVB een betere kanaalsturing te ondersteunen aan de burgers waarbij wendbaarheid over klantcontactkanalen heen gewenst is. Daarnaast is er behoefte aan meer en geautomatiseerde instrumenten (tools) voor onderzoek naar klanttevredenheid. De gegenereerde datastromen uit de klantkanalen, alsmede de beoordeling van burger(s) over de geleverde dienstverlening van de SVB, worden (her)gebruikt voor structurele verbetering van de dienstverlening en (big)data analyses.

De SVB wenst waar mogelijk ontzorgd te worden. Om die reden is het de ambitie van de SVB om standaard gemanagde diensten af te nemen, waarbij de SVB een partner (de Opdrachtnemer) krijgt in wiens datacenter de CPaaS dienstverlening wordt gehost en waarbij ook een koppeling met het PSTN wordt afgeleverd. Derhalve is er sprake van het uitbesteden van een dienst en wenst de SVB een Raamovereenkomst af te sluiten met één dienstverlener voor de uitvoering van deze dienstverlening.

De SVB wil met deze aanbesteding de dienst Communication Platform as a Service (CPaaS) verwerven. CPaaS behelst binnen het kader van deze aanbesteding het leveren van communicatiefunctionaliteiten zoals contactcenter- en bedrijfscommunicatiefunctionaliteiten als een dienst conform het Beschrijvend document respectievelijk het Programma van eisen.

De SVB heeft primair toegang tot de CPaaS oplossing via redundante en geheel losstaand/ afzonderlijk van het internet uitgevoerde dataverbindingen. Opdrachtgever heeft secundair de mogelijkheid de CPaaS-oplossing te bereiken via het Internet en heeft de mogelijkheid om op basis van vigerend beleid bepaalde CPaaS functionaliteiten over het internet wel of niet toe te staan.

De SVB hoeft de CPaaS software en benodigde hardware niet aan te schaffen en betaalt conform het Prijzenblad voor het gebruik van de CPaaS-functionaliteiten. Opdrachtnemer verzorgt het beheer zoals het maken van back-ups, het onderhouden en installeren van nieuwe versies en updates, beveiliging, et cetera. Hiermee ontzorgt de Opdrachtnemer de SVB.

2.2. Marktconsultatie

Voorafgaand aan onderhavige aanbesteding is een marktconsultatie gehouden. Zie: <https://www.tenderned.nl/tenderned-tap/aankondigingen/141391;section=0>

Dinsdag 17 juli 2018 om 12.00 uur was de deadline voor het indienen van een reactie op de marktconsultatie. 10 marktpartijen hebben gereageerd. Zie Bijlage R voor een kort verslag van de marktconsultatie.

2.3. Percelen

De SVB is van mening dat de Opdracht één overheidsopdracht betreft, omdat de verschillende onderdelen van de overheidsopdracht als zodanig één economische en één technische functie vervullen. Er is daarom geen sprake van samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet 2012.

De SVB vindt het niet passend om de Opdracht conform artikel 1.5 lid 3 Aanbestedingswet 2012 onder te verdelen in meerdere percelen.

De SVB heeft, alvorens zij de Opdracht heeft aangekondigd, een marktconsultatie uitgevoerd. Na de marktconsultatie is gebleken dat het aantal ondernemingen dat in staat is om zelfstandig de Opdracht uit te voeren voldoende groot is om daadwerkelijke mededinging voor de Opdracht te waarborgen. Ook is uit de marktconsultatie gebleken dat er voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf toegang hebben tot de Opdracht.

De SVB wenst bovendien vanuit efficiencyoverwegingen te worden ontzorgd. Door de Opdracht niet onder te verdelen in percelen heeft de SVB getracht te bewerkstelligen dat de organisatorische verantwoordelijkheid van de Opdracht in één hand komt te liggen. Het niet onderverdelen van de Opdracht in verschillende percelen leidt er onder meer toe dat de SVB minder facturen ontvangt, minder managementinformatie behoeft te analyseren en minder account- en contractmanagementactiviteiten behoeft te verrichten.

2.4. Huidige situatie

De huidige situatie is opgenomen in Bijlage P.

2.5. Omschrijving van de Opdracht

2.5.1. Algemeen

De verwachtingen van burgers over de bereikbaarheid van de SVB verschuiven autonoom, als gevolg van nieuwe technische mogelijkheden die hun intrede doen in de Nederlandse samenleving.

Door beter en meer zichtbaar verwachttingsmanagement in de klantafhandeling te delen met de burger kan de SVB in de kanaalsturing andere keuzes maken ten aanzien van vereiste kwaliteitsniveaus voor een juiste vraagafhandeling en een goede klantbeleving, zodat verbetering in klantbeleving en klanttevredenheid kan worden waargemaakt. De nieuwe SVB bedrijfstelefonie en contactcentertelefonie is ingebed in een omnichannelsysteem, dat de in ontwikkeling zijnde kanalenstrategie van de SVB voor de komende jaren kan invullen en ondersteunen.

De SVB wil de nieuwe CPaaS oplossing afnemen als een standaard beheerde dienst uit de markt. De SVB heeft de ambitie om klantcontact geïntegreerd aan te bieden via meerdere samenhangende kanalen, die op hun beurt weer worden ondersteund door diverse applicaties (naast contactcenter telefonie: onder andere messaging en email-applicaties, click-to-call applicaties, call logging applicaties, Interactive Voice Response (IVR) applicaties, Computer-Telefonie Integratie (CTI) applicaties, automation en bot applicaties, WFM systemen en KTO/QM applicaties). Dit leidt er toe dat de contactcenter behoefte integraal onderdeel is van het Communicatieplatform as a Service (CPaaS).

2.5.2. Doelstellingen t.a.v. de uitvoering van de Opdracht

Voor de SVB zijn goede communicatiekanalen met de burgers en ketenpartners primair in Nederland maar ook in het buitenland belangrijk. Anno 2018 is de contactcenter telefonie in de uitvoering van de dienstverlening aan burgers voor 'SVB regelingen' een fundamenteel contactinstrument.

De volgende doelstellingen (in afnemende volgorde van belangrijkheid) zullen door de Opdrachtnemer worden bewerkstelligd, namelijk:

Oplossen pijnpunten

Met de huidige contactcenter oplossing worden de volgende tekortkomingen ervaren:

- De klantcontactinformatie wordt in verschillende databases vastgelegd en informatie wordt niet geïntegreerd gepresenteerd aan de contactcenteragent.
- Verschillende niet geïntegreerde oplossingen voor telefonie, chat, e-mail etc.
- Gebrek aan inzicht in bel en contactfrequentie over klantdossiers.
- Gebrek aan inzicht in klanttevredenheid.
- Gebrek aan inzicht in voorspelbaarheid van klantcontact.
- Verkrijgen van real-time inzicht en adequate rapportages.

De SVB verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding om samen deze pijnpunten op te lossen en eventuele nieuwe pijnpunten/belemmeringen te kunnen benoemen en weg te nemen.

Verbeteren van de klantbereikbaarheid van de SVB

De verwachtingen van burgers over de bereikbaarheid van de SVB verschuiven, als gevolg van nieuwe technische mogelijkheden die hun intrede doen in de Nederlandse samenleving. Hierin kan de SVB via verwachtingenmanagement sturen, in de richting van kanalen waarop vereiste kwaliteitsniveaus kunnen worden waargemaakt, nodig voor een juiste vraagafhandeling en een goede klantbeleving.

De SVB heeft de ambitie om klantcontact mogelijk te maken via meerdere samenhangende kanalen (naast telefonie: mail, onder andere WhatsApp, webchat co-browsing, call me now & social media). Een Agent die is aangemeld in de CPaaS oplossing, dient gebruik te kunnen maken van standaard Microsoft Office functionaliteit zoals agenda, presence en e-mail.

De te verwerven CPaaS-oplossing moet daarom ingebed zijn in een omni-channelsysteem, zodat de kanalenstrategie van de SVB voor de komende jaren, kan worden ingevuld en ondersteund. De SVB verwacht dat Opdrachtnemer een actieve bijdrage levert als het gaat om de klantbereikbaarheid van de SVB te verbeteren.

Schaalbaarheid en flexibiliteit bieden

Als gevolg van verwachte (periodieke) of onverwachte invloeden heeft de SVB behoefte aan een CPaaS-oplossing met bijbehorende dienstverlening die flexibel is en kan inspelen op piekbelasting die mogelijk ontstaat. Het bieden van de mogelijkheid om eenvoudig resources en functionaliteiten op te schalen of af te schalen is zeer belangrijk voor de SVB.

Bedrijfszekerheid bieden

Telefonie en met name het onderdeel klantcontactcenter is een essentieel onderdeel in het contact van de SVB met de burger in de uitvoering van het SV (Sociale Verzekeringen) en PGB (Persoonsgebonden Budget) domein. Bedrijfszekerheid van de CPaaS en klanttevredenheid is voor de SVB essentieel.

Meenemen in ontwikkelingen klanttevredenheid

De burger kan op dit moment tevreden zijn over het contact met de SVB op basis van de huidige werkwijze (inzet van kanalen). Burgers doen ervaringen op in de maatschappij met organisaties die bereikbaar zijn via meerderde kanalen (omnichannel). Deze ervaringen met andere organisaties zullen voor de burger een nieuwe norm stellen op basis waarvan zij het contact met de SVB zullen beoordelen. De SVB wil een Opdrachtnemer

met een CPaaS-oplossing die inspeelt op deze ontwikkelingen en deze kennis, ervaring en functionaliteiten vooruitstrevend binnen de kaders van deze Opdracht en passend bij de SVB beschikbaar stelt.

Informatiebeveiliging en privacy borgen

Beveiliging van aan de SVB toevertrouwde informatie is van groot belang om de bedrijfsvoering te ondersteunen en de doelstellingen van de SVB mogelijk te maken. Op gebied van informatiebeveiliging van de informatievoorzieningen en privacy dient de SVB zich te houden aan wetgeving en vastgestelde regels door en voor de overheid. Producten en diensten die Opdrachtnemer levert zijn integraal onderdeel van de informatievoorziening waar de SVB gebruik van maakt. Dit betekent dat de producten en diensten die worden geleverd in het kader van de Opdracht niet strijdig mogen zijn met het beveiligingsbeleid van de SVB. Het belang dat de SVB hecht aan informatiebeveiliging en privacy vereist een Opdrachtnemer die informatie beveiliging en privacy uitstekend voor elkaar heeft.

Social return

De SVB wil als zelfstandig bestuursorgaan, vanuit haar verbondenheid met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, ook arbeidsparticipatie voor iedereen bereikbaar maken. De SVB wenst een Opdrachtnemer die de ambities op social return mede ondersteunt.

2.5.3. Onderwerpen

De volgende onderwerpen zijn voor de uitvoering van de Opdracht van belang en, onder meer, deze onderwerpen komen in het Programma van eisen deel I Functionele uitvraag aan bod:

- Algemene functionaliteiten
- Endpoints
- Gebruikersfunctionaliteiten
- Work Force Management
- Rapportage's en Quality Management
- Webbased portaal
- CPaaS platform met omnichannel oplossingen

In Bijlage G.1 Programma van eisen deel I Functionele uitvraag en Bijlage H Programma van wensen worden deze onderwerpen verder uitgewerkt.

In Bijlage Q zijn user stories opgenomen die zijn bedoeld als achtergrondinformatie voor de eisen en de wensen.

2.5.4. Service Levels,

Opdrachtnemer levert een CPaaS inclusief de aansluiting van de CPaaS op het publieke vaste telefonienetwerk (PSTN) als een dienst. Het leveren van de CPaaS als dienst betekent dat Opdrachtnemer alle operationele telefoniewerkzaamheden op zich neemt en verantwoordelijk is voor de continuïteit en beschikbaarheid van de CPaaS. De kosten van alle in Bijlage M genoemde Service levels zijn inbegrepen in de Tarieven van de Producten en Diensten.

2.5.5. Procesinrichting

In Bijlage S Procesinrichting wordt ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst de tactische en operationele werkwijze van de SVB nader uiteengezet. Daarin worden tevens kaders geschetst voor de samenwerking tussen de SVB en Opdrachtnemer, waarbij ook wordt ingegaan op de communicatie en interactie tussen partijen.

2.5.6. Proof of Delivery (PoD)

Voor de SVB is het van groot belang dat met deze Europese aanbesteding een passend en kwalitatief hoogstaande CPaaS wordt verworven. Gegeven het grote belang van een goed werkende CPaaS oplossing voor de SVB is daarom besloten om na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst een Proof of Delivery (PoD) te

houden. Met de PoD wordt getoetst of de aangeboden oplossing ook in de praktijk voldoet aan de overeengekomen specificaties. De PoD is uitgewerkt in Bijlage T – Proof of Delivery.

Als tijdens deze PoD mocht blijken dat de Opdrachtnemer niet voldoet aan de overeengekomen specificaties, dan zal de Opdrachtgever de Raamovereenkomst ontbinden. Indien de Raamovereenkomst wordt ontbonden, dan zal de Opdracht worden gegund aan de Inschrijver die als tweede in de rangorde is geëindigd. Met de Inschrijver die als tweede in de rangorde is geëindigd wordt de Wachtkamerovereenkomst (Bijlage K) gesloten.

Na het sluiten van de Raamovereenkomst met de partij die als tweede is geëindigd, wordt met deze partij een PoD uitgevoerd conform Bijlage T – Proof of Delivery.

Indien blijkt dat ook deze partij in de praktijk onvoldoende resultaat boekt bij de PoD, dan kan de SVB overgaan tot heraanbesteding van de Opdracht.

2.5.7. Migratie

Na het afsluiten van de Raamovereenkomst en de daaropvolgende succesvol uitgevoerde Proof of Delivery (POD), volgt de migratie naar de CPaaS van Opdrachtnemer.

Migratie is een tijdsperiode waarin de overgang van een bestaande situatie naar een nieuwe situatie wordt voorbereid, gepland en doorgevoerd. Realisatie dient plaats te vinden naast de huidige telefonie omgeving van Opdrachtgever. Na afronding van een migratie is de nieuwe situatie gerealiseerd. Na de migratie is de CPaaS ingericht en wordt deze conform de overeengekomen servicekaders geleverd. De kosten voor de uitvoering van de migratie zijn door Opdrachtnemer verwerkt in Bijlage C, Prijzenblad. Zie Bijlage U, Migratie.

2.5.8. Besturing

Binnen de SVB is de afdeling IT verantwoordelijk de IT-dienstverlening. In deze Bijlage V – Besturing zijn de verschillende voor de uitvoering van de Raamovereenkomst relevante actoren beschreven.

2.5.9. (Gebruikers)profielen

Iedere Gebruiker krijgt één van onderstaande gebruikersprofielen (G01, G02, G03 of G04) toegewezen waardoor de voor deze Gebruiker benodigde functionaliteiten beschikbaar worden gesteld. Daarnaast wordt een profiel gedefinieerd voor de vaste Telefoontoestellen voor niet persoonsgebonden toepassingen (toestellen t.b.v. (vergader)ruimte) (G05).

Standaard gebruikersprofiel G01

Een SVB medewerker die gebruik maakt van het bedrijfstelefoniesysteem.

Contactcenter gebruikersprofiel G02

Een SVB medewerker die een 'contactcenter gebruikersprofiel' toegewezen heeft gekregen tot wiens taak behoort het afhandelen van (klant)gesprekken op de veel gebelde nummers en (klant)communicatie via andere (communicatie)kanalen.

Supervisor gebruikersprofiel G03

Een SVB medewerker die een 'supervisor gebruikersprofiel' toegewezen heeft gekregen en tot wiens taak behoort het sturen, begeleiden en ondersteunen van contactcentermedewerkers bij het verwerken van klantgesprekken en (klant)communicatie via andere (communicatie)kanalen.

Telefoniste(n) / receptioniste(n) gebruikersprofiel G04

Een SVB medewerker die een 'Telefonisten gebruikersprofiel' toegewezen heeft gekregen en tot wiens taak het behoort om inkomende gesprekken op het hoofdnummer van een Locatie te verwerken.

2.5.10. Binnen de scope van de Opdracht

Binnen de scope van de Opdracht valt:

- a. Het afwikkelen van inkomend- en uitgaand publiek spraakverkeer:
 - Aansluiting op het PSTN.
 - Het porteren van de nummerblokken.
 - Op aanvraag, realiseren nieuw SVB nummerplan.
 - Redundante en geheel losstaand/ afzonderlijk van het internet uitgevoerde dataverbindingen.
- b. De levering van een gestandaardiseerde en beheerde CPaaS dienstverlening die voorziet in:
 - Bedrijfstelefonie.
 - Contactcenter telefonie.
 - Endpoint(s).
 - Vaste toestellen en conferentietoestellen t.b.v. niet persoonsgeboden ruimten (bijv. vergaderzalen en calamiteitenruimten).
 - Mobiliteit voor alle medewerkers door het gebruik van softwarematige Endpoints.
 - Levering van de in het Programma van eisen en beschreven functionaliteiten op basis van vooraf gedefinieerde gebruikersprofielen.
 - Rapportages per kanaal, zowel realtime als trendanalyses, als historische rapportages.
 - Selfservice portaal voor Gebruikers.
 - Web-based portal voor Beheerder(s).
 - Opleiding en training bij start dienstverlening per kanaal en permanente educatie gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voor zowel Gebruikers als Beheerder(s) per kanaal.
- c. Migratie en onderhoud van en support op het CPaaS platform conform:
 - Migratieplan.
 - Service Levels.
 - Service management
 - De dagelijkse operationele samenwerking wordt vastgelegd in een document met afspraken, procedures (DAP).
 - Self serviceportal. Daartoe geautoriseerde medewerkers van de SVB maken gebruik van een self serviceportal waarin alle dagelijkse werkzaamheden (zoals mutaties, nieuwe medewerkers, samenstellen van rapportages) op eenvoudige wijze kunnen worden uitgevoerd. Eenvoudig in de zin van weinig kliks en logische handelingen.

2.5.11. Buiten de scope van de Opdracht

In deze Opdracht zijn niet inbegrepen:

- Het uitvoeren van de benodigde aanpassingen aan LAN, WLAN en WAN.
- Het afvoeren van de huidige centrale en telefoontoestellen.
- De levering van Skype for Business (S4B).
- Headsets voor VoIP-toestellen.
- Smartphones.

2.6. Raming van de waarde van de Opdracht

De hoogte van de uitgaven voor telefonie is sterk afhankelijk van externe en interne ontwikkelingen. Externe ontwikkelingen in de markt zijn vaak onvoorzienbaar. Ontwikkelingen binnen de SVB hangen sterk samen met de ontwikkelingen in de markt en hebben daardoor dezelfde onvoorspelbare aard. Dat maakt een exacte raming wat betreft deze aanbesteding lastig. Overige ontwikkelingen buiten de SVB kunnen ook van invloed zijn op het ge- en verbruik van telefonie. Hierbij kan worden gedacht aan ontwikkelingen en gebeurtenissen die van groot maatschappelijk of politiek belang worden geacht en die het werkgebied van de SVB raken en

waardoor het takenpakket van de SVB kan wijzigen en daarmee ook het ge- en verbruik van telefonie. De SVB heeft geen of beperkte invloed op dergelijke, externe ontwikkelingen.

Gelet op het voorgaande acht de SVB het proportioneel om een ruime bandbreedte op te nemen bij de raming van de waarde van de Raamovereenkomst. De bandbreedte die de SVB voor onderhavige opdracht aanhoudt bedraagt € 600.000,- – € 900.000,- exclusief btw per Jaar.

De bovengenoemde bedragen zijn slechts een inschatting, hier kunnen door Inschrijvers op geen enkele manier rechten aan ontleend worden.

2.7. CPV-codes

Op de Opdracht zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

Naam	CPV code
Openbare telefoondiensten	64211000-8
Telecommunicatiediensten	64200000-8
Onderhoud van telecommunicatie-infrastructuur	50332000-1
Telecommunicatiebenodigdheden	32500000-8
Telecommunicatienetwerk	32412100-5

2.8. Herhalingsopdrachten

De SVB behoudt zich het recht voor om Herhalingsopdrachten te plaatsen op grond van artikel 2.36 van de Aanbestedingswet 2012 door middel van een onderhandelingsprocedure zonder aankondiging bij de Inschrijver aan wie de Raamovereenkomst of de Wachtkamerovereenkomst is gegund.

2.9. Duur en afloop Raamovereenkomst

Het doel van deze aanbestedingsprocedure is het sluiten van één Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer. De duur van de Raamovereenkomst bedraagt in beginsel drie (3) Jaar. Deze Raamovereenkomst kan door de SVB vijf (5) maal met één Jaar worden verlengd. De totale contractduur van de Raamovereenkomst is derhalve maximaal acht (8) jaar.

Indien de SVB de Raamovereenkomst wenst te beëindigen, neemt zij een opzegtermijn van zes (6) maanden in acht.

De beoogde ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 maart 2019. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Raamovereenkomst is 28 februari 2022.

De SVB heeft gekozen voor een duur van de Raamovereenkomst van in beginsel drie jaar en maximaal acht jaar. De SVB vindt het gerechtvaardigd om een maximale looptijd te hanteren van meer dan de in beginsel uit hoofde van artikel 2.140 lid 3 Aanbestedingswet 2012 toegestane looptijd van vier jaar, omdat

- De verwachte migratie-inspanning en migratiekosten bij aanvang en einde van de Raamovereenkomst. Het implementeren of migreren van telefoniefaciliteit vergt tijd, inspanning en investeringskosten, zowel voor de SVB als voor de Opdrachtnemer.
- Bij tevredenheid over de geboden dienstverlening (kwaliteit en prijs) wil de SVB binnen redelijke grenzen gebruik maken van verlengingsopties voor het beperken van migratiekosten en migratie-inspanning en gebruikersoverlast en het voorkomen van versnelde afschrijvingen. De voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke investering vergt een langere afschrijvingstermijn dan vier jaar.
- Van de SVB mag verwacht worden dat men, de markt niet langer 'afschermt' dan nodig.

- Veranderingen in technologie, producten en diensten in de markt maakt dat de SVB de Raamovereenkomst niet langer dan acht (8) Jaar wil hanteren. Bij te lange overeenkomsten bestaat het risico dat men niet langer kan beschikken over de beste producten en diensten.

2.10. Van toepassing zijnde voorwaarden

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die de SVB in het aanbestedingstraject ter beschikking heeft gesteld, te weten de definitieve concept Raamovereenkomst.

Algemene of andere door de Inschrijver gehanteerde voorwaarden zijn niet van toepassing.

2.10.1. Verwerkersovereenkomst

Indien Inschrijver wordt aangemerkt als winnende Inschrijver en derhalve in aanmerking komt voor voorgenomen gunning van de Opdracht dan dient Inschrijver een Verwerkersovereenkomst aan te leveren die voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming en aan de eisen voor informatiebeveiliging van dit Beschrijvend Document en bevat minimaal de bepalingen die staan weergegeven in Bijlage J – Bepalingen Verwerkersovereenkomst Inschrijver.

2.11. Indexering

De Tarieven van Producten worden niet geïndexeerd. De Tarieven van Diensten worden in een aantal gevallen na afloop van de eerste drie van de looptijd van de Raamovereenkomst geïndexeerd. Deze indexering vindt dan vervolgens jaarlijks plaats. In Bijlage C Prijzenblad is bij de restricties aangegeven welke Diensten in de betreffende tabel geïndexeerd mogen worden en welk CBS-prijsindexcijfer in dat geval van toepassing is.

De tariefaanpassing die na drie (3) jaar jaarlijks aan de hand van het indexcijfer wordt doorgevoerd, wordt gebaseerd op de prijsfluctuatie zoals die heeft plaatsgevonden over het laatste jaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de aanpassing. Het te hanteren Tarief voor het vierde contractjaar is dus niet gebaseerd op de prijsfluctuatie gedurende de eerste drie (3) contractjaren, maar beperkt zich tot de prijsfluctuatie over het derde contractjaar. Prijsindexcijfers worden echter vastgesteld na afloop van de periode waarop het cijfer betrekking heeft, en zijn daarom ook niet direct na afloop van de betreffende periode beschikbaar. Daarom wordt er voor gekozen om de te beschouwen periode van een jaar niet direct te laten aansluiten op de ingangsdatum van de tariefaanpassing, maar deze enigszins in de tijd naar voren te plaatsen. Hiertoe wordt het laatst openbaar gepubliceerde indexcijfer dat bekend is op de datum waarop de Raamovereenkomst wordt verlengd, gebruikt als einddatum van de te beschouwen periode. De begindatum wordt verkregen door hier vier (4) kwartalen vanaf te trekken.

Voorbeelden:

Stel:

- De verlengingsdatum van de Raamovereenkomst is 1 juli 2021.
- Het laatst gepubliceerde indexcijfer is van het 1e kwartaal 2021.
- De te beschouwen periode is van 1e kwartaal 2020 t/m 1e kwartaal 2021.

Stel:

- Indexcijfer 1e kwartaal 2020 is 4,00.
- Indexcijfer 1e kwartaal 2021 is 4,12.
- Uurtarieven worden aangepast met de factor $4,12/4,00 = 1,03$ (is een verhoging van 3%).

Voor aanpassingen op latere contractjaren wordt op dezelfde wijze de te beschouwen periode in de tijd naar voren gehaald.

De (geïndexeerde) nieuwe tarieven worden afgerond op twee (2) cijfers achter de komma. Partijen informeren elkaar tijdig (Opdrachtnemer dient zijn voornemen tot prijswijziging uiterlijk twee (2) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum schriftelijk aan de contactpersoon van de Opdrachtgever kenbaar te maken) en onderbouwd met de juiste stukken over de juiste indexcijfers en indexering. Na onderlinge afstemming worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht. De Inschrijver dient een overzicht met de nieuwe prijzen/tarieven aan te leveren. Indexeringsverzoeken over voorgaande Jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd."

2.12. Informatiebeveiliging

Zie Bijlage G.2 Programma van eisen deel II Informatiebeveiliging. In deze Bijlage wordt kort de positie van informatiebeveiliging binnen de SVB geschetst. Dit is van belang omdat Opdrachtnemer deel gaat uitmaken van de informatieketen van de SVB. Specifieke eisen omtrent informatiebeveiliging zijn in deze Bijlage opgenomen.

2.13. Social Return

De SVB zet zich actief in voor arbeidsparticipatie en geeft extra dimensie en inhoud aan maatschappelijke verantwoordelijkheid van de organisatie, waar dan ook en op een inzichtelijke en toetsbare wijze. Het sociale aspect laten meewegen in de eigen inkoopprocessen ligt logischerwijze in het verlengde van een uitvoeringsorganisatie als de SVB en haar wettelijke taken. Daarmee draagt de SVB bij aan een evenwichtigere en eerlijkere arbeidsparticipatie en geeft de SVB iets terug aan de maatschappij. De SVB vertoont voorbeeldgedrag, waardoor anderen (zoals leveranciers en andere ZBO's) aangespoord worden om hetzelfde te doen.

De visie van de SVB op Social Return is:

"De SVB werkt aan sociale zekerheid, voor iedereen. Dat doen we met overheidsgeld, dat we graag zo efficiënt mogelijk en met maximaal sociaal effect willen besteden. De SVB wil als Zelfstandig Bestuursorgaan, vanuit haar verbondenheid met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, ook arbeidsparticipatie voor iedereen bereikbaar maken. Wij doen dit onder andere door ons inkoopvolume in te zetten als instrument voor het creëren van maatschappelijke waarde. In het bijzonder willen we dit doen door het direct en indirect stimuleren van arbeidsparticipatie voor mensen met een afstand tot die arbeidsmarkt. Wij geven hiermee op een goede en sociale wijze inhoud aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en aan de voortrekkersfunctie die wij als SVB in de samenleving willen innemen".

Het realiseren van Social Return specifiek door mensen met een afstand tot de arbeidsmarktkansen op werkgelegenheid te bieden is één van de doelstellingen van het inkoopbeleid van de SVB. De SVB zoekt leveranciers die deze visie delen en zich willen inzetten om de doelstelling te behalen.

De SVB verwacht van haar leveranciers dat zij zich committeren aan een Social Return verplichting van 2% van de waarde van de Opdracht en neemt deze verplichting ook op in de te sluiten Raamovereenkomst.

In Bijlage N is de Handleiding Social Return opgenomen. Daarin wordt beschreven op welke wijze de Inschrijver invulling kan geven aan het plan van aanpak, de diverse vormen van Social Return en de verdiscontering van de 2% verplichting middels de bouwblokkenmethode.

De Handleiding Social Return beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van Social Return door de Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht. Inschrijver neemt de verplichting aan een deel van de opdrachtsom in te zetten voor bevordering van arbeidsparticipatie en het realiseren van arbeidsplaatsen, stages, werkervaringsplaatsen e.d. voor mensen uit de doelgroep. Lukt dat niet dan zijn er

mogelijkheden voor compensatieorders bij sociaal ondernemers (denk aan orders bij sociale werkbedrijven), of projecten ter bevordering van sociale cohesie (bijvoorbeeld scholingstrajecten, cursussen schuldhulp, etc.).

Na de Gunning verwacht de SVB een plan van aanpak waarin de Opdrachtnemer een voorstel doet hoe de social returnverplichting uitvoering krijgt. De SVB is vanzelfsprekend bereid daarin mee te denken.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Europese openbare procedure

Voor de aanbesteding van de Opdracht, hanteert de SVB de Europese openbare aanbestedingsprocedure conform artikel 2.26 Aanbestedingswet 2012. Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet van toepassing.

De SVB acht het voor de aanbesteding van de onderhavige Opdracht geschikt en proportioneel om de Europese openbare aanbestedingsprocedure te hanteren. De SVB heeft voorafgaand aan haar besluit om de Europese openbare procedure te hanteren een marktconsultatie uitgevoerd. Uit deze marktconsultatie is gebleken dat het aantal potentiële Inschrijvers dat geïnteresseerd kan zijn om deel te nemen aan deze aanbestedingsprocedure niet voldoende groot is om een Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure te organiseren. Met een Europese openbare aanbestedingsprocedure wordt dan ook de meeste concurrentie voor de Opdracht gegenereerd. Daarnaast is de SVB van mening dat het opstellen van een Inschrijving voor deze aanbestedingsprocedure – met name nu gewerkt wordt met het UEA – niet een dermate grote inspanning voor Inschrijvers oplevert dat zij gehouden is om een Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure te organiseren.

3.2. Publicatie

Deze Opdracht is via www.Tenderned.nl op de Tenders Electronic Daily (TED; <http://ted.europa.eu/TED/main/HomePage.do>) van de Europese Commissie gepubliceerd. Bij publicatie op TED wordt een kenmerk toegevoegd. Dit TED-kenmerk wordt bij de eerste Nota van Inlichtingen vermeld.

3.3. Aanbestedingsstukken

De SVB stelt alle aanbestedingsstukken via www.Tenderned.nl met elektronische middelen ter beschikking aan Geïnteresseerden, waarmee Geïnteresseerden in de gelegenheid zullen zijn tot het vrij, rechtstreeks en volledig downloaden van de aanbestedingsstukken.

3.4. Gunningscriterium

De Opdracht die de SVB bij deze aanbesteedt, wordt gegund op basis van het Gunningscriterium de Beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).

3.5. Planning

In onderstaande tabel is de beoogde planning van deze aanbesteding weergegeven. De SVB behoudt zich het recht voor alle onderstaande en overige in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen genoemde data en tijden te wijzigen. De SVB zal Inschrijvers tijdig op de hoogte brengen van wijzigingen in de planning.

Mijlpaal	Datum & tijd
Publicatie Beschrijvend document op www.tenderned.nl	Maandag 5 november 2018
Uiterste termijn voor aanmelden inlichtingenbijeenkomst	Maandag 12 november voor 15.00 uur

Mijlpaal	Datum & tijd
Inlichtingenbijeenkomst	Dinsdag 13 november
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	Dinsdag 27 november voor 10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	Donderdag 6 december
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2	Donderdag 13 december voor 10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	Donderdag 20 december
Indienen Inschrijvingen uiterlijk vóór	Donderdag 10 januari 2018 voor 10.00 uur
Gunningsbeslissing	Donderdag 24 januari 2019
Einde Vervaltermijn	Donderdag 14 februari 2019
Gunning	14 februari – 1 maart 2019
Ingangsdatum Raamovereenkomst	1 maart 2019
Proof of Delivery (PoD)	Maart & april 2019
Migratieperiode	Maart – December 2019

3.6. Inlichtingenbijeenkomst

De SVB organiseert een informatiebijeenkomst waarin wordt stilgestaan bij de totstandkoming van deze uitvraag en de essentie naar voren komt wat de SVB verwacht van een potentiële Opdrachtnemer en waar de SVB precies naar opzoek is.

Wanneer: Dinsdag 13 november van 13.30 – 14.30 uur

Locatie: SVB Hoofdkantoor, Van Heuven Goedhartlaan 1, 1181 KJ Amstelveen

Uw aanmelding voor deelname aan de informatiebijeenkomst kunt u conform planning indienen per berichtgeving in TenderNed. Deelname aan de informatiebijeenkomst is niet verplicht, alle informatie zal naderhand via TenderNed worden gedeeld.

Het proces rondom de informatiebijeenkomst voor Geïnteresseerden is als volgt:

1. Na tijdige aanmelding van uw deelname aan de informatiebijeenkomst ontvangt u een separate bevestiging. Geïnteresseerde kan zich aanmelden voor deelname met maximaal twee (2) personen. Indien u van een parkeerplaats gebruik wenst te maken dient u dit aan te geven in uw aanmelding.
2. Geïnteresseerde wordt begeleid door SVB-medewerkers. De bezoekers dienen zich aan de instructies van deze medewerkers te houden en mogen niet zelfstandig door het pand lopen.
3. De informatiebijeenkomst is uitsluitend bedoeld om kennis te maken met de SVB als organisatie en persoonlijk te horen waar de SVB naar op zoek is als het gaat om een dienstverlener voor de vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS). Er zullen geen vragen worden beantwoord of discussies over de aanbesteding worden gevoerd. Deze specifieke vragen dienen via het vragenformulier, Bijlage A, gesteld te worden en worden beantwoord via de Nota van Inlichtingen.
4. Indien tijdens de informatiebijeenkomst aanvullende informatie of documenten worden toegezegd, dan worden deze beschikbaar gesteld via www.tenderned.nl.

3.7. Taal

De gehele aanbestedingsprocedure zal geschieden in de Nederlandse taal. Alle door de Inschrijver aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien Inschrijver toch gebruik wenst te maken van documenten in een andere taal, dan kan dit uitsluitend met instemming van de SVB bij gebreke waarvan het betreffende document buiten beschouwing wordt gelaten. Indien deze situatie zich voordoet, dan dient de betreffende Inschrijver een vraag hierover te stellen of binnen de hiervoor genoemde uiterste termijn voor het stellen van vragen.

3.8. Informatie-uitwisseling en communicatie procedure

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via het berichtenverkeer in TenderNed, tenzij dit door het uitvallen van TenderNed niet mogelijk is en de SVB aangeeft op een andere wijze te gaan communiceren.

3.9. Overige informatie-uitwisseling en communicatie

Geïnteresseerden en Inschrijvers die op andere dan de in paragraaf 3.8 opgegeven wijze bij de SVB informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Geïnteresseerden en Inschrijvers dienen het vragenformulier (zie Bijlage A, Vragenformulier) te gebruiken voor:

1. Vragen over het Beschrijvend document en de aanbestedingsprocedure.
 2. Vragen, tekstvoorstellen en aanvullingen met betrekking tot de concept Raamovereenkomst, concept Bepalingen Verwerkersovereenkomst Inschrijver, de concept Wachtkamerovereenkomst en de concept Geheimhoudingsverklaring.
 3. Melding van onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden.
 4. Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar.
- Ad 1): Geïnteresseerden hebben de mogelijkheid om vragen te stellen over het Beschrijvend document en de aanbestedingsprocedure. Zij stellen deze vragen vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen (zie planning paragraaf 3.5). De SVB zal deze vragen geanonimiseerd beantwoorden in Nota('s) van Inlichtingen. Om het proces zo efficiënt mogelijk te laten verlopen is het in de tweede ronde alleen mogelijk om vragen te stellen naar aanleiding van de vragen en antwoorden zoals deze in de eerste Nota van Inlichtingen zijn opgenomen. De SVB neemt naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen uitsluitend nog vragen in behandeling die niet reeds ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen gesteld hadden kunnen worden.
- Ad 2): De SVB wenst met de winnende Inschrijver (de Opdrachtnemer) de Raamovereenkomst en de Verwerkersovereenkomst te sluiten en de geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen. Met de als tweede in rang geëindigde Inschrijver wenst de SVB de Wachtkamerovereenkomst af te sluiten. Een concept van de Raamovereenkomst, de Wachtkamerovereenkomst, de Verwerkersovereenkomst en de Geheimhoudingsverklaring zijn reeds als concept bijgevoegd bij dit Beschrijvend document.

Geïnteresseerden hebben met betrekking tot de concept Raamovereenkomst, de concept Bepalingen Verwerkersovereenkomst Inschrijver, de concept Wachtkamerovereenkomst de de concept Geheimhoudingsverklaring de mogelijkheid om vragen te stellen en/of tekstvoorstellen te doen en/of om aanvullingen te verzoeken. Zij dienen deze vragen en/of tekstvoorstellen en/of verzoeken om aanvullingen in voor de uiterste termijn voor het stellen van vragen (zie planning paragraaf 3.5).

De SVB zal deze tekstvoorstellen en/of –aanvullingen beoordelen en vervolgens bepalen of er naar aanleiding daarvan wijzigingen of aanvullingen in deze documenten worden doorgevoerd. Uiterlijk bij de (laatste) Nota van Inlichtingen, waarin alle vragen, voorstellen en verzoeken zijn behandeld, worden de definitieve versies van de Raamovereenkomst, de Bepalingen Verwerkersovereenkomst Inschrijver, de Wachtkamerovereenkomst en de Geheimhoudingsverklaring beschikbaar gesteld.

Nadat deze definitieve overeenkomsten en verklaring beschikbaar zijn gesteld, is wijziging daarvan niet meer mogelijk. Inschrijver dient in dat verband Bijlage G met een Origineel ingescande handgeschreven handtekening te ondertekenen en toe te voegen aan zijn Inschrijving. Indien de Inschrijver niet akkoord gaat met de inhoud van de definitieve Raamovereenkomst, de definitieve Bepalingen Verwerkersovereenkomst Inschrijver, de definitieve Wachtkamerovereenkomst en de

definitieve Geheimhoudingsverklaring en/of nalaat voornoemde akkoordverklaring aan zijn Inschrijving toe te voegen, dan zal de Inschrijving niet verder worden beoordeeld en zal de Inschrijver uitgesloten worden van verdere deelname aan deze aanbesteding.

- Ad 3): Het Beschrijvend document (inclusief Bijlagen) en de overige aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden en/of onvolledigheden en/of onduidelijkheden voorkomen, dan dient Inschrijver de SVB hiervan onverwijld, doch in ieder geval voor het einde van de Informatieuitwisselingsperiode, schriftelijk via TenderNed op de hoogte te stellen. Na het einde van de Informatieuitwisselingsperiode opgemerkte/gemelde tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden etc. die niet eerder door Inschrijver zijn opgemerkt/gemeld, zijn voor risico en rekening van de Inschrijver.

Overeenkomstig de rechtspraak ter zake, dienen Geïnteresseerden tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding te hebben en dienen zij vooraf eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden te melden, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig nog bijgesteld kunnen worden in de aanbestedingsfase. Indien een Geïnteresseerde eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument, doch in ieder geval vóór het einde van de Informatieuitwisselingsperiode (zie de termijn voor het stellen van vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen 2), aan de SVB meldt, verwerkt de Geïnteresseerde c.q. Inschrijver daarmee zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande geldt ook in het geval een Geïnteresseerde van mening is dat een in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de SVB onvoldoende/onjuist is beantwoord. Indien een Geïnteresseerde de SVB hiervan niet onverwijld op de hoogte stelt, mag de SVB erop vertrouwen dat het in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoord juist is en aanvaard wordt door alle Geïnteresseerden.

- Ad 4): In het geval dat een Geïnteresseerde om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde bewijsmiddelen te overleggen, kan hij zijn geschiktheid met andere documenten aantonen, die daartoe door de SVB geschikt worden geacht. Indien de genoemde situatie zich voordoet, dient de betreffende Geïnteresseerde daartoe een verzoek via TenderNed in te dienen vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen ten behoeve van de tweede Nota van Inlichtingen (zie planning paragraaf 3.5). Bij dit verzoek dient een voorstel te worden gevoegd voor de bewijsmiddelen die in dat geval zullen worden overgelegd.

3.10. Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn de volgende:

Adres:
Sociale Verzekeringsbank
ICM, directie HR, I&F
Van Heuven Goedhartlaan 1
1181 KJ Amstelveen
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen

E-mail:
inkoop@svb.nl

In behandeling door:
Dorien Sellmeijer
Senior inkoper

3.11. Klachtafhandeling bij aanbesteden

Als aanbestedende dienst heeft de SVB gemeend gehoor te moeten geven aan een regeling klachtafhandeling conform het gestelde in de Aanbestedingswet 2012. Hoewel de regeling klachtafhandeling niet verplicht is voor een aanbestedende dienst, en de aanbestedingsprocedure niet wordt opgeschort gedurende de

afhandeling van de klacht, heeft de SVB een klachtenmeldpunt ingericht dat verwacht wordt laagdrempelig en snel te zijn.

De procedure omtrent klachtafhandeling bij aanbesteden is als volgt ingericht:

- Belanghebbenden kunnen onder vermelding van hun naam, volledige contactgegevens en het aanbestedingsnummer 2018023 een gemotiveerde klacht indienen over de deze aanbesteding bij het klachtenmeldpunt van de SVB. Het klachtenmeldpunt is slechts te bereiken via het volgende e-mailadres: klachtenregelingaanbesteden@svb.nl.
- De SVB zal de klacht alleen in behandeling nemen indien de klacht via bovenstaand e-mailadres de SVB heeft bereikt.
- De SVB communiceert uitsluitend schriftelijk per post en/of per e-mail over klachten.
- De SVB verstrekt zo spoedig mogelijk na ontvangst van een klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener.
 - o De functionaris die de klacht in behandeling neemt, zal als eerste bepalen of de ingediende klacht daadwerkelijk een klacht is. Indien de functionaris van mening is dat de klacht niet als klacht bestempeld kan worden, dan wordt dit per omgaande aan de desbetreffende Belanghebbende gecommuniceerd. Vragen worden niet in behandeling genomen. Zie daartoe paragraaf 3.8 en 3.9. Indien de functionaris van mening is dat het een klacht betreft, zal hij of zij de Belanghebbende daarover informeren en de geschatte doorlooptijd aangeven. De interne klachtencommissie van de SVB zal vervolgens de klacht bestuderen en tot een oordeel komen. Bij de afhandeling van de klacht zijn uitsluitend functionarissen betrokken die niet betrokken zijn bij deze aanbesteding.
 - o Indien de SVB ten behoeve van de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door de SVB bij de Belanghebbende opgevraagd worden.
 - o Indien de klacht naar het oordeel van de SVB niet binnen de reikwijdte van deze klachtenregeling past, zal de SVB dit zo spoedig mogelijk aan de Belanghebbende mededelen.
 - o Indien de SVB van mening is dat de klacht van belang is voor iedereen die belang of interesse heeft in de aanbesteding, dan kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De Belanghebbende wordt hiervan op de hoogte gesteld waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.
- Indien naar het oordeel van de SVB de klacht (deels) gegrond dan wel (deels) ongegrond is, zal dat aan Belanghebbende schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld.
- De SVB heeft te allen tijde de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen indien:
 - o De klacht door Belanghebbende wordt voorgelegd aan de rechter.
 - o Indien de klacht, naar mening van de SVB, te laat in de procedure dan wel na Gunning wordt ingediend.
 - o Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn na publicatie van de aanbesteding aan de SVB is voorgelegd.
- Een beslissing inzake deze klachtenprocedure is op geen enkele wijze een besluit of beschikking in de zin van artikel 1:3 van de Algemene Wet Bestuursrecht.
- Het indienen van een klacht leidt niet tot schorsing en/of uitstel van de aanbestedingsprocedure en heeft geen gevolgen voor (de planning van) de aanbestedingsprocedure.

3.12. Nota's van Inlichtingen

In de planning zijn de termijnen opgenomen, waarbinnen vragen naar aanleiding van de aankondiging, het Beschrijvend document en de aanbestedingsprocedure kunnen worden ingediend. Vragen dienen te worden gesteld via het berichtenverkeer van TenderNed (hier is uw vragenlijst als bijlage toe te voegen).

Alle verzoeken om nadere informatie worden schriftelijk geanonimiseerd beantwoord in een Nota van Inlichtingen. De SVB plaatst de Nota van Inlichtingen inclusief mogelijk aanvullende documenten, op de in de planning aangegeven datum, op www.tenderned.nl.

De SVB heeft in de planning twee (2) rondes voor de Nota van Inlichtingen opgenomen. In de tweede ronde dient Inschrijver en/of Geïnteresseerde zich te beperken tot vragen die om verduidelijking gaan van de antwoorden in de eerste ronde van de Nota van Inlichtingen zijn gegeven. Het is dus niet de bedoeling dat Inschrijver en/of Geïnteresseerde in de tweede ronde van de Nota van Inlichtingen geheel nieuwe vragen stelt die reeds ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen gesteld hadden kunnen worden.

In het geval van een tegenstrijdigheid tussen het Beschrijvend document en een Nota van Inlichtingen, gaat hetgeen vermeld is in de Nota van Inlichtingen voor. In geval van tegenstrijdigheid tussen Nota's van Inlichtingen gaat een Nota van Inlichtingen van een latere datum voor een Nota van Inlichtingen van een eerdere datum. Het voorgaande laat onverlet de verplichting voor Geïnteresseerden om eventuele tegenstrijdigheden direct te melden aan de SVB.

Indien TenderNed een storing heeft en dit leidt tot vertragingen in vragen en antwoorden die tijdens de Nota van Inlichtingen over en weer via TenderNed worden verstrekt, dan is dat voor risico van de Inschrijver en/of Geïnteresseerde. De SVB is niet verplicht als gevolg hiervan de Inschrijftermijn aan te passen.

Een Inschrijver kan de SVB verzoeken bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Inschrijver. In dat geval kan de SVB aan deze Inschrijver individuele inlichtingen verstrekken.

3.13. Procedure totstandkoming Raamovereenkomst

De SVB is voornemens om na het verstrijken van de vervalttermijn een Raamovereenkomst sluiten met de winnende Inschrijver. Daarvoor zal de definitieve Raamovereenkomst worden gebruikt, die met de laatste Nota van Inlichtingen beschikbaar is gesteld.

Voorts is de SVB is voornemens om na het verstrijken van de vervalttermijn een Wachtkamerovereenkomst te sluiten met de als tweede in rang geëindigde Inschrijver. Daarvoor zal de definitieve Wachtkamerovereenkomst worden gebruikt, die met de laatste Nota van Inlichtingen beschikbaar is gesteld. De af te sluiten Raamovereenkomst respectievelijk de Wachtkamerovereenkomst vormt één onlosmakelijk geheel met dit Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen. De SVB wijst de Inschrijver er dan ook op dat hij zijn Inschrijving in dat kader geacht wordt te doen. Voor het opstellen van de Inschrijving is het daarom van belang dat de Inschrijver kennis neemt van de definitieve Raamovereenkomst en de definitieve Wachtkamerovereenkomst.

3.14. Mededeling Gunningsbeslissing en vervalttermijn

Na de beoordeling van de Inschrijvingen op het Gunningscriterium brengt het beoordelingsteam een gunningsadvies uit aan de verantwoordelijke binnen de raad van bestuur van de SVB.

Alle Inschrijvers krijgen op de datum genoemd in de planning in paragraaf 3.5 van dit Beschrijvend document schriftelijk per berichtgeving in TenderNed de mededeling van de Gunningsbeslissing.

De mededeling van het gunningsvoornemen houdt nog geen definitieve aanvaarding van de Inschrijving van de winnende Inschrijver in als bedoeld in artikel 6:217, lid 1 BW. Deze mededeling moet worden aangemerkt als een voornemen tot gunning. Aan deze mededeling kunnen door de Inschrijvers geen rechten worden ontleend ten aanzien van het daadwerkelijk verkrijgen van de Opdracht.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen de voorgenomen gunningsbeslissing van de SVB, dan dient deze Inschrijver binnen een vervaltermijn van 20 kalenderdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig te hebben gemaakt. Deze vervaltermijn eindigt op de in de planning genoemde datum en tijdstip (zie paragraaf 3.5).

Inschrijver dient deze dagvaarding per e-mail te versturen aan: inkoop@svb.nl.

Eventuele verzoeken om een nadere toelichting op de voorlopige gunningsbeslissing en een daarop eventueel door de SVB verstrekte toelichting laten deze vervaltermijn onverlet. Indien binnen voornoemde vervaltermijn door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig is gemaakt, geeft de SVB geen gevolg aan de voorlopige gunningsbeslissing voordat in kort geding vonnis is gewezen, tenzij een zwaarwegend belang zich daartegen verzet. De uitspraak in kort geding vormt vervolgens de basis voor verdere besluitvorming over de gunning.

De SVB stelt de winnende Inschrijver op de hoogte indien er een kort geding aanhangig is gemaakt. De winnende Inschrijver dient zich in deze kortgedingprocedure te voegen of tussen te komen, op straffe van verval van recht om - nadien - nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningsvoornemen van de SVB.

Indien niet binnen de genoemde vervaltermijn daadwerkelijk een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen aanspraak meer maken op gunning en hebben zij hun eventuele rechten ter zake daarvan verwerkt. De SVB is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite voorlopige gunningsbeslissing. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

De SVB behoudt zich het recht voor om deze vervaltermijn in voorkomend geval eenzijdig te verlengen.

NB: De in deze paragraaf opgenomen vervaltermijn van 20 kalenderdagen is eveneens van toepassing op andere beslissingen van de SVB, zoals (maar niet uitsluitend) een besluit tot het tijdelijk opschorten en het geheel of gedeeltelijk intrekken van de aanbestedingsprocedure.

3.15. Geschillen

Op deze aanbestedingsprocedure en op de te sluiten Raamovereenkomst, de Wachtkamerovereenkomst en de Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Tevens is van toepassing alle (dan) vigerende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze Opdracht. Wijzigingen in wet- en regelgeving dan wel beslissingen van toezichthouders of gerechtelijke instellingen leiden ten tijde van de looptijd van de Raamovereenkomst, de Wachtkamerovereenkomst en de Verwerkersovereenkomst niet tot wijzigingen in de door Inschrijver geoffreerde prijzen c.q. tarieven.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart een Inschrijver zich onverkort en zonder enig voorbehoud akkoord met de toepassing van de in dit Beschrijvend Document (inclusief Bijlagen) genoemde administratieve, juridische en andere voorwaarden.

Geschillen tussen de bij deze aanbesteding betrokkenen, die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de Rechtbank Amsterdam.

3.16. Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen

De SVB aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediende Inschrijving en de daarbij behorende documenten. De SVB heeft de vrijheid om de ingediende Inschrijvingen niet te retourneren aan de betreffende Inschrijver en deze stukken conform de daarvoor geldende termijnen te bewaren en voorts te vernietigen.

3.17. Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit dit Beschrijvend document (inclusief Bijlagen) worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van dit Beschrijvend document bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins.

3.18. Merknamen

De SVB wijst erop dat daar waar in dit Beschrijvend document in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld, dan wel noodzakelijk is voor een voldoende nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van de Opdracht. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'.

Een Inschrijver die op grond van deze bepaling wenst af te wijken van een door de SVB gestelde eis, althans een dienst wil aanbieden dat in zijn ogen gelijkwaardig is, dient hiervoor tijdens de Informatieuitwisselingsperiode toestemming te vragen aan de SVB overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 3.9. De SVB zal dan vaststellen of inderdaad sprake is van gelijkwaardigheid.

3.19. Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van kosten, van welke aard dan ook in het kader van deze aanbesteding.

3.20. Intrekken aanbestedingsprocedure

De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in elke fase van de aanbestedingsprocedure, de gehele aanbestedingsprocedure op te schorten, tijdelijk of definitief te stoppen en/of om niet tot opdrachtverstrekking over te gaan. In een dergelijk geval heeft de Geïnteresseerde geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, van welke aard dan ook.

3.21. Vertrouwelijkheid

De Inschrijver dient dit Beschrijvend Document (inclusief Bijlagen) en de overige aanbestedingsdocumenten vertrouwelijk te behandelen en slechts aan personen te verstrekken die voor het indienen van de Inschrijving daarvan kennis moeten nemen.

De door de Inschrijver verstrekte informatie wordt door de SVB vertrouwelijk behandeld en niet openbaar gemaakt aan derden, tenzij de SVB daartoe op grond van de wet is gehouden, daartoe in rechte wordt

gedwongen en/of de SVB de gegevens in het kader van de motivering van de gunningsbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig heeft.

De SVB is niet verplicht om interne (aanbestedings)documenten, zoals individuele beoordelingen en inschrijvingsvergelijkingen, alsmede adviezen over de gunningsbeslissing aan Inschrijvers bekend te maken.

3.22. Onherroepelijkheid en onvoorwaardelijkheid

De Inschrijvingen dienen onherroepelijk, niet-vrijblijvend en onvoorwaardelijk te zijn. Inschrijvingen die voor wat betreft hun geldigheid geheel of gedeeltelijk afhankelijk zijn gesteld van de invulling of realisatie van bepaalde voorwaarden zijn ongeldig en komen niet voor beoordeling en Gunning in aanmerking.

3.23. Gestanddoeningstermijn

De termijn van gestanddoening van de Inschrijving is 120 kalenderdagen na de dag waarop de Inschrijving heeft plaatsgevonden.

In het geval een kort geding aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 45 kalenderdagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.

3.24. Herberekening

Indien blijkt dat na verificatie van de winnende Inschrijving deze alsnog terzijde geschoven moet worden, ook al heeft een Gunning plaatsgevonden, dan kan de SVB tot herberekening over gaan. Met andere woorden; de SVB is niet gehouden de oorspronkelijke volgorde te handhaven en is niet gehouden om aan de Inschrijving die als tweede is geëindigd te gunnen. Een ongeldige Inschrijving zal derhalve geen onderdeel uitmaken van de beoordeling. Zie hierover ook paragraaf 5.11 van dit Beschrijvend document.

3.25. Wachtkamerovereenkomst

De SVB behoudt zich het recht voor om de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft geoffreerd tot zes (6) maanden na Gunning per direct, buiten rechte te ontbinden dan wel op te zeggen, indien na Gunning blijkt dat:

- De implementatie niet conform afspraak verloopt.
- De Proof of Delivery (PoD) niet succesvol wordt afgerond.
- Opdrachtnemer de onderhavige Opdracht geheel of gedeeltelijk niet nakomt.
- Er aanwijzingen zijn dat Opdrachtnemer de onderhavige Opdracht geheel of gedeeltelijk niet kan nakomen en Opdrachtnemer na een verzoek tot opheldering geen of onvoldoende uitsluitsel biedt dat dat wel het geval is.

De SVB kan de desbetreffende Opdrachtnemer schriftelijk informeren over de onmiddellijke beëindiging van de Raamovereenkomst, indien één van bovenstaande punten aan de orde is. Indien een dergelijk geval zich voordoet, dan zal de waarde van de reeds ontvangen prestatie(s) door de SVB worden vergoed. De SVB is jegens de Opdrachtnemer op geen enkele wijze gehouden tot vergoeding van gemaakte kosten anders dan de geleverde Prestatie.

Indien de SVB de Raamovereenkomst binnen zes (6) maanden na Gunning heeft ontbonden/opgezegd, dan geldt hetgeen bepaald is in de definitieve Wachtkamerovereenkomst, zoals deze is bijgesloten als Bijlage K en

uiteindelijk is gewijzigd in de eerste en/of tweede Nota van Inlichtingen. De SVB heeft op basis daarvan het recht de Wachtkamerovereenkomst af te sluiten met de als tweede geëindigde Inschrijver.

4. Inschrijving

4.1. Indienen Inschrijvingen

De Inschrijving dient uiterlijk vóór de datum en tijd zoals vermeld in de planning in paragraaf 3.5 van dit Beschrijvend document te zijn ontvangen via TenderNed. Inschrijvingen die na het verstrijken van deze uiterste termijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen en daarmee uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding. De SVB kan hiervan afwijken indien het gestelde met betrekking tot een langdurige storing van TenderNed (zie paragraaf 4.1.2 van dit Beschrijvend document) aan de orde is.

Een onderneming kan zelfstandig of samen met één of meer andere ondernemingen als Combinatie inschrijven. Een Combinatie geldt als één Inschrijver. Daarnaast kan een Inschrijver of een Combinatie een Inschrijving indienen met één of meerder Onderaannemers.

Let op: een onderneming kan voor de Opdracht slechts éénmaal inschrijven: of zelfstandig of als onderdeel van één Combinatie of één Onderaannemer. Indien een onderneming voor de Opdracht zowel zelfstandig inschrijft en/of als lid van een Combinatie en/of als Onderaannemer, dan beoordeelt de SVB de Inschrijving die werd gedaan als lid van de Combinatie en wordt de zelfstandige Inschrijving en de Inschrijving met de Onderaannemer terzijde gelegd en uitgesloten van mededinging in deze aanbesteding.

4.1.1. Instructie inschrijven op TenderNed

Inschrijvers dienen vóór de daarvoor gestelde deadline, te weten de datum en tijd zoals vermeld in paragraaf 3.5 van dit Beschrijvend document, de Inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal in te dienen via TenderNed. De Inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

Kwaliteitscriteria:

Beantwoording subgunningscriterium kwaliteit 1 – Programma van Wensen

Beantwoording subgunningscriterium kwaliteit 2 – Kennisoverdracht

Beantwoording subgunningscriterium kwaliteit 3 – Work force management

Beantwoording subgunningscriterium kwaliteit 4 – Risico en beheersmaatregel

Prijs:

Volledig ingevuld en Rechtsgeldig ondertekend prijzenblad Bijlage C.

Documenten die niet behoren tot bovengenoemde gunningscriteria dienen te worden geüpload in het tabblad “Documenten”. Dit betreffen:

- Bijlage D, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Bijlage D1, Geschiktheidseisen
- Bijlage D2, referentieformulier
- Bijlage E, Inschakeling Onderaannemers (indien van toepassing)
- Bijlage D, Inschrijvingseisen
- Bijlage G, Programma van eisen
- Bijlage G.1 Programma van eisen deel I Functionele uitvraag
- Bijlage G.2 Programma van Eisen deel II Informatiebeveiliging en privacy

Om de documenten ten behoeve van de subgunningscriteria kwaliteit en prijs in te dienen via TenderNed gaat u als volgt te werk.

U gaat naar “Mijn inschrijving” “Gunningscriteria beantwoorden” Tabblad “Criteria”. U dient bij alle criteria het hokje aan te vinken bij “Dit criterium is beantwoord”.

Let op: na het beantwoorden van alle gunningscriteria dient de stap “Inschrijving op de aanbesteding” te worden doorlopen om uw Inschrijving in te dienen.

Inschrijvers zorgen ervoor dat alle documenten in een algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld pdf of Microsoft-Office) worden ingediend.

Voor Inschrijvers die nog niet bekend zijn met TenderNed, zie <http://www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/zo-werkt-tenderned>. De SVB is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed:

- Telefoon: 0800 836 33 76.
- E-mail: servicedesk@tenderned.nl.

4.1.2. Risico te laat ontvangen Inschrijvingen

Te laat ingediende Inschrijvingen op TenderNed worden uitgesloten van deelname aan de aanbesteding.

Indien TenderNed een storing heeft en als gevolg daarvan Inschrijvers mogelijk niet op tijd hun Inschrijving kunnen uploaden, dan is dat voor risico van de Inschrijver, tenzij de storing van een dusdanige aard is dat inschrijving op TenderNed binnen de door de SVB gestelde sluitingstermijn onmogelijk is en Inschrijver dit tijdig en voor het verlopen van de sluitingstermijn heeft gemeld bij de afdeling Inkoop van de SVB. Indien dit aan de orde is zal de SVB Inschrijver een andere manier bieden om de Inschrijving in te dienen. De SVB is in geen geval (bij storingen van TenderNed) verplicht om de inschrijftermijn te verlengen.

Indien er een storing is van TenderNed, dan worden Inschrijvers verzocht zo snel mogelijk met een e-mail gericht aan de afdeling inkoop van de SVB (paragraaf 3.10) aan te geven dat het door de storing niet mogelijk is om binnen de door de SVB gestelde sluitingstermijn de Inschrijving te uploaden. De melding van de storing per email is van belang voor Inschrijvers. Op basis daarvan kan namelijk worden beoordeeld of een alternatieve en/of Inschrijving na de door de SVB gestelde sluitingstermijn kan worden toegestaan of dat de overschrijding van de sluitingstermijn aan de Inschrijver te wijten is. Het niet Inschrijven binnen de door de SVB gestelde sluitingstermijn is aan de Inschrijver zelf te wijten, indien deze slechts enkele minuten voor het sluiten van de inschrijvingstermijn begonnen is met uploaden en/of Inschrijver heeft niet of te laat (pas enkele minuten voor de deadline) aan de SVB laten weten dat hij een probleem ondervindt met een storing op TenderNed.

Indien Inschrijver tijdig met het uploaden is begonnen, maar dit uploaden als gevolg van een (langdurige) storing van TenderNed niet kon plaatsvinden en de Inschrijver de SVB daarvan tijdig op de hoogte heeft gesteld, zal de Inschrijver zolang Inschrijver conform de aanwijzingen van de afdeling Inkoop van de SVB en het gestelde in artikel 2:109a Aanbestedingswet 2012 zijn Inschrijving heeft aangeleverd bij de sectie Inkoop van de SVB, zijn Inschrijving op tijd hebben ingediend.

Om eventuele risico's met betrekking tot storingen op TenderNed uit te sluiten, raadt de SVB Inschrijvers aan om niet te wachten tot het laatste moment met het indienen van de Inschrijving op TenderNed.

4.2. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)

1. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, dan dient de Combinatie bij zijn Inschrijving voor alle leden van de Combinatie het UEA in te dienen. Ieder van de leden van de Combinatie dient in het UEA (onder meer) te verklaren dat hij niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 valt en aan de in dit Beschrijvend document gestelde geschiktheidseisen voldoet.
2. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom in Combinatie wordt ingeschreven en welk lid van de Combinatie welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel A (onder wijze van deelneming) van het UEA.
3. Daarnaast dient in deel II, onderdeel A (onder wijze van deelneming) van het UEA de naam van het lid van de Combinatie te worden vermeld die als vertegenwoordiger (penvoerder) namens de Combinatie

optreedt en bevoegd is de Combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en die als enig aanspreekpunt voor de SVB dient (contactpersoon).

4. Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder van de leden van de Combinatie afzonderlijk dat hij zich als lid van de Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Raamovereenkomst in al haar onderdelen.
5. Indien de Inschrijver een Combinatie is, dient de in dit Beschrijvend document gevraagde informatie met betrekking tot ieder van de Combinanten te worden verstrekt, tenzij anders vermeld.
6. Nadat een Combinatie zich heeft ingeschreven, mag de samenstelling van de Combinatie niet meer wijzigen, tenzij de Combinatie hiertoe door vennootschappelijke omstandigheden zoals fusies, overnames of faillissement gedwongen wordt én de Combinatie ook na wijziging voldoet aan alle door de SVB gestelde eisen.

4.3. Eisen aan Onderaannemer(s)

Een Inschrijver of Combinatie mag voor de uitvoering van de Opdracht één of meer Onderaannemers inzetten.

1. Indien Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht een of meerdere Onderaannemers inzet, dient Inschrijver dit expliciet in de Inschrijving te vermelden met opgave van het gedeelte van de Opdracht waarvoor de desbetreffende Onderaannemer wordt ingeschakeld. Inschrijver dient hiertoe Bijlage E volledig ingevuld en voorzien van een Origineel ingescande handgeschreven handtekening aan diens Inschrijving toe te voegen.
2. Indien een Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht Onderaannemers betreft, dan wordt de Opdracht uitsluitend aan deze Inschrijver gegund, indien de Onderaannemer(s) niet onder een of meer van de uitsluitingsgronden van artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 val(t)(en). De Inschrijver dient in dat geval bij zijn Inschrijving voor ieder van deze Onderaannemers het UEA in te dienen. Ieder van deze Onderaannemers dient in het UEA (onder meer) te verklaren dat hij niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden van artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 valt.
3. Inschrijver is de hoofdaannemer en aanspreekpunt voor de SVB tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. Inschrijver is volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.

4.4. Beroep op Derden

Een Inschrijver of Combinatie die niet zelfstandig aan de Geschiktheidseisen kan voldoen, kan een beroep doen op de financiële en economische draagkracht of technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van één of meer andere natuurlijke personen of rechtspersonen (Derden), ongeacht de juridische aard van zijn banden met die natuurlijke personen of rechtspersonen.

Indien wordt ingeschreven met (een) Derde(n), dan dient de Inschrijver bij Inschrijving voor (ieder van) deze Derde(n) afzonderlijk het UEA in te vullen en in te dienen. Door ondertekening van het UEA verklaart deze Derde dat de Inschrijver kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze Derde.

Inschrijver dient in deel II, onderdeel C (onder beroep) van het UEA op te geven voor welke Geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan op de middelen van deze Derde en de naam op te geven van deze Derde.

Indien in het kader van de Geschiktheidseisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht een beroep wordt gedaan op de middelen van een Derde, dan is zowel de Inschrijver als deze Derde hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.

Indien in het kader van G=geschiktheidseisen met betrekking tot de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid een beroep wordt gedaan op de middelen van een Derde, dan moet deze Derde door de Inschrijver daadwerkelijk voor de uitvoering van de Opdracht als Onderaannemer of Combinant worden ingezet.

Indien een Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan een Geschiktheidseis te voldoen, dan dient de Inschrijver bij zijn Inschrijving voor ieder van deze Derden het UEA in te dienen. Ieder van deze Derden dient in het UEA (onder meer) te verklaren dat hij niet onder een of meer van de uitsluitingsgronden van artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 valt.

Door het ondertekenen van de UEA verklaart deze Derde(n) dat de Inschrijver of de Combinatie kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze Derden.

4.5. Concerninschrijving

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig of in Combinatie), of als Onderaannemer optreden, indien zij, op verzoek van de SVB, kunnen aantonen dat zij hun Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van dat concern hebben opgesteld en hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht hebben genomen. Kan dit door één van de betreffende Inschrijvers niet eenduidig worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure van die Inschrijver.

4.6. Realistische Inschrijving

De Inschrijving dient een realistisch karakter te hebben. Dit houdt in dat Inschrijver realisme betracht met betrekking tot haar tariefstelling en dat het aanbod reëel uitvoerbaar is. Indien de tariefstelling van de Inschrijving naar het oordeel van de SVB abnormaal laag lijkt en/of de Inschrijving onuitvoerbaar of onrealistisch voorkomt, verzoekt de SVB de Inschrijver, overeenkomstig het gestelde in artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012, schriftelijk om de door haar noodzakelijk geachte verduidelijkingen over de samenstelling van de desbetreffende Inschrijving. Indien de verduidelijking, na onderzoek en na overleg met de Inschrijver, naar het oordeel van de SVB ontoereikend is, legt de SVB de Inschrijving terzijde en komt daarmee niet in aanmerking voor gunning.

4.7. Verbod op manipulatieve Inschrijving

Het is niet toegestaan een manipulatieve Inschrijving te doen. Van een manipulatieve Inschrijving is in ieder geval sprake als het 'voor iedere normaal oplettende Inschrijver' duidelijk moet zijn dat door zijn Inschrijving de beoordelingssystematiek van de aanbesteding zodanig wordt gemanipuleerd dat het beoogde doel van het subgunningscriterium prijs wordt gefrustreerd. Indien naar het oordeel van de SVB sprake is van een manipulatieve inschrijving, legt de SVB de Inschrijving terzijde en komt deze niet voor gunning in aanmerking.

5. Beoordeling Inschrijvingen

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het beoordelingsproces uitgewerkt. Indien een Inschrijving niet voldoet aan de Inschrijvingseisen behoudt de SVB zich het recht voor om de Inschrijving terzijde te leggen en niet mee te nemen in de verdere beoordeling. Het Programma van eisen bestaat uit zogenaamde knock-out eisen. Dat wil zeggen dat het niet voldoen aan een of meer van deze eisen betekent dat de Inschrijving door de SVB terzijde wordt gelegd en niet meegenomen wordt in de verdere beoordeling in deze procedure.

Mocht de Inschrijving tegenstrijdigheden bevatten, dan zal de SVB bij de beoordeling daarvan mogen uitgaan van het voor haar meest gunstige aanbod of een onderdeel daarvan. Inschrijver is in dat geval gehouden dat aanbod of dat onderdeel onverkort en onvoorwaardelijk gestand te doen.

Mocht de Inschrijving onderdelen bevatten die strijdig zijn met het Beschrijvend document, dan kan dit leiden tot uitsluiting van de Inschrijver van de aanbestedingsprocedure. Het Beschrijvend document gaat te allen tijde vóór de Inschrijving. Dit laat onverlet dat een Inschrijver al hetgeen hij in zijn Inschrijving aanbiedt bovenop de eisen uit het Beschrijvend document ook daadwerkelijk zal moeten leveren indien de Opdracht aan hem wordt gegund.

De SVB behoudt zich het recht voor om, indien er sprake is van onduidelijkheden in een Inschrijving om een verduidelijking en/of een aanvulling te verzoeken. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wijziging van de Inschrijving met zich meebrengen. Indien dat naar het oordeel van de SVB wel zo is, dan zal zij de verduidelijking en/of aanvulling die het betreft niet in de beoordeling meenemen of in een ernstig geval de Inschrijving terzijde leggen en niet beoordelen.

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten kan uitsluiting van de aanbestedingsprocedure tot gevolg hebben. Datzelfde geldt voor het verstrekken van informatie en/of gegevens die geheel of gedeeltelijk onjuist of onvolledig zijn. De SVB heeft het recht om aan Inschrijvers om aanvulling van ontbrekende gegevens te vragen.

Ook heeft de SVB het recht om de door Inschrijver verstrekte informatie bij derden te controleren.

5.2. Inschrijvingseisen

De tijdig ontvangen Inschrijvingen worden beoordeeld op het voldoen aan gestelde Inschrijvingseisen. Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op Inschrijvingseisen dient Inschrijver Bijlage F volledig in te vullen en te voorzien van een Origineel ingescande handgeschreven handtekening.

De SVB behoudt zich het recht voor een Inschrijving die niet of niet-volledig voldoet aan de Inschrijvingseisen van verdere beoordeling uit te sluiten.

De SVB behoudt zich het recht voor de bewijsstukken te controleren. Indien deze naar oordeel van de SVB niet overeen blijken te komen met de Inschrijving en daardoor niet wordt voldaan aan de Inschrijvingseisen, kan de SVB de Inschrijving van verdere beoordeling uitsluiten.

5.3. Uitsluitingsgronden

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op de Uitsluitingsgronden dient Inschrijver Bijlage D, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals genoemd in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, in te vullen.

De SVB heeft in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage D) de Uitsluitingsgronden van toepassing verklaard.

Indien één of meerdere van deze Uitsluitingsgronden van toepassing is op Inschrijver of één van diens Combinant of Onderaannemers of Derden, zal de Inschrijving van de Inschrijver of Combinatie van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure worden uitgesloten.

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op de Uitsluitingsgronden dient Inschrijver Bijlage D, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals genoemd in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, volledig in te vullen en te voorzien van een Origineel ingescande handgeschreven handtekening.

Indien een Combinatie een Inschrijving indient, dan dient ieder lid van de Combinatie afzonderlijk Bijlage D, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) volledig in te vullen en te voorzien van een Origineel ingescande handgeschreven handtekening.

Indien een Inschrijver of Combinatie voor de uitvoering van de Opdracht een Onderaannemer inschakelt of een beroep doet op de middelen van een Derde, dan dient de Inschrijver/Combinatie voor iedere Onderaannemer /Derde afzonderlijk Bijlage D, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) volledig in te vullen en te voorzien van een Origineel ingescande handgeschreven handtekening.

Ten bewijze dat de Inschrijver (de leden van de Combinatie, Onderaannemer, Derde) niet onder een of meer van de Uitsluitingsgronden valt, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

De SVB stelt een Inschrijver waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 lid 1 en 3 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft getroffen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Inschrijver dient aan te tonen dat hij de schade die voortvloeit uit veroordelingen voor strafbare feiten (artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012) of uit fouten (artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012) heeft vergoed of heeft toegezegd te vergoeden, dat hij heeft bijgedragen aan opheldering van feiten en omstandigheden door actief mee te werken met de onderzoekende autoriteiten en dat hij concrete technische, organisatorische en personeelsmaatregelen heeft genomen die geschikt zijn om verdere strafbare feiten of fouten te voorkomen. De SVB beoordeelt de door Inschrijver genomen maatregelen met inachtneming van de ernst en de bijzondere omstandigheden van de strafbare feiten en fouten. Indien de SVB de genomen maatregelen toereikend acht om de betrouwbaarheid van Inschrijver aan te tonen wordt de Inschrijver niet uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Daarnaast dient Inschrijver te kunnen voldoen aan het volgende:

Verklaring betalingsgedrag

Indien de Inschrijver wordt aangemerkt als de winnende Inschrijver en derhalve in aanmerking komt voor voorgenomen gunning van de Opdracht dan dient de Inschrijver een Verklaring van de Belastingdienst inzake betaling van sociale zekerheidspremies en/of belastingen zoals bedoeld in artikel 2.87, onderdeel j van de Aanbestedingswet 2012 (maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving) in te dienen.

Een kopie van dit bewijsstuk dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.

Inschrijven als Combinatie:

In geval de Inschrijver een Combinatie is, dan dienen alle leden van de Combinatie deze verklaring van de Belastingdienst (maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving).

Een kopie van dit bewijsstuk dient door de voorlopig winnende Inschrijver (incl. Combinatie) binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.

Inschrijven met Onderaannemer of Derde:

In geval de Inschrijver of de Combinatie voor de uitvoering van de Opdracht een Onderaannemer inzet of een

beroep doet op een Derde, dan dienen alle Onderaannemers en alle Derden deze verklaring van de Belastingdienst in te dienen (maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving).

Een kopie van dit bewijsstuk dient door de voorlopig winnende Inschrijver (incl. Onderaannemer of Derde) binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.

Bewijsvoering:

- Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst.

Gedragsverklaring aanbesteden

Indien de Inschrijver wordt aangemerkt als de winnende Inschrijver en derhalve in aanmerking komt voor voorgenomen gunning van de Opdracht, dan dient de Inschrijver een Gedragsverklaring aanbesteden te overhandigen. Deze is afkomstig van het ministerie van Veiligheid en Justitie en vormt het bewijsmiddel voor de uitsluitingsgronden, bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012, onderdelen c en d, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft. De Gedragsverklaring aanbesteden mag, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving niet ouder zijn dan twee (2) jaar.

Een kopie van dit bewijsstuk dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.

Inschrijven als Combinatie:

In geval de Inschrijver een Combinatie is, dan dienen alle deelnemers van de Combinatie deze Gedragsverklaring aanbesteden (maximaal twee (2) jaar oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving).

Een kopie van dit bewijsstuk dient door de voorlopig winnende Inschrijver (incl. Combinatie) binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.

Inschrijven met Onderaannemer of Derde:

In geval de Inschrijver of de Combinatie voor de uitvoering van de Opdracht een Onderaannemer inzet of een beroep doet op een Derde, dan dienen alle Onderaannemers en alle Derden deze Gedragsverklaring aanbesteden van het ministerie van Veiligheid en Justitie (maximaal twee (2) jaar oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving).

Een kopie van dit bewijsstuk dient door de voorlopig winnende Inschrijver (incl. Onderaannemer of Derde) binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.

Bewijsvoering:

- Gedragsverklaring aanbesteden, afkomstig van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

Uittreksel beroeps- of handelsregister

Indien de Inschrijver wordt aangemerkt als winnende Inschrijver en derhalve in aanmerking komt voor voorgenomen gunning van de Opdracht, dan dient de Inschrijver een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) aan de SVB te overleggen van maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.

Een kopie van dit bewijsstuk dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.

Inschrijven als Combinatie:

Ingeval de Inschrijver een Combinatie is, dan dienen leden van de Combinatie dit uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) van maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.

Een kopie van dit bewijsstuk dient door de voorlopig winnende Inschrijver (incl. Combinatie) binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.

Inschrijven met Onderaannemer of Derde:

In geval de Inschrijver of de Combinatie voor de uitvoering van de Opdracht een Onderaannemer inzet of een beroep doet op een Derde, dan dienen alle Onderaannemers en alle Derden dit uittreksel uit het beroeps- of handelsregister van de Kamer van Koophandel (maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving).

Een kopie van dit bewijsstuk dient door de voorlopig winnende Inschrijver (incl. Onderaannemer of Derde) binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.

Bewijsvoering:

- Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel).

Daarnaast aanvaardt de SVB ook bewijsmiddelen uit een andere lidstaat van de Europese Unie of uit het land van herkomst of vestiging van de zelfstandige Inschrijver (leden van de Combinatie, Onderaannemer, Derde). Uit deze bewijsmiddelen moet blijken dat de uitsluitingsgrond niet op de zelfstandige Inschrijver (de leden van de Combinatie, Onderaannemer, Derde) van toepassing is.

De SVB wijst Inschrijvers erop dat het verkrijgen van sommige bewijsmiddelen enkele weken kan duren. Inschrijvers wordt geadviseerd de bewijsmiddelen in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen, opdat deze tijdig – na een eventueel verzoek daartoe door de SVB – kunnen worden verstrekt. Indien de Inschrijver – na daartoe door de SVB te zijn verzocht.

5.4. Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn bedoeld om vast te stellen of de Inschrijver geschikt wordt geacht om uitvoering te kunnen geven aan de in het Beschrijvend document omschreven Opdracht. Een Inschrijver die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, wordt uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. Voor de gestelde Geschiktheidseisen zie Bijlage D.1.

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op Geschiktheidseisen dient Inschrijver conform artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) volledig in te vullen.

Indien de Inschrijver wordt aangemerkt als de winnende Inschrijver en derhalve in aanmerking komt voor voorgenomen gunning van de Opdracht dient de Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, een kopie van de bewijsstukken aan te leveren.

5.5. Programma van eisen

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op het Programma van eisen dient Inschrijver Bijlage G, Bijlage G.1 (deel I functionele uitvraag) en Bijlage G.2 (deel II Informatiebeveiliging en privacy) te worden voorzien van een Origineel ingescande handgeschreven handtekening. Daarnaast dient op elke pagina een paraaf voor akkoord door de Inschrijver geplaatst te worden.

Indien wordt ingeschreven in Combinatie, dan kan worden volstaan met het indienen van Bijlage G, die voor het gehele Combinatie geldt. Deze Bijlage G moet worden ondertekend door het lid van de Combinatie die als vertegenwoordiger (penvoerder) van de Combinatie optreedt en bevoegd is de Combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden.

In het Programma van eisen zijn de minimeisen opgenomen die van toepassing zijn op de Opdracht. De Inschrijving van Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te voldoen aan alle

minimumeisen die zijn opgenomen in het Programma van eisen. Een Inschrijver die niet voldoet aan een of meer van de minimumeisen wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De SVB behoudt zich het recht voor om eisen die worden gesteld in het Programma van eisen te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen bij de Inschrijver die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

Indien gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere minimumeisen, terwijl Inschrijver heeft verklaard dat hij aan alle minimumeisen voldoet, dan wordt dit als niet-nakoming van de Raamovereenkomst aangemerkt. In dat geval is de SVB gerechtigd de Raamovereenkomst te ontbinden.

5.6. Programma van wensen

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op het Programma van Wensen dient Inschrijver Bijlage H in te vullen en te voorzien van een Origineel ingescande handgeschreven handtekening. Bijlage H, Programma van Wensen, is onderdeel van subgunningscriteria SGC-K1 Programma van Wensen, zie Bijlage B.

Indien gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere wensen, terwijl Inschrijver bij een wens C (conform) heeft ingevuld, dan wordt dit als niet-nakoming van de Raamovereenkomst aangemerkt. In dat geval is de SVB gerechtigd de Raamovereenkomst te ontbinden.

5.7. Achtergestelde eisen en wensen

De door de Inschrijver ingevulde Bijlage G.1 Programma van eisen deel I Functionele uitvraag en Bijlage H Programma van Wensen is een onderdeel van de Raamovereenkomst. Bij de uitvoering van de dienstverlening in het kader van deze Opdracht zal de Inschrijver zijn Inschrijving voor het specifieke eisen en wensen waarop hij "C" (conform) heeft geantwoord onverkort en zonder nadere randvoorwaarden gestand moeten doen. De functionaliteit van de eisen of "C" beantwoorde wensen dient in beginsel beschikbaar te zijn direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst.

Om onnodige investeringen te voorkomen, en om Inschrijvers te stimuleren een zo breed mogelijke functionaliteit aan te bieden, heeft de Opdrachtgever echter besloten dat een deel van de eisen of "C" ingevulde wensen niet direct leverbaar hoeft te zijn vanaf de inwerkingtreding van de Raamovereenkomst. De Inschrijver mag concreet maximaal tien (10) eisen en vijf (5) geconformeerde wensen opgeven die niet direct beschikbaar zijn. De functionaliteit die wordt gerepresenteerd door deze eisen en wensen zal echter uiterlijk zes (6) maanden na aanvang van de Raamovereenkomst alsnog beschikbaar dienen te zijn.

5.8. Gunningscriterium

SVB is voornemens de Opdracht te gunnen aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de Beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat zowel de kwaliteit als de prijs van de Inschrijving beoordeeld worden. De subgunningscriteria, waarin het gunningscriterium de Beste prijs-kwaliteitverhouding is onderverdeeld, worden in dit hoofdstuk verder uitgewerkt.

De score op de subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit wordt bepaald aan de hand van Bijlage B – Subgunningscriterium kwaliteit. De score op de subgunningscriteria met betrekking tot prijs wordt bepaald aan de hand van de ingevulde Bijlage C – Subgunningscriterium prijs (Prijzenblad). De Inschrijving met de Beste prijs-kwaliteitverhouding wordt vastgesteld door de score op de subgunningscriteria prijs en kwaliteit bij elkaar op te tellen.

Het aantal punten dat een Inschrijver maximaal kan scoren is te zien in de onderstaande tabel:

Subgunningscriterium	Maximum score
Kwaliteit	1.000 punten
Prijs	1.000 punten
Totaal	2.000 punten

5.8.1. Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore per subgunningscriterium
SGC-K1	Programma van Wensen	500
SGC-K2	Kennisoverdracht	250
SGC-K3	Work force management en Quality monitoring	150
SGC-K4	Risico en beheersmaatregel	100
TOTAAL:		1.000

Voor een uitwerking van subgunningscriterium kwaliteit zie Bijlage B.

5.8.2. Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot prijs zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore per subgunningscriterium
SGC-P1	Totaalprijs	1.000
TOTAAL:		1.000

Voor een uitwerking van subgunningscriterium prijs zie Bijlage C.

5.9. Beoordeling Gunningscriterium

Eerst wordt gecontroleerd of de Inschrijving voldoet aan de eisen zoals de Inschrijvingseisen, Geschiktheidseisen en Uitsluitingsgronden. Vervolgens wordt de Inschrijving inhoudelijk beoordeeld op het Gunningscriterium.

De beoordeling van de Inschrijvingen op het Gunningscriterium vindt plaats in twee fasen:

Fase 1: beoordeling kwalitatieve subgunningscriteria (SGC-SK1 t/m SGC-SK4)

De Inschrijvingen worden allereerst beoordeeld op basis van de kwalitatieve subgunningscriteria (SGC-SK-1 t/m SGC-SK-4). De inschrijfprijzen voor de subgunningscriteria met betrekking tot prijs SGC-1 (Prijs) zijn bij de beoordelaars op dat moment nog niet bekend.

De beoordeling van de subgunningscriteria op het gebied van kwaliteit (SGC-K1 t/m SGC-K4) vindt per Inschrijving plaats door een beoordelingscommissie die is samengesteld uit ten minste drie (3) materiedeskundigen. De beoordelingscommissie beschikt over de benodigde materiedeskundigheid om de kwaliteit van de Inschrijvingen te kunnen beoordelen. De namen van de beoordelaars worden door de SVB intern vastgelegd en niet bekend gemaakt aan de Inschrijvers. De SVB heeft het recht de samenstelling van de beoordelingscommissie te wijzigen, ook in aantal.

Ten eerste worden de inschrijvingen beoordeeld op basis van het subgunningscriterium SGC-K1. De beoordeling van de Inschrijvingen op basis van dit subgunningscriterium SGC-SK1 vindt plaats op de wijze zoals omschreven in Bijlage B.

Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van de subgunningscriteria SGC-K2 t/m SGC-K4.

Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen allereerst individueel iedere Inschrijving per kwalitatief subgunningscriterium SGC-K2 t/m SGC-K4 en kennen per kwalitatief subgunningscriterium een beoordelingscijfer (0, 2, 4, 6, 8, of 10) toe.

Na de individuele beoordeling van de Inschrijvingen op de kwalitatieve subgunningscriteria SGC-K2 t/m SGC-K4 vindt een plenaire bijeenkomst van het beoordelingsteam plaats. Tijdens deze bijeenkomst worden de individuele beoordelingsresultaten per kwalitatief gunningscriterium SGC-K2 t/m SGC-K4 besproken. Per kwalitatief gunningscriterium SGC-K2 t/m SGC-K4 bespreken de betrokken beoordelaars hun individuele beoordelingen en motiveren zij waarom zij tot een bepaald beoordelingscijfer zijn gekomen. Hierna wordt door alle beoordelaars in consensus een beoordelingscijfer vastgesteld (dus geen gemiddeld rapportcijfer). Indien nodig worden tijdens de plenaire behandeling de beoordelingsresultaten bijgesteld. De definitieve beoordelingsresultaten worden tijdens de plenaire bijeenkomst definitief door het voltallige beoordelingsteam vastgesteld.

Nadat de definitieve beoordelingscijfers per kwalitatief gunningscriterium SGC-K2 t/m SGC-K4 zijn vastgesteld, wordt per kwalitatief gunningscriterium SGC-K2 t/m SGC-K4 aan de Inschrijving het bijbehorende aantal punten toegekend (zie Bijlage B).

Fase 2: beoordeling subgunningscriteria prijs (SGC-P1)

Nadat de beoordeling van de Inschrijvingen op basis van de kwalitatieve subgunningscriteria (SGC-K1 t/m SGC-K4) heeft plaatsgevonden, worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van het subgunningscriterium SGC-P1 aan de hand van de in paragraaf 5.10 bekendgemaakte formule.

5.9.1. Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit

De Inschrijving wordt beoordeeld op basis van de hieronder beschreven beoordelingssystematiek.

Voor de beoordeling van een subgunningscriterium SGC-K1 wordt de navolgende beoordeling gehanteerd:

- Voor elke wens waarbij de Inschrijver in Bijlage H – Programma van Wensen een ‘C’ (conform) heeft ingevuld ontvangt deze Inschrijver bij de beoordeling het aantal punten dat aan die wens is toegekend.
- Voor elke wens waarbij de Inschrijver in Bijlage H – Programma van Wensen “NC” (niet-conform) heeft ingevuld, wordt bij de beoordeling nul punten toegekend. Indien Inschrijver niets heeft ingevuld bij een wens zal deze wens als “NC” worden beoordeeld.

Voor de beoordeling van de subgunningscriteria SGC-K2 en SGC-K3 wordt de navolgende beoordeling gehanteerd:

- 10 Draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.

- 8 Draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
- 6 Draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
- 4 Draagt in onvoldoende mate bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
- 2 Draagt slecht bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
- 0 Niet uitgewerkt in de Inschrijving.

Voor de beoordeling van een subgunningscriterium SGC-K4 wordt de navolgende gradatie gehanteerd:

- 10 Uitstekend, biedt maximale meerwaarde voor de SVB.
- 8 Goed, biedt aanzienlijke meerwaarde voor de SVB.
- 6 Voldoende, biedt afdoende meerwaarde voor de SVB.
- 4 Onvoldoende, biedt weinig meerwaarde voor de SVB.
- 2 Slecht, biedt geen meerwaarde voor de SVB.
- 0 Niet uitgewerkt in de Inschrijving.

Kwaliteit wordt ten behoeve van de beoordeling gedefinieerd als de mate waarin de beschrijving in het desbetreffende document bijdraagt aan het succesvol uitvoeren van de Opdracht en aan het bereiken van de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 2.5. Hoe meer de Inschrijver, door middel van zijn beschrijving op grond van overgelegde meetbare onderbouwing en feiten (oftewel dominante prestatie-informatie), aantoont dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het succesvol uitvoeren van de Opdracht en aan het bereiken van de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 2.5, hoe hoger de waardering.

‘Dominante prestatie-informatie’ is informatie die in het kader van deze Opdracht voldoet aan één of meerdere van de volgende criteria:

- Relevantie;
- Rekening houdend met de uitgangspunten, visie en doelstellingen;
- Oplossingsgerichtheid;
- Verifieerbaarheid;
- Inzichtelijkheid in de wijze waarop borging plaatsvindt;
- SMART.

De SMART-aspecten omvatten de volgende begrippen:

- Specifiek: de uitwerking heeft betrekking op de specifieke situatie van SVB. Een ‘algemeen verhaal’ is niet voldoende. De uitwerking sluit aan bij de doelstellingen en scope van de SVB. De uitwerking moet tevens kort, helder, duidelijk en concreet zijn.
- Meetbaar: de uitwerking moet een (concreet) systeem, methode of procedure bevatten/beschrijven om te bepalen in welke mate het doel op een bepaald moment is bereikt.
- Acceptabel: de uitwerking is efficiënt, doelgericht, niet in strijd met wet- en regelgeving en in lijn met de overige aspecten van de Inschrijving (geen tegenstrijdigheden/ inconsequenties).
- Realistisch: de uitwerking is van een realistisch gehalte voor de aangeboden oplossing. Indien er planning aan de orde is, zal deze planning realistisch zijn.
- Tijdsgebonden: de uitwerking is, mede in relatie tot het tijdgebonden element efficiënt, doelgericht en in de tijd gezien, gegeven de milestone(s) van de SVB, haalbaar.

De beoordelingscommissie zal nagaan of de Inschrijver op het betreffende subgunningscriterium aan alle vormvereisten voldoet. Als dat niet het geval is, kan dit leiden tot een lagere beoordeling (als door het ontbreken van documenten/gegevens niet duidelijk genoeg wordt gemaakt in welke mate bijgedragen wordt aan het doel van het betreffende subgunningscriterium) of in het uiterste geval tot uitsluiting.

Het is aan Inschrijver om de beoordelaars uit te leggen welke keuzes hij heeft gemaakt, en ze ervan te overtuigen dat die keuzes juist zijn en dat deze keuzes tijdig en volledig gerealiseerd worden.

Onderbouwing is daarbij geen doel op zichzelf, maar een middel dat de Inschrijver kan benutten om te overtuigen dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het doel van het subgunningscriterium.

Nota bene: bij de beoordeling beperkt de beoordelaar zich tot hetgeen Inschrijver in de beantwoording heeft opgeschreven, met inachtneming van het volgende:

- In de beantwoording mag, indien nodig, worden verwezen naar een concrete passage (onder vermelding van relevante paragraaf-/paginanummers) uit (een) ander(e) document(en). Van beoordelaars mag echter niet worden verwacht dat zij zonder concrete verwijzing zelf in andere documenten van de Inschrijving van Inschrijver op zoek gaan naar relevante informatie.
- Een beoordelaar mag eventuele tegenstrijdigheden tussen verschillende onderdelen of binnen een onderdeel van een Inschrijving een rol laten spelen in de beoordeling.

In Bijlage B Subgunningscriteria kwaliteit wordt per subgunningscriterium beschreven:

- welk doel bereikt dient te worden;
- welke aspecten in ieder geval, maar niet uitsluitend, bij de beoordeling van de Inschrijving worden betrokken. Aspecten waarvan wordt aangegeven dat deze in ieder geval bij de beoordeling worden betrokken zijn aandachtspunten en zijn geen sub-subgunningscriteria.
- aan welke vormvereisten de Inschrijving met betrekking tot het subgunningscriterium moet voldoen.

De beantwoording van elk subgunningscriterium wordt beoordeeld op de eigen merites, oftewel op de mate waarin deze bijdraagt aan het beschreven doel van het betreffende subgunningscriterium. Dat neemt niet weg dat de beoordelingscommissie bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen. Dat kan immers medebepalend zijn voor het toetsingskader/verwachtingspatroon van de beoordelingscommissie.

De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling het advies inwinnen van (externe) deskundigen.

5.9.2. Beoordeling subgunningscriteria Prijs

De Inschrijver dient alle gegevens in te vullen op de werkbladen 'Tariefwegingslijst' en 'Tariefzones'. Bovenin het werkblad 'Tariefwegingslijst' wordt op basis van alle overgenomen Tarieven, tariefzone-indeling en percentages - op basis van transparante weegfactoren - de prijs van de Inschrijving ($Prijs_{Inschrijving}$) berekend. Deze prijs van de Inschrijving ($Prijs_{Inschrijving}$) is het bedrag dat wordt gebruikt om de score binnen het Subgunningscriterium prijs te bepalen. Hiervoor wordt de volgende formule gebruikt:

$$Score_{Prijs} = 1000 - \frac{1000}{\text{€}500.000,-} \times (Prijs_{Inschrijving} - LP)$$

Waarbij:

$Prijs_{Inschrijving}$	Prijs van de inschrijving die wordt beoordeeld
LP	De laagste inschrijfprijs uit de ontvangen inschrijvingen

5.10. Beoordeling Beste prijs-kwaliteitverhouding

De SVB is voornemens om de Raamovereenkomst (voorlopig) te gunnen aan de Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend, hetgeen geïnterpreteerd wordt als de som van de score subgunningscriteria op basis van prijs (SGC-P1) en de subgunningscriteria op basis van kwaliteit (SGC-K1 t/m SGC-K4). In formulevorm ziet dat er als volgt uit:

$$Score_{Totaal} = Score_{Kwaliteit} + Score_{Prijs}$$

De Inschrijver die voldoet aan de gestelde eisen en de hoogste $Score_{Totaal}$ heeft behaald, komt voor (voorlopige) gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking.

De Inschrijving met de hoogste $Score_{Totaal}$ krijgt rangnummer 1. De Inschrijving met de één na hoogste $Score_{Totaal}$ krijgt rangnummer 2, etc. De Raamovereenkomst worden (voorlopig) gegund aan de Inschrijver wiens Inschrijving rangnummer 1 heeft gekregen. De Wachtkamerovereenkomst wordt (voorlopig) gegund aan de Inschrijver wiens Inschrijving rangnummer 2 heeft gekregen.

Het kan voorkomen dat meerdere Inschrijvingen met een gelijk $Score_{Totaal}$ eindigen, waardoor meerdere Inschrijvingen voor hetzelfde rangnummer in aanmerking komen. In dat geval geldt dat die gelijk eindigende Inschrijvingen onderling opnieuw worden gerangschikt op volgorde van de behaalde totaalscore (van hoog naar laag) op het subgunningscriterium kwaliteit ($Score_{Kwaliteit}$) (score SGC-K1 t/m K4 tezamen). De Inschrijving met de hoogste totaalscore op het subgunningscriterium kwaliteit (score SGC-K1 t/m K4 tezamen) krijgt derhalve een hoger rangnummer (en komt daarmee hoger in de rangorde en komt eerder voor gunning in aanmerking). Mochten ook op basis van de totaalscore op het subgunningscriterium kwaliteit (score SGC-K1 t/m K4 tezamen) geen onderscheid tussen Inschrijvingen gemaakt kunnen worden, dan zal de onderlinge rangorde van deze gelijk eindigende Inschrijvingen worden vastgesteld aan de hand van een loting.

De scores voor de subgunningscriteria kwaliteit en prijs worden, zoals eerder vermeld, in de Gunningbeslissing gecommuniceerd naar de Inschrijvers, aangevuld met de relevante redenen van de Gunningbeslissing.

Voor Gunning komen uitsluitend in aanmerking Inschrijvers die zowel op het tijdstip van Inschrijving als op het tijdstip van Gunning als op het tijdstip van de ondertekening van de Raamovereenkomst voldoen aan de gestelde eisen.

De SVB behoudt zich het recht voor om een verificatieronde te houden indien de SVB van mening is dat er onduidelijkheden zijn in de Inschrijving van een Inschrijver en er daardoor mogelijk geen goede onderlinge vergelijking kan plaatsvinden van de inschrijvingen of indien de SVB redenen heeft te twijfelen aan de juistheid van de Inschrijving.

Bijlage A. Vragenformulier

Dit document is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Excel.

Bijlage B. Subgunningscriterium kwaliteit

SGC-K1 Programma van Wensen

Vraagstelling:

De wensen zijn opgenomen in Bijlage H–Programma van Wensen. Inschrijver dient deze Bijlage conform instructie in te vullen. Voor de wensen geldt dat een Inschrijver hier niet aan hoeft te voldoen.

Indien Inschrijver de betreffende functionaliteit of dienst kan en wil leveren dan kan hij dat in Bijlage H bij de betreffende wens aangeven door het invullen van ‘C’ dat als conform wordt geïnterpreteerd. Indien Inschrijver de betreffende functionaliteit of dienst niet kan of wil leveren dan kan hij dat in Bijlage H bij de betreffende wens aangeven door het invullen van ‘NC’ dat als niet-conform wordt geïnterpreteerd.

Vormvereiste:

De Inschrijver dient Bijlage H Programma van Wensen in te vullen en bij zijn Inschrijving te voegen. Indien Inschrijver bij een wens C (conform) heeft ingevuld, dan zal Opdrachtnemer de Opdracht dienen te verrichten conform deze wens en wordt daarmee als eis beschouwd.

Beoordeling:

Voor elke wens waarbij de Inschrijver in Bijlage H – Programma van Wensen een ‘C’ (conform) heeft ingevuld ontvangt Inschrijver bij de beoordeling het aantal punten dat aan die wens is toegekend. Maximale puntenscore is 500.

Voor elke wens waarbij de Inschrijver in Bijlage H – Programma van Wensen “NC” (niet-conform) heeft ingevuld, wordt bij de beoordeling nul punten toegekend. Indien Inschrijver niets heeft ingevuld bij een wens zal deze wens als “NC” worden beoordeeld.

SGC-K2 Kennisoverdracht

Vraagstelling:

De SVB wil van Inschrijver weten hoe Inschrijver de medewerkers van de SVB gaat trainen/opleiden om met het contactcenter te werken. Dit geldt zowel voor de ingebruikname van de nieuwe situatie als gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

De SVB wenst in de Inschrijving *in ieder geval* de volgende onderwerpen te beoordelen:

- a. Hoe zorgt Inschrijver er voor dat de medewerkers van de SVB de functionaliteit van het nieuwe contactcenter snel en goed beheersen?
- b. Hoe zorgt Inschrijver er voor dat nieuwe medewerkers van de SVB die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangenomen de functionaliteiten van het contactcenter en andere kanalen snel en goed beheersen en blijven beheersen gedurende het gebruik van de CPaaS dienst?
- c. Hoe zorgt Inschrijver er voor dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst medewerkers van de SVB up to date blijven met alle toekomstige updates en wijzigingen van het contactcenter en andere kanalen van de CPaaS dienstverlening?
- d. Welke middelen zet Inschrijver in? Bijvoorbeeld e-learning of fysieke ondersteuning op de Locaties van de SVB.

Dit gunningscriterium is een functioneel gunningscriterium. Ter beoordeling van de mate waarin de Inschrijver medewerkers van SVB gaat opleiden/trainen om met het contactcenter te werken, wil SVB daarom *in ieder geval* de bovengenoemde onderwerpen terug zien in de Inschrijving. De overige onderwerpen die Inschrijver van belang acht om de SVB te laten zien in welke mate de Inschrijver

medewerkers van SVB gaat opleiden/trainen om met het contactcenter te werken, laat de SVB over aan de eigen invulling en creativiteit van de Inschrijver. Dit houdt in dat de genoemde onderwerpen nadrukkelijk géén afzonderlijke (sub-sub)gunningscriteria zijn. De SVB beoordeelt de Inschrijving op dit gunningscriterium integraal en beoordeelt aldus integraal de mate waarin de Inschrijver medewerkers van SVB gaat opleiden/trainen om met het contactcenter te werken.

Vormvereiste:

De uitwerking door Inschrijver beslaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (enkelzijdig) inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. De uitwerking dient een lettergrootte van minimaal 10 punts te bevatten.

Indien het gestelde maximum aantal pagina's wordt overschreden, zal het gedeelte dat het maximum overschrijdt terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling:

Hoe meer de Inschrijver, door middel van zijn beschrijving op grond van overgelegde meetbare onderbouwing en feiten (oftewel dominante prestatie-informatie), aantoont dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het succesvol uitvoeren van de Opdracht en aan het bereiken van de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 2.5, hoe hoger de waardering. Zie voor meer toelichting paragraaf 5.9.

Bij de beoordeling kunnen de volgende scores worden toegekend:

Score	Waardering
10	Draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
8	Draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
6	Draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
4	Draagt in onvoldoende mate bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
2	Draagt slecht bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
0	Niet uitgewerkt in de Inschrijving.

Punten voor SGC-K2 = (Toegekende score SGC-K2/10) * maximale puntenscore SGC-K2

10 = 250 punten
8 = 200 punten
6 = 150 punten
4 = 100 punten
2 = 50 punten
0 = 0 punten

SGC-K3 Work force management en Quality monitoring

Vraagstelling:

De SVB wil van Inschrijver weten hoe Inschrijver de SVB kan ondersteunen op het gebied van Work force management en Quality monitoring (voor de betekenis van deze begrippen wordt verwezen naar de begrippenlijst).

De SVB wenst in de Inschrijving *in ieder geval* de volgende onderwerpen te beoordelen:

- a. Welke trends en ontwikkelingen ziet Inschrijver op het gebied van Work force management en Quality monitoring die bij de SVB toegepast kunnen worden binnen de kosten zoals opgenomen in het Prijzenblad?

- b. Op welke manier kan het contactcenter dat Inschrijver aanbiedt de SVB ondersteunen op het gebied van Work force management, bijvoorbeeld in de meest logische afschakeling dan wel bijschakeling van Agent(en)?
- c. Op welke manier kan het contactcenter dat Inschrijver aanbiedt de SVB ondersteunen op het gebied van Quality monitoring, bijvoorbeeld in het automatisch adviseren over hetgeen er verwacht kan worden aan klantcontact ook in relatie tot andere functies van het CPaaS voor andere klantkanalen?

Dit gunningscriterium is een functioneel gunningscriterium. Ter beoordeling van de mate waarin de Inschrijver de SVB kan ondersteunen op het gebied van Work force management en Quality monitoring, wil SVB daarom *in ieder geval* de bovengenoemde onderwerpen terug zien in de Inschrijving. De overige onderwerpen die Inschrijver van belang acht om de SVB te laten zien in welke mate de Inschrijver de SVB kan ondersteunen op het gebied van Work force management en Quality monitoring, laat de SVB over aan de eigen invulling en creativiteit van de Inschrijver. Dit houdt in dat de genoemde onderwerpen nadrukkelijk géén afzonderlijke (sub-sub)gunningscriteria zijn. De SVB beoordeelt de Inschrijving op dit gunningscriterium integraal en beoordeelt aldus integraal de mate waarin de Inschrijver de SVB kan ondersteunen op het gebied van Work force management en Quality monitoring.

Vormvereiste:

De uitwerking door Inschrijver beslaat in totaal maximaal vier (4) pagina's A4 (enkelzijdig) inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. De uitwerking dient een lettergrootte van minimaal 10 punts te bevatten.

Indien het gestelde maximum aantal pagina's wordt overschreden, zal het gedeelte dat het maximum overschrijdt terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling:

Hoe meer de Inschrijver, door middel van zijn beschrijving op grond van overgelegde meetbare onderbouwing en feiten (oftewel dominante prestatie-informatie), aantoont dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het succesvol uitvoeren van de Opdracht en aan het bereiken van de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 2.5, hoe hoger de waardering. Zie voor meer toelichting paragraaf 5.9.

Bij de beoordeling kunnen de volgende scores worden toegekend:

Score	Waardering
10	Draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
8	Draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
6	Draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
4	Draagt in onvoldoende mate bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
2	Draagt slecht bij aan het bereiken van de doelstellingen van de SVB.
0	Niet uitgewerkt in de Inschrijving.

Punten voor SGC-K3 = (Toegekende score SGC-K3/10) * maximale puntenscore SGC-K3

10 = 150 punten
 8 = 120 punten
 6 = 90 punten
 4 = 60 punten
 2 = 30 punten
 0 = 0 punten

SGC-K4 Risico en beheersmaatregel

Vraagstelling:

De SVB wil van de Inschrijver weten welk mogelijk risico de Inschrijver verwacht gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Inschrijver dient één (1) reëel risico te benoemen die bij de uitwerking van SGC-K2 en SGC-K3 in de Inschrijving nog niet benoemd is. Dit dient een reëel risico te zijn ten aanzien van de gevraagde dienstverlening voor de SVB en niet voor de Inschrijver zelf. Inschrijver dient dit risico middels een beheersmaatregel te mitigeren of te minimaliseren. De voorgestelde beheersmaatregel dient binnen de invloedssfeer van de Inschrijver te liggen. Het is niet toegestaan dat de beheersmaatregel zorgt voor extra kosten voor de SVB.

De SVB wenst in de Inschrijving *in ieder geval* de volgende onderwerpen te beoordelen:

- Welk risico onderkent Inschrijver gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ten aanzien van de gevraagde dienstverlening?
- Hoe wordt dit risico gemitigeerd of geminimaliseerd? Kortom welke beheersmaatregel wordt door Inschrijver genomen?
- Waarom is dit risico een belangrijk risico?

Dit gunningscriterium is een functioneel gunningscriterium. Ter beoordeling van de mate waarin de Inschrijver het genoemde risico middels een beheersmaatregel mitigeert of minimaliseert, wil SVB daarom *in ieder geval* de bovengenoemde onderwerpen terug zien in de Inschrijving. De overige onderwerpen die Inschrijver van belang acht om de SVB te laten zien in welke mate de Inschrijver het genoemde risico middels een beheersmaatregel mitigeert of minimaliseert, laat de SVB over aan de eigen invulling en creativiteit van de Inschrijver. Dit houdt in dat de genoemde onderwerpen nadrukkelijk géén afzonderlijke (sub-sub)gunningscriteria zijn. De SVB beoordeelt de Inschrijving op dit gunningscriterium integraal en beoordeelt aldus integraal de mate waarin de Inschrijver het genoemde risico middels een beheersmaatregel mitigeert of minimaliseert.

Vormvereiste:

De uitwerking door Inschrijver beslaat in totaal maximaal één (1) pagina's A4 (enkelzijdig) inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. De uitwerking dient een lettergrootte van minimaal 10 punts te bevatten.

Indien de gestelde maximum pagina wordt overschreden, zal het gedeelte dat het maximum overschrijdt terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling:

Hoe meer de Inschrijver, door middel van zijn beschrijving op grond van overgelegde meetbare onderbouwing en feiten (oftewel dominante prestatie-informatie), aantoont dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het succesvol uitvoeren van de Opdracht en aan het bereiken van de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 2.5, hoe hoger de waardering. Zie voor meer toelichting paragraaf 5.9.

Bij de beoordeling kunnen de volgende scores worden toegekend:

Score	Waardering
10	Uitstekend, biedt maximale meerwaarde voor de SVB.
8	Goed, biedt aanzienlijke meerwaarde voor de SVB.
6	Voldoende, biedt afdoende meerwaarde voor de SVB.
4	Onvoldoende, biedt weinig meerwaarde voor de SVB.
2	Slecht, biedt geen meerwaarde voor de SVB.
0	Niet uitgewerkt in de Inschrijving.

Punten voor SGC-K4 = (Toegekende score SGC-K4/10) * maximale puntenscore SGC-K4

10 = 100 punten

8 = 80 punten

6 = 60 punten
4 = 40 punten
2 = 20 punten
0 = 0 punten

De Inschrijver heeft voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed ingevuld, bijbehorende documenten geüpload en het hokje “dit criterium is beantwoord” ingevuld.

Bijlage C. Subgunningscriterium prijs (Prijzenblad)

De SVB verzoekt Inschrijver met betrekking tot de Opdracht het prijzenblad in te vullen en bij Inschrijving in te dienen.

Het prijzenblad is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Excel formaat (Bijlage C prijzenblad). De laatste ter beschikking gestelde versie van het prijzenblad op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn is van toepassing. Inschrijver aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende prijzenblad. Het is niet toegestaan wijzigingen in dit prijzenblad aan te brengen of een ander prijzenblad toe te voegen, op straffe van uitsluiting van de Inschrijver van de aanbestedingsprocedure.

Inschrijver dient het prijzenblad volledig ingevuld, conform de voorschriften, bij zijn Inschrijving in:

Inschrijver dient de tarieven te baseren op de in het Beschrijvend document en de Nota(s) van Inlichtingen (inclusief alle Bijlagen) opgenomen voorwaarden, eisen en de uitwerking door Inschrijver van de subgunningscriteria kwaliteit (SGC K1 t/m K4). Inschrijver dient Excel Bijlage C (prijzenblad) in te vullen met de volgens Inschrijver van toepassing zijnde tarieven, en deze, voorzien van een Originele ingescande handgeschreven handtekening, bij de Inschrijving te voegen.

De in Excel Bijlage C (prijzenblad) door Inschrijver in te vullen tarieven dienen in euro's te zijn exclusief btw. In het prijzenblad zijn de in te vullen velden voor de tarieven voorzien van een waarschuwing dat maximaal x cijfers achter de komma ingevoerd mogen worden. Pas op: bij het knippen en plakken van een getal of procent is deze waarschuwing niet zichtbaar. Het risico van het plakken van een tarief, oftewel het niet zelf intypen van een tarief of percentage in het prijzenblad is volledig voor rekening van de Inschrijver.

In deze Excel Bijlage C (prijzenblad) mogen geen toevoegingen of wijzigingen worden aangebracht, op straffe van uitsluiting. Het is tevens op straffe van uitsluiting niet toegestaan dat een Inschrijver zelf een prijzenblad maakt en toevoegt aan diens Inschrijving.

Indien er volgens Inschrijver andere kosten van toepassing zijn op de uitvoering van de Opdracht dan de in Excel Bijlage C (prijzenblad) aangegeven mogelijkheden (bijvoorbeeld administratiekosten, reiskosten, spoedcontrole, transitiekosten, retransitiekosten etc.), dan dienen die andere kosten in de aangeboden tarieven verdisconteerd te worden. Deze komen niet apart voor vergoeding in aanmerking.

Het is niet toegestaan om een negatieve prijs (tarief) of percentage te offren. Een Inschrijving met negatieve prijs (tarief) of percentage leidt tot uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zijn onderhevig aan indexering zoals in paragraaf 2.11 omschreven. In bijlage C is aangegeven welke tarieven geïndexeerd mogen worden en tegen welke index.

De in Bijlage C (prijzenblad) vermelde fictieve hoeveelheden per Jaar dienen als indicaties, hieraan kunnen door Inschrijver geen rechten worden ontleend.

De Inschrijver heeft met betrekking tot het subgunningscriterium prijs Excel Bijlage C conform onderstaande invulinstructie ingevuld en geüpload en het hokje "dit criterium is beantwoord" op TenderNed ingevuld.

Bijlage D. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Dit document is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf en dient door Inschrijver conform instructie ingevuld te worden.

Bijlage D.1 Geschiktheidseisen

Hieronder staan de geschiktheidseisen waar in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) naar gerefereerd wordt.

Met het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan de hieronder gestelde geschiktheidseisen en dit naar waarheid heeft ingevuld.

Indien de Inschrijver wordt aangemerkt als de winnende Inschrijver en derhalve in aanmerking komt voor voorgenomen gunning van de Opdracht dient de Inschrijver op eerste verzoek van de SVB binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de opvraging van de bewijsstukken, een kopie van de bewijsstukken aan te leveren. Uitgezonderd GsE-2 die direct bij Inschrijving ingediend dient te worden.

Nr.	Eis
GsE-1.	Aansprakelijkheidsverzekering De Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een totale dekking met een limiet van € 1.000.000,00 per Kalenderjaar. Deze verzekering dient ten minste op de datum van Inschrijving te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn. Indien Inschrijver op de datum van Inschrijving niet over deze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering beschikt, dan staat de SVB ook toe dat de Inschrijver op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst beschikt over deze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Inschrijven als Combinatie In het geval een Combinatie een Inschrijving indient, dient deze verzekering te zijn afgesloten door de Combinatie als geheel of door ieder van de leden van de Combinatie afzonderlijk. Bewijsvoering: - Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Inschrijver zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet, of - Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de sluitingsdatum van de Inschrijving niet ouder dient te zijn dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Inschrijver aan de verzekeringseis voldoet of - Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat Inschrijver conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de Raamovereenkomst. Deze verklaring dient op de sluitingsdatum van de Inschrijving niet ouder te zijn dan zes (6) maanden. Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (deel IV, onderdeel α aankruisen). Dit bewijsstuk (verklaring of kopie) dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.
GsE-2.	Goedgekeurde accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf De Inschrijver dient voldoende financieel en economisch draagkrachtig te zijn om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. De Inschrijver dient daarom, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een goedkeurende accountantsverklaring

	betreffende de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar. Deze goedkeurende accountantsverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf (d.w.z. een verplichte toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit van de Inschrijver) bevatten. Indien Inschrijver niet verplicht is om zijn jaarrekening te laten controleren door een externe accountant, omdat zijn onderneming als 'kleine rechtspersoon' of als 'micro-rechtspersoon' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, dan geldt het volgende. De Inschrijver die een 'kleine rechtspersoon' of een 'micro-rechtspersoon' is dient voldoende financieel en economisch draagkrachtig te zijn om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. De Inschrijver die een 'kleine rechtspersoon' of een 'micro-rechtspersoon' is dient daarom, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar, waarin geen zogenaamde continuïteitsparagraaf (d.w.z. een verplichte toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit van de Inschrijver) is opgenomen. Inschrijven als Combinatie Indien een Combinatie een Inschrijving indient dan wordt geëist dat één van de leden van de Combinatie aan deze geschiktheidseis voldoet. Bewijsvoering: Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (deel IV, onderdeel α aankruisen). Dit bewijsstuk (kopie van de goedkeurende accountantsverklaring (of kopie van de jaarrekening)) dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.
GsE-3.	Referentie De referentieopdrachten moeten, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in de afgelopen drie (3) Jaar voorafgaande aan de datum van Inschrijving zijn verricht. Referentieopdrachten die zijn beëindigd in de afgelopen drie (3) Jaar voorafgaande aan de datum van Inschrijving vallen binnen deze periode. Ook referentieopdrachten die nog in uitvoering zijn vallen binnen deze periode. Voor deze laatste referentieopdrachten geldt wel dat deze minimaal één (1) Jaar voorafgaande aan de datum van Inschrijving moeten zijn aangevangen. Daarnaast moeten de referentieopdrachten naar tevredenheid van de opdrachtgever van de referentie en tijdig (verleend uitstel daarin begrepen) te zijn verricht. Om te controleren of de referentieopdracht naar tevredenheid van de opdrachtgever van de referentie en tijdig (verleend uitstel daarin begrepen) is verricht, behoudt de SVB zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Inschrijver contact op te nemen met de opdrachtgever van de referentieopdracht. Voor de beoordeling of aan de ervaringseis wordt voldaan, worden alleen referentieopdrachten in aanmerking genomen die Inschrijver <i>zelf</i> heeft uitgevoerd (dus zonder tussenkomst van een Onderaannemer). In het geval de Inschrijver de referentieopdracht heeft verricht in een Combinatie, dan telt slechts zijn aandeel in de referentieopdracht mee bij de beoordeling of aan deze ervaringseis wordt voldaan. Ervaring van een Onderaannemer of lid van een Combinatie wordt door de SVB uitsluitend in aanmerking genomen indien bij Inschrijving wordt vermeld dat een beroep wordt gedaan op de ervaring van deze derde en wordt voldaan aan de overige voorwaarden van paragraaf 4.5.

	In geval wordt ingeschreven als een Combinatie, dan wordt geëist dat de leden van de Combinatie samen aan deze ervaringseis kunnen voldoen. Bewijsmiddelen: Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, dient Inschrijver per referentieopdracht bij zijn Inschrijving het referentieformulier (Bijlage D.2) in te dienen, waarin de volgende gegevens worden opgevraagd: • Naam en contactgegevens referentieopdrachtgever. • Korte omschrijving van de referentieopdracht, waaruit in ieder geval blijkt dat de referentieopdracht voldoet aan de referentie-eis. • Gefactureerd bedrag (in euro's exclusief btw) per Jaar. • Begin en einddatum referentieopdracht. • Indien verricht in Combinatie: het percentage/aandeel in de Combinatie; aard en inhoud van de eigen werkzaamheden verricht in Combinatie. NB Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving dus niet worden volstaan met het indienen van het UEA. Referentie-eisen: 1. Voor de SVB is het van groot belang dat de Opdrachtnemer ervaring heeft met het hosten en beschikbaar stellen van een hoog beschikbare klantencontactcenter oplossing. De Inschrijver dient daarom, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, ten minste een Opdracht te hebben verricht waarbij Inschrijver een klantcontactcenter beschikbaar heeft gesteld vanuit de cloud (off premise voor de klant) vanuit een hoog beschikbaar datacenter, waarbij de failover voorzieningen zijn getroffen teneinde de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De capaciteit van dit klantencontactcenter dient tenminste hoog genoeg te zijn voor 150 gelijktijdige gespreksverbindingen (inclusief gesprekken in de wacht). 2. Voor de SVB is het van groot belang dat de Opdrachtnemer ervaring heeft met het hosten en ontsluiten van versleutelde gegevens, waarbij alleen de afnemer/klant toegang heeft tot deze versleutelde gegevens. De SVB werkt met privacygevoelige informatie, waaronder medische gegevens. Voor zover er sprake is van uitwisseling en opslag van gegevens zoals Quality monitoring van gesprekken, is het randvoorwaardelijk dat deze data versleuteld wordt en alleen daartoe bevoegde personen van het SVB toegang hebben tot deze data. De Inschrijver dient daarom, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, ten minste een Opdracht te hebben verricht waarbij Inschrijver versleutelde gegevens heeft gehost en ontsloten, waarbij alleen de afnemer/klant toegang heeft tot de versleutelde gegevens.
GsE-4.	Kwaliteitsborgingssysteem De Inschrijver heeft, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, maatregelen getroffen inzake kwaliteitsborging met betrekking tot de werkzaamheden van deze Opdracht. Inschrijver dient hiertoe, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een kwaliteitsborgingssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn opgenomen: 1. Kwaliteitsmanagement a. Algemene eisen ten aanzien van kwaliteit

	b. Documentatie eisen; vastlegging procedures en werkwijzen 2. Directieverantwoordelijkheid a. Betrokkenheid directie b. Klantgerichtheid; bepaling behoefte en verwachtingen klanten c. Kwaliteitsbeleid onderneming d. Planning: meten voortgang doelstellingen e. Delegatie van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden 3. Management van middelen: a. Opleidingen b. Trainingen c. Faciliteiten 4. Uitvoering van de werkzaamheden: a. Procesbeschrijving b. Klanteneisen c. Inkoop van goederen en diensten t.b.v. uitvoering werkzaamheden d. Procescontrole e. Beheersing van controlemiddelen (kallibratie meetapparatuur) 5. Meting, analyse en verbeteringen a. Wijze van vastlegging kwaliteitsmeting b. Klanttevredenheidsmeting c. Afwijkende producten d. Analyse van kwaliteitsgegevens e. Verbeterproces Inschrijven als Combinatie of met een Onderaannemer Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen. Indien Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht een Onderaannemer inzet, dan dient deze Onderaannemer, op straffe van uitsluiting van de Inschrijver van de aanbestedingsprocedure, aan bovengenoemde eis te voldoen. Bewijsvoering: 1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO-9001:2008 of ISO 9001:2015 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of 2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-9001:2008 of ISO 9001:2015. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke (kwaliteits)auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); of b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren van kwaliteitsborgsystemen; of 3. Een ander (eigen) kwaliteitborgingssysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de de Europese norm ISO-9001:2008 of ISO 9001:2015 en de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek; b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde kwaliteitsaudits of andere bewijzen van het continu toetsen van de kwaliteit; of 4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de kwaliteit gelijkwaardig aan de Europese norm ISO-9001:2008 of ISO 9001:2015 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten (ter uitsluitende beoordeling van de SVB).
--	--

	Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten: - naam organisatie - norm - scope - datum van uitgifte - expiratedatum Op de inleverdatum van de Inschrijving mag de expiratedatum van het certificaat of verklaring(en) niet zijn gepasseerd. Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (deel IV, onderdeel α aankruisen). De bewijsvoering dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.
GsE-5.	Informatiebeveiliging Inschrijver heeft, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, maatregelen getroffen inzake informatiebeveiliging met betrekking tot de werkzaamheden van deze Opdracht. Inschrijver dient hiertoe, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een informatiebeveiligingssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn opgenomen: - De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de informatiebeveiliging van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht te waarborgen. - De borging van de naleving van de desbetreffende wetgeving omtrent informatiebeveiliging. - De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten. - De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten. - Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten. Inschrijven als Combinatie of met een Onderaannemer Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen. Indien Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht een Onderaannemer inzet, dan dient deze Onderaannemer, op straffe van uitsluiting van de Inschrijver van de aanbestedingsprocedure, aan bovengenoemde eis te voldoen. Bewijsvoering: - Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO-27001 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of - Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001 en de hierboven omschreven aspecten. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: - een onafhankelijke (informatiebeveiliging) auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA), of - een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/IEC-17021 voor het certificeren van kwaliteitsborgsystemen; of

	3. Een ander (eigen) informatiebeveiligingssysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001 en de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: a. (de inhoudsopgave) van het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek; b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde informatiebeveiligingsaudits of andere bewijzen van het continu toetsen van de informatiebeveiliging; of 4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de informatiebeveiliging gelijkwaardig aan de Europese norm ISO-27001 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten (ter uitsluitende beoordeling van de SVB). Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten: i. naam organisatie ii. norm iii. scope iv. datum van uitgifte v. expiratiedatum Op de inleverdatum van de Inschrijving mag de expiratiedatum van het certificaat of verklaring(en) niet zijn gepasseerd. Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (deel IV, onderdeel α aankruisen). De bewijsvoering dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door de SVB te zijn ontvangen.
--	--

Bijlage D.2 Referentieformulier

De Inschrijver dient per referentieopdracht één referentieformulier te hanteren.

Referentie 1	
Contactgegevens	
Naam onderneming	
Adres	
Postcode + plaats	
Land	
Naam contactpersoon	
Functie contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Omschrijving opdracht	
Begindatum	
(Voorziene) einddatum	
Omvang van de opdracht in euro's (exclusief btw, per Jaar)	
Omschrijving van de opdracht, waaruit in ieder geval blijkt dat de opdracht voldoet aan de referentie-eis.	
Sprake van Combinatie? Zo ja, wat is het percentage/aandeel in de Combinatie: aard en de inhoud van de werkzaamheden verricht in combinatie.	

Bijlage E. Inschakeling Onderaannemers

Indien Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht één of meerdere Onderaannemers inzet, dient Inschrijver dit expliciet te vermelden met opgave van het gedeelte van de Opdracht waarvoor de desbetreffende Onderaannemer wordt ingeschakeld. Inschrijver dient hiertoe Bijlage E, volledig ingevuld en voorzien van een Origineel ingescande handgeschreven handtekening aan diens Inschrijving toe te voegen.

Inschrijver is de hoofdaannemer en aanspreekpunt voor de SVB tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. Inschrijver is volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Alle door de SVB gestelde eisen aan deze Opdracht zijn onverkort en volledig op de desbetreffende Onderaannemer van toepassing, ten aanzien van dat gedeelte van de Opdracht waarvoor de Onderaannemer wordt ingeschakeld. De SVB behoudt zich het recht voor om dit te controleren en/of bijbehorende documenten/procedures op te vragen bij zowel de Inschrijver als de door deze Inschrijver voorgestelde Onderaannemer.

Indien Inschrijver meer dan één Onderaannemer inzet, dient Inschrijver zoveel blokken als nodig is te kopiëren, en deze blokken door te nummeren en in te vullen.
Inschrijver dient op de laatste pagina het kader volledig in te vullen en te voorzien van een Origineel ingescande handgeschreven handtekening.

Onderaannemer 1	
Omschrijving gedeelte van de Opdracht waarvoor Onderaannemer 1 wordt ingezet	<omschrijving volledig, specifiek en eenduidig invullen>
Bedrijfsnaam Onderaannemer	<bedrijfsnaam invullen>
Naam contactpersoon	<naam invullen>
Functie contactpersoon	<functie invullen>
Rechtstreeks telefoonnummer contactpersoon	<telefoonnummer invullen>
Rechtstreeks e-mailadres contactpersoon	<e-mailadres invullen>

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Inschrijver:	
Plaats:	Datum:.....
Naam ondergetekende:	Functie:.....
Handtekening:	

Bijlage F. Inschrijvingseisen

Inschrijver dient elke pagina voor akkoord te paraferen en op de laatste pagina van deze Bijlage, het kader volledig in te vullen en te voorzien van een Origineel ingescande handgeschreven handtekening.

Nr.	Inschrijvingseisen
le-1	Inschrijver heeft de Inschrijving volledig, voorzien van alle Bijlagen en informatie ingediend, conform het gestelde in paragraaf 4.1 van het Beschrijvend document.
le-2	Alle Bijlagen van de Inschrijving zijn waar nodig voorzien van Origineel ingescande handgeschreven handtekening van de perso(o)n(en) die bevoegd is/zijn de Inschrijver te vertegenwoordigen. Doorgaans kan dit bewijs worden geleverd door overlegging van een uittreksel uit het Handelsregister wat bij de voorlopig winnende Inschrijver opgevraagd zal worden. Wanneer in het Handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten ook door al deze personen worden ondertekend. Wanneer in het uittreksel beperkingen op de volmacht zijn geformuleerd dan moet daar rekening mee worden gehouden. Is een specifieke schriftelijke volmacht voor ondertekening van de aanbestedingsstukken afgegeven door de bevoegde vertegenwoordiger van de inschrijvende rechtspersoon, dan moet deze volmacht bij de Inschrijving worden gevoegd.
le-3	Met betrekking tot geheimhouding / publiciteit draagt Inschrijver er zorg voor dat: a) er vanuit zijn onderneming geen informatie die in het kader van deze aanbesteding aan hem beschikbaar wordt gesteld en waarvan hij de vertrouwelijkheid kent of behoort te kennen, aan Derden ter beschikking wordt gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen Derden, Combinanten en / of Onderaannemers. In een dergelijk geval blijft ondergetekende verantwoordelijk voor de geheimhouding van die in te schakelen Derden, Combinanten en / of Onderaannemers; b) er vanuit zijn onderneming, c.q. door zijn onderneming voor onderhavige Opdracht eventueel in te schakelen Derden, Combinanten en / of Onderaannemers geen publiciteit aan deze Opdracht wordt gegeven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de SVB.
le-4	Met betrekking tot integriteit draagt Inschrijver er zorg voor dat hij voldoet aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in: a) geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Inschrijvers; b) geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke monopolie posities; c) zorgdragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige aanbestedingsprocedure; d) hij alleen meedoet met de intentie om voor Gunning in aanmerking te komen.
le-5	Inschrijver heeft geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, van welke aard dan ook in het kader van deze aanbesteding.
le-6	De SVB behoudt zich het recht voor om de gehele aanbestedingsprocedure tijdelijk, definitief en op elk moment te stoppen. Ook in een dergelijk geval heeft de Geïnteresseerde of Inschrijver geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, van welke aard dan ook.
le-7	De Inschrijving is onherroepelijk, niet-vrijblijvend en onvoorwaardelijk op straffe van uitsluiting.
le-8	Tijdens deze aanbesteding wordt uitsluitend de Nederlandse taal in woord en geschrift gebruikt.
le-9	De Inschrijving en alle door Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving ingediende documenten, documentatie en informatiedragers worden eigendom van de SVB en niet geretourneerd. Deze stukken worden vertrouwelijk behandeld en gedurende de termijn van bewaarplicht opgeslagen. Na verloop van tijd worden de stukken vernietigd.

Nr.	Inschrijvingseisen
le-10	Het indienen van een Inschrijving houdt in dat Inschrijver instemt met de procedure en alle in het Beschrijvend document én de Nota('s) van Inlichtingen genoemde voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure.
le-11	Het Beschrijvend document met alle bijbehorende Bijlagen is met zorg samengesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden en / of onvolkomenheden in voorkomen, dan heeft Geïnteresseerde de SVB hiervan direct schriftelijk tijdens de Informatieuitwisselingsperiode op de hoogte gesteld. Indien naderhand blijkt dat het Beschrijvend document tegenstrijdigheden en / of onvolkomenheden bevat, dan zijn deze voor risico van Inschrijver.
le-12	Inschrijver heeft in diens Inschrijving in de aangeleverde tekst van de Bijlagen en verklaringen van het Beschrijvend document of Nota('s) van Inlichtingen geen wijzigingen aangebracht, met uitzondering van die velden die expliciet als invulvelden door de SVB zijn aangeduid.
le-13	Inschrijver heeft in diens Inschrijving geen andere documenten opgenomen dan gevraagd in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen. Tevens zijn in de Bijlagen geen wijzigingen door Inschrijver aangebracht.
le-14	Alle door Inschrijver in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Inschrijver naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. De SVB behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en / of onvolledige informatie en / of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Inschrijver is aangeboden.
le-15	Inschrijver erkent dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, door de SVB kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.
le-16	Inschrijver handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Inschrijver:

Plaats: Datum:.....

Naam ondergetekende: Functie:.....

Handtekening:

Bijlage G. Programma van eisen

Inschrijver dient elke pagina voor akkoord te paraferen en op de laatste pagina van deze Bijlage, het kader volledig in te vullen en te voorzien van een Origineel ingescande handgeschreven handtekening.

Let op: Bijlage G.1 deel I en Bijlage G.2 deel II zijn onderdeel van het Programma van eisen.

Nr.	Omschrijving
PvE-1.	Inschrijver heeft kennisgenomen van de beschrijving van de organisatie van de SVB als opgenomen in het Beschrijvend document en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
PvE-2.	Inschrijver heeft kennisgenomen van de beschrijving van de Opdracht als opgenomen in het Beschrijvend document en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
PvE-3.	Het verantwoordelijke management van de Inschrijver en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst.
PvE-4.	Inschrijver is bereid en in staat om de Opdracht te realiseren zoals beschreven in dit Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
PvE-5.	Inschrijver zal zich flexibel opstellen indien de wet- en regelgeving wijzigt en dit gevolgen heeft voor de SVB en de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer.
PvE-6.	De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief eventuele verlenging), en zijn onderhevig aan indexering zoals vermeld in paragraaf 2.11.
PvE-7.	Inschrijver stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van de Raamovereenkomst (Bijlage I).
PvE-8.	Inschrijver stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van de Bepalingen Verwerkersovereenkomst Inschrijver (Bijlage J).
PvE-9.	Inschrijver stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van de Wachtkamervereenkomst (Bijlage K).
PvE-10.	Inschrijver stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van de Geheimhoudingsverklaring (Bijlage L).
PvE-11.	Inschrijver is bekend met en conformeert zich aan de Service Levels (Bijlage M).
PvE-12.	Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die de SVB in het aanbestedingstraject ter beschikking heeft gesteld, te weten de definitieve concept Raamovereenkomst.
PvE-13.	Inschrijver zal conform de Handleiding Social Return van de SVB (paragraaf 2.13 van dit Beschrijvend document en Bijlage N) invulling geven aan de Social Return verplichting door ten minste 2% van de waarde van de Opdracht te besteden aan het realiseren van Social Return in het bijzonder door dit te doen door het direct en indirect stimuleren van arbeidsparticipatie voor mensen met een afstand tot die arbeidsmarkt. Bijlage N is een standaard handleiding waarbij het genoemde percentage is deze eis leidend is.
PvE-14.	Inschrijver is bekend met en conformeert zich aan de Gedragscode SVB (Bijlage O). De Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie van de SVB komen bekend zijn met en handelen conform de Gedragscode SVB. De SVB behoudt zich het recht voor om

	dit steekproefsgewijs te controleren en sancties op te leggen indien deze gedragscode bij de betreffende medewerker niet bekend blijkt te zijn.
--	---

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Inschrijver:

Plaats: Datum:.....

Naam ondergetekende: Functie:.....

Handtekening:

Bijlage G.1 Programma van eisen deel I Functionele uitvraag

Dit document is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Word.

Bijlage G.2 Programma van eisen deel II Informatiebeveiliging en privacy

Dit document is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Word.

Bijlage H. Programma van wensen

Dit document is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Word.

Bijlage I. Concept Raamovereenkomst

Deze overeenkomst is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De SVB is voornemens om met de winnende Inschrijver de laatste ter beschikking gestelde versie van deze overeenkomst op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn af te sluiten. Inschrijver aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud de dan voorliggende overeenkomst door ondertekening van Bijlage G, Programma van eisen.

Bijlage J. Concept bepalingen Verwerkersovereenkomst Inschrijver

Deze bepalingen zijn separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Indien Inschrijver wordt aangemerkt als winnende Inschrijver en derhalve in aanmerking komt voor voorgenomen gunning van de Opdracht dan dient Inschrijver een Verwerkersovereenkomst aan te leveren die voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming en aan de eisen voor informatiebeveiliging van dit Beschrijvend Document en bevat minimaal de bepalingen die staan weergegeven in Bijlage J.

Inschrijver aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud de dan voorliggende bepalingen door ondertekening van Bijlage G, Programma van eisen.

Bijlage K. Concept Wachtkamerovereenkomst

Deze overeenkomst is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De SVB is voornemens om met de als tweede geëindigde Inschrijver de laatste ter beschikking gestelde versie van deze overeenkomst op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn af te sluiten. Inschrijver aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende overeenkomst door ondertekening van Bijlage G, Programma van eisen.

Bijlage L. Concept Geheimhoudingsverklaring

Deze verklaring is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde verklaring op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn is van toepassing. Inschrijver aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud de dan voorliggende verklaring door ondertekening van Bijlage G, Programma van eisen.

Bijlage M. Service Levels

Dit document is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage N. Handleiding Social return

Deze handleiding is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. Inschrijver aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk de in deze handleiding en minimumeis PvE 13 genoemde verplichtingen inzake social return door ondertekening van Bijlage G, Programma van eisen.

Bijlage O. Gedragscode SVB

Deze gedragscode is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. Inschrijver aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud de dan voorliggende code door ondertekening van Bijlage G, Programma van eisen.

Bijlage P. Huidige situatie

We kennen binnen de SVB in de uitvoering 2 afdelingen, DSV (Dienstverlening Sociale Verzekeringen) en DPGB (Dienstverlening Persoonsgebonden Budget). Momenteel werkt DPGB in verschillende teams op één locatie en is DSV verdeeld over 10 locaties. Op iedere DSV locatie zijn meerdere Resultaat Verantwoordelijke Teams (RVT) van ± 8 tot 18 serviceteammedewerkers werkzaam.

Inkomende gesprekken op de telefonische klantelingen worden op basis van 'skill based routing' aangeboden aan een beschikbare medewerker. Bij de verdeling van de gesprekken wordt automatisch rekening gehouden met de individuele vaardigheid in een bepaalde regeling (AOW, Kinderbijslag, etc.) van de beschikbare medewerkers.

Ook wordt gebruik gemaakt van diverse aanvullende faciliteiten zoals tekstmeldingen en routing op basis van een door de klant ingevoerde postcode.

Rapportage wordt zowel op ad hoc basis als automatisch periodiek geleverd.

Kantooromgeving

Iedere locatie is voorzien van een kantooromgeving. Elke medewerker beschikt over een persoonlijk doorkiesnummer dat locatie onafhankelijk (vanuit iedere SVB Locatie) kan worden gebruikt om te bellen en om gebeld te worden op een willekeurig vast telefoontoestel. In de kantooromgeving wordt ook gebruik gemaakt van groepsnummers voor de (interne) bereikbaarheid van afdelingen zoals bijvoorbeeld de IT-Servicedesk.

Per Locatie wordt door telefonisten de verwerking van inkomende gesprekken op het hoofdnummer van de locatie met behulp van een bedienpostapplicatie verzorgd.

Techniek

De basistelefonie functionaliteiten worden voor de SVB momenteel geleverd door een VoIP centrale van het type CS1000 van Avaya. Deze staat redundant opgesteld in 2 eigen datacenters (Amstelveen en Utrecht). Alle telefoontoestellen van alle locaties staan onder controle van deze centrale apparatuur die wordt onderhouden door KPN.

Voor de verwerking van inkomende klantgesprekken op basis van skill based routing wordt gebruik gemaakt van AACC (Avaya Aura Contact Center). SVB beschikt over een KCC (Klant Contact Center). Functies waar gebruik van wordt gemaakt zijn onder meer desktop/ virtual desktop (flexwerken binnen SVB Locaties), ACR (Avaya Contact Recording), routeren van klantgesprekken over locaties heen en interne groepsnummers. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de verschillende Avaya-rapportagefuncties.

De koppeling met het PSTN netwerk via de ISDN30 infrastructuur, verkeerstroommanagement, levering en billing van de telefoontikken worden als gemanagede dienst afgenomen van Tele2.

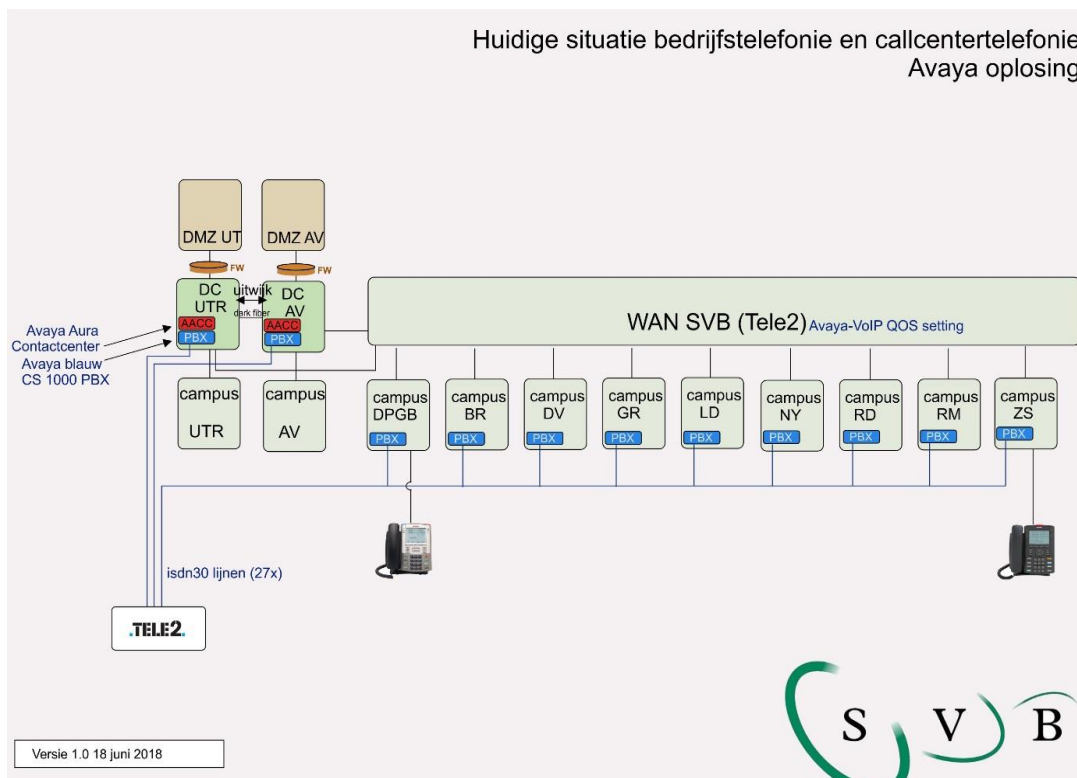
Doordat iedere locatie is voorzien van: een aansluiting op de openbare infrastructuur en van decentrale telefonieapparatuur kan iedere locatie bij uitval van de verbinding met de rekencentra autonoom blijven opereren op basis van basis telefoniefuncties.

Herroutering telefonie tussen locaties

Op ad hoc basis worden inkomende klantgesprekken van de ene locatie tijdelijk (via het WAN) geherrouteerd naar overeenkomstig ge-skillde medewerkers van een andere locatie.

Calamiteitenschakeling DPGB

Voor de belangrijkste klantingang van DPGB is in de openbare infrastructuur (Tele2) een voorziening aangebracht. Hierdoor worden in het geval van storing aan de ontsluiting van de locatie van DPGB op de openbare infrastructuur, de klantgesprekken geherrouteerd via openbare infrastructuur van een andere locatie en de WAN verbindingen.



Figuur I - Huidige telefonie opzet SVB Avaya.

Kengetallen (periode 01-04-2017 t/m 27-3-2018):

Onderdeel:	Aantal:
Locaties in Nederland	11
Regio gebonden klantengangen	70
Landelijke klantengangen	5
Inkomende en uitgaande gesprekken totaal (duur: 145.262 uur)	2.321.301
Toestellen (Avaya IP 1230 en 1140 ^E)	3.636
Callcentermedewerkers	2.200
Callcentermedewerkers (concurrent)	1.250
Reguliere + callcenter gebruikers profielen	4.243
Bedienposten	22
Telefonistes	52

Ondersteunende applicaties

- Ringmaster; rapportage;
- Intuition; bedienpostenapplicatie;
- ACR; voice recording (alléén DPGB).

Op dit moment in gebruik zijnde software versies, onder andere:

Onderdeel:	Versie:
CS1000	7.65
Intuition Operator	3.2.57
Avaya Aura Contact Center	6.4 servicepack 15
Avaya Call Pilot	5.0

Ringmaster	5.4
ACR	15.1 build 1 Windows versie
Skype for Business Enterprise Appliance	6.0.9319 Server 2015

In gebruik zijnde nummerblokken:

Vestiging											Hfd.nr	Straat	NR
Amstelveen	0	2	0	6	5	6	4	8	X	X	565656	Van heuven Goedhartlaan	1
						6	4	9	X	X			
						6	5	X	X	X			
						6	6	0	X	X			
						6	9	1	X	X			
Breda	0	7	6	5	4	8	5	X	X	X	485000	Rat Verlegstraat	2
Amstelveen	0	2	0	8	5	0	2	6	X	X	zie boven	Van heuven Goedhartlaan	1
	0	2	0	8	5	0	2	7	X	X			
	0	2	0	8	5	0	2	8	X	X			
Deventer	0	5	7	0	5	0	6	X	X	X	506000	Snipperlingsdijk	2
Groningen	0	5	0	3	1	6	9	X	X	X	169000	Cascadeplein	5
Leiden	0	7	1	5	1	2	9	X	X	X	129000	Stationsplein	1
V&O	0	7	1	5	3	5	6	X	X	X			
Nijmegen	0	2	4	3	4	3	1	X	X	X	431000	Takenhofplein	4
Roermond	0	4	7	5	3	6	8	X	X	X	368000	Laurentiusplein	8
Rotterdam	0	1	0	4	1	7	4	X	X	X	174000	Posthumalaan	100
Utrecht (DPGB)	0	3	0	2	6	4	8	X	X	X	648000	Papendorpsweg	93
Utrecht				6	4	9	X	X	X		649000	Graad van Roggenweg	400
Zaansstad	0	7	5	6	5	5	1	X	X	X	551000	Stationsstraat	112
Landelijk	0	8	8	9	4	9	4	0	X	X	nvt	Van heuven Goedhartlaan	1
Amstelveen (OTA)	0	2	0	7	5	8	1	5	1	X	581510	Van heuven Goedhartlaan	1
	0	2	0	7	5	8	1	5	2	X			

	AV	BR	DV	GR	LD	NY	RD	RM	UR	UR-PGB	ZS
ISDN 20	2x										
ISDN 30	3x	2x	2x	2x	2x	2x	2x	2x	2x	6x	2x
Doorkiesreeks van 10 nummers	3x										
Doorkiesreeks van 100 nummers	1x				6x						
Doorkiesreeks van 1000 nummers	1x	1x	1x	1x	1x	1x	1x	1x	1x	1x	1x

Bijlage Q. User stories

Dit document is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage R. Kort verslag marktconsultatie

Dit document is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage S. Procesinrichting SVB

Dit document is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage T. Proof of Delivery

Dit document is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage U. Migratie

Dit document is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage V. Besturing

Dit document is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.