

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese niet-openbare aanbesteding

met betrekking tot

Zaaksysteem/DMS



**nationale
ombudsman**

Versie : definitief
Datum : 18-01-2021

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Nationale ombudsman en Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Checklist voor het indienen van een Aanmelding

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Gegadigde in de Selectiefase in onderstaande volgorde dient te overleggen, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Aanmelding dient samen te stellen. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad.

Let op: Het doen van een Aanmelding resp. Inschrijving is geen sinecure. Los van de inhoud van het aanbod, kan ook een ogenschijnlijk kleine (vorm)fout er toe leiden dat een Aanmelding resp. Inschrijving ongeldig moet worden verklaard. Het wordt daarom geadviseerd om zo snel mogelijk kennis van de Aanbestedingsstukken te nemen en alle vragen en twijfelpunten over wat precies op welke wijze moet worden ingevuld voor te leggen in de vragenrondes.

| Document | Actie | Gegadigde * | Derde? | Deelnemer Samenwerking? |
|--|--|----------------|--|----------------------------|
| Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 en 4 Aanbestedingsleidraad) | | | | |
| Aanbiedingsbrief | Rechtsgeldig ondertekend bijvoegen in .pdf. Inhoud: - korte introductie onderneming(en); - naam en gegevens contactpersoon; - indien van toepassing rolverdeling Samenwerkingsverband / Derden | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |
| UEA | Bijlage UEA invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen in .pdf. | Ja | Alleen derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen | Ja |
| Format Kerncompetentie | Bijlage Format Kerncompetentie invullen en bijvoegen in .pdf. | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |
| Selectiecriteria (Hoofdstuk 4 Aanbestedingsleidraad) | | | | |
| 1. Meer referenties | Bijlage Format selectiecriteria invullen en bijvoegen in .pdf. | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |
| 2. Vergelijkbare primaire processen | Bijlage Format selectiecriteria invullen en bijvoegen in .pdf | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |
| 3. Toekomstvisie | Vrij invullen en bijvoegen in .pdf (maximaal 750 woorden) | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |

*) Zijnde zelfstandig Gegadigde, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

Checklist voor het indienen van een Inschrijving

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Inschrijver in de Gunningsfase in onderstaande volgorde dient te overleggen, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Inschrijving dient samen te stellen. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad.

| Document | Actie | Inschrijver* | Derde? | Deelnemer Samenwerking? |
|--|--|--------------|--------|-------------------------|
| Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 en 4 Aanbestedingsleidraad) | | | | |
| Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen | Indien in exact dezelfde hoedanigheid wordt ingeschreven als waarin de Aanmelding is ingediend, is geen actie bij Inschrijving vereist. Indien sprake is van een vervangende of aanvullende Derde dan kan dit enkel in gevallen als gesteld in hoofdstuk 3.5 punt 7 en dienen alle bewijsmiddelen te worden overlegd conform bepaalde in Selectiefase. | | | |
| Gunningscriteria (Hoofdstuk 5 Aanbestedingsleidraad) | | | | |
| Kwaliteit | 1. Implementatie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf. | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |
| | 2. Dienstverlening van de organisatie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf. | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |
| | 3. Benaderbaarheid en ontvlechtsbaarheid, vrij invullen en bijvoegen in .pdf. | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |
| | 4. Risicodossier, vrij invullen en bijvoegen in .pdf. | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |
| | 5. Kansendossier, incl. open kostencalculatie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |
| | 6. Bijlage Format Sleutelfunctionarissen invullen en bijvoegen in .pdf | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |
| Prijs | Bijlage Prijzenblad invullen en bijvoegen, in .pdf en .xls(x). | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |
| | Open kostencalculatie in vrij format | Ja | Nee | Nee, alleen penvoerder |

*) Zijnde zelfstandig Inschrijver, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Checklist voor het indienen van een Aanmelding | 2 |
| Checklist voor het indienen van een Inschrijving | 3 |
| Definities | 6 |
| Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht..... | 8 |
| 1.1 Inleiding..... | 8 |
| 1.2 Voorgeschiedenis | 8 |
| 1.3 Keuze aanbestedingsprocedure | 8 |
| 1.4 Digitaal aanbesteden via TenderNed | 8 |
| 1.5 Contact tijdens de aanbesteding | 9 |
| 1.6 Planning..... | 9 |
| 1.7 Voorlichtingsbijeenkomst | 10 |
| 1.8 Leeswijzer | 10 |
| Hoofdstuk 2 Over de Opdracht | 11 |
| 2.1 Over de Opdrachtgever..... | 11 |
| 2.2 Aanleiding voor de aanbesteding..... | 11 |
| 2.3 Doelstelling | 11 |
| 2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen | 11 |
| 2.5 Aard en omvang van de Opdracht..... | 12 |
| 2.6 Vorm en duur Overeenkomst | 12 |
| 2.7 Wachtkamerconstructie | 12 |
| 2.8 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst..... | 13 |
| Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften | 14 |
| 3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding..... | 14 |
| 3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit | 14 |
| 3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen | 14 |
| 3.4 Klachtenregeling | 16 |
| 3.5 Voorschriften voor het indienen van een Aanmelding resp. Inschrijving | 16 |
| 3.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband | 19 |
| 3.7 Het doen van een beroep op een Derde..... | 19 |
| 3.8 Meerdere Gegadigden resp. Inschrijvers binnen één holding | 21 |
| 3.9 Openingsprocedure | 21 |
| 3.10 Selectiebeslissing resp. Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming ... | 21 |
| Hoofdstuk 4 Selectieprocedure..... | 23 |
| 4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften | 23 |
| 4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn | 23 |
| 4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan | 24 |
| 4.3.1 Financiële en economische draagkracht..... | 24 |
| 4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid | 25 |
| 4.3.3 Beroepsbevoegdheid | 26 |
| 4.4 Stap 4: Rangschikking van de aanmeldingen op basis van de selectiecriteria..... | 26 |
| 4.4.1 Selectie criterium 1: meer referenties | 27 |
| 4.4.2 Selectie criterium 2: ondersteunen vergelijkbare primaire processen | 27 |
| 4.4.3 Selectie criterium 3: Toekomstvisie | 29 |
| 4.4.4 Rangschikking | 29 |
| Hoofdstuk 5 Beoordeling van de Inschrijvingen | 30 |
| 5.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure | 31 |
| 5.2 Subgunningscriterium kwaliteit | 32 |
| 5.2.1 Opmaak en aantal pagina's | 32 |
| 5.2.2 Schriftelijk deel | 32 |
| 5.2.3 Mondelinge deel..... | 32 |
| 5.2.4 Onderdeel 1: Demo | 33 |
| 5.2.5 Onderdeel 2: Implementatie | 34 |
| 5.2.6 Onderdeel 3: Dienstverlening van de organisatie | 34 |
| 5.2.7 Onderdeel 4: Benaderbaarheid en ontvlechtsbaarheid | 34 |
| 5.2.8 Onderdeel 5: Risicodossier | 35 |

| | | |
|--------|---|----|
| 5.2.9 | Onderdeel 6: Kansendossier | 35 |
| 5.2.10 | Onderdeel 7: Interview met Sleutelfunctionarissen | 36 |
| 5.3 | Subgunningscriterium prijs | 37 |

Definities

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

Aanbestedende dienst en tevens Opdrachtgever

Nationale ombudsman, verder genoemd No

Aanbestedingsleidraad

Voorliggend Aanbestedingsstuk.

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door de No zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure, daaronder begrepen de Nota('s) van inlichtingen.

Aanmelding

Verzoek tot deelname aan de aanbesteding door een Gegadigde in de Selectiefase.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad en/of de Overeenkomst.

Derde

Ondernemer waarop Gegadigde een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van een deel van de Opdracht.

Gegadigde

Ondernemer die een Aanmelding heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband of zich in de Selectiefase gedraagt alsof deze mogelijk voornemens is dit te doen.

Gunningsbeslissing

De keuze van de No in de Gunningfase voor Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten of de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Gunningsfase

Fase die volgt op de Selectiefase. In de Gunningsfase worden de geselecteerde Gegadigden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen en wenst de No een Gunningsbeslissing te nemen.

Inschrijver

Een geselecteerde Gegadigde die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband of zich in de Gunningsfase gedraagt alsof deze mogelijk voornemens is dit te doen.

Inschrijving

Offerte ingediend door Inschrijver in de Gunningsfase binnen de kaders van deze aanbesteding.

Nota van inlichtingen

Reactie van de No op vragen van Gegadigden resp. Inschrijvers. De Nota van inlichtingen kan ook mededelingen bevatten vanuit de No. Indien sprake is van de beantwoording in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

Opdracht

Prestaties die door de Opdrachtnemer conform de Overeenkomst geleverd moeten gaan worden.

Opdrachtnemer

Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst

De dienstverleningsovereenkomst op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd.

Samenwerkingsverband

Een combinatie van ondernemers, elk afzonderlijk te noemen 'deelnemer aan het Samenwerkingsverband', in de hoedanigheid van één Gegadigde resp. Inschrijver, waarbij elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband volledig en hoofdelijk aansprakelijk is voor verplichtingen die voortvloeien uit de Aanmelding resp. Inschrijving en de Overeenkomst.

Selectiebeslissing

De keuze van de No voor Gegadigden die uitgenodigd worden om in de Gunningsfase een Inschrijving in te dienen of, de beslissing om de aanbesteding te staken.

Selectiefase

Eerste fase binnen een Europese aanbesteding volgens de niet-openbare procedure waarin ondernemers zich als Gegadigde kunnen kwalificeren om in de Gunningsfase een Inschrijving in te mogen dienen.

Sleutelfunctionarissen

De Sleutelfunctionarissen zijn de personen die het eerste aanspreekpunt zijn voor de No op het gebied van implementatie (projectleider) en het beheer (verantwoordelijk voor de instandhouding en beschikbaarheid van het systeem). Het betreft hier de Sleutelfunctionarissen van Inschrijver die in hoge mate bepalend zijn voor het succes gedurende de looptijd van de Overeenkomst en die daadwerkelijk worden ingezet voor de No.

UEA

Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese niet-openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor het leveren, implementeren en beheren van een zaaksysteem/DMS.

Deze aanbesteding is opgedeeld in een Selectie- en Gunningsfase. In de Selectiefase worden maximaal 6 Gegadigden geselecteerd om in de Gunningsfase een Inschrijving in te dienen. In de Gunningsfase wordt 1 Inschrijver gecontracteerd.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.tenderned.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een Aanmelding in te dienen. Dat kan zelfstandig, als Samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden.

1.2 Voorgeschiedenis

Er is sprake geweest van een marktconsultatie met TenderNed nummer 282700. Deze consultatie heeft belangrijke inzichten opgeleverd rond de mogelijkheden die de markt te bieden heeft om in de behoefte van de No te voorzien. Een verslag van de marktconsultatie is als bijlage gevoegd.

1.3 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing, omdat het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn. De No organiseert een Europese aanbesteding volgens de zogenaamde niet-openbare aanbestedingsprocedure, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen een Selectie- en een Gunningsfase. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op het feit dat er veel aanbieders zijn in de markt. Het volgen van een openbare procedure zou voor de markt tot onevenredig hoge inspanningen leiden, terwijl daar maar een kleine kans tegenover staat om de opdracht te winnen. Ook voor de No zijn de inspanningen, gezien de kenmerken van de markt, beperkter door het volgen van een niet-openbare procedure. De kwaliteit en ervaring van de organisatie is daarnaast van belang. Door het volgen van een niet-openbare procedure kan dit beter worden meegewogen.

Om de selectiefase en de gunningsfase perfect op elkaar te laten aansluiten en partijen zo volledig mogelijk te informeren zodat zij een keuze kunnen maken wel of niet mee te dingen bij de aanbesteding, zijn de aanbestedingsdocumenten voor beide fasen als geheel ontwikkeld en gepubliceerd.

1.4 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a. Alle Aanbestedingsstukken ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- b. Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed.
- c. Aanmeldingen en Inschrijvingen digitaal - via de functionaliteit in TenderNed - dienen te worden ingediend.
- d. Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Indien Gegadigden resp. Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed zelf.

Let op 1: Nederlandse ondernemers hebben eHerkenning nodig om te kunnen deelnemen aan deze aanbesteding. Zie ook:

<https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/eherkenning-gebruiken-voor-tenderned>

Let op 2: Het beantwoorden van vragen en het uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Aanmelding resp. Inschrijving. Het indienen van de Aanmelding resp. Inschrijving vereist een separate actie in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Na het indienen van uw Aanmelding resp. Inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging.

1.5 Contact tijdens de aanbesteding

Deze aanbesteding wordt begeleid door Pro 10 B.V. Totdat de definitieve gunning een feit is, zijn de heer drs. Loek van Beurden en mw. drs. Susan van der Linden voor Gegadigden resp. Inschrijvers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbesteding. Alle correspondentie vindt in beginsel dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen Gegadigden resp. Inschrijvers contact opnemen via ea@pro10.nl.

1.6 Planning

Binnen deze procedure dienen Gegadigden resp. Inschrijvers op verschillende momenten tijdig actie te ondernemen. De No streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dienen Gegadigden resp. Inschrijvers hiervan uit te gaan.

| Activiteit | Datum | Tijd (C.E.T) |
|---|---------------------------|------------------|
| Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken | 18 januari 2021 | |
| Aanmelden voor deelname aan voorlichtingsbijeenkomst | Uiterlijk 27 januari 2021 | |
| Voorlichtingsbijeenkomst | 29 januari 2021 | 10:00 uur |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen, eerste ronde | 5 februari 2021 | 10:00 uur |
| Publicatie Nota van inlichtingen 1 | 12 februari 2021 | |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde | 19 februari 2021 | 10:00 uur |
| Publicatie Nota van inlichtingen 2 | 26 februari 2021 | |
| Sluitingstermijn voor het indienen van een Aanmelding | 12 maart 2021 | 10:00 uur |
| Mededeling Selectiebeslissing, start bezwaartermijn | 19 maart 2021 | |
| Uitnodigen tot doen van Inschrijving | 30 maart 2021 | |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen, derde ronde | 8 april 2021 | 10:00 uur |
| Publicatie Nota van inlichtingen 3 | 15 april 2021 | |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen, vierde ronde | 22 april 2021 | 10:00 uur |
| Publicatie Nota van inlichtingen 4 | 28 april 2021 | |
| Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving | 19 mei 2021 | 10:00 uur |
| Demo's / Interviews | 25 mei – 28 mei 2021 | |
| Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatiefase | 9 juni 2021 | |
| Definitieve gunning | 30 juni 2021 | |
| Ingangsdatum Overeenkomst | 1 juli 2021 | |

1.7 Voorlichtingsbijeenkomst

De No wil Gegadigden optimaal informeren. Daarom maakt een voorlichtingsbijeenkomst onderdeel uit van deze procedure. Tijdens deze bijeenkomst zullen IT-technische informatie en informatie over de No worden gedeeld. Ook zal de aanbestedingsprocedure nader worden toegelicht.

De bijeenkomst vindt plaats op het in de planning genoemde moment en zal ca. 2 uur duren. Gezien de huidige omstandigheden met betrekking tot Covid-19 zal de voorlichtingsbijeenkomst plaatsvinden via MS Teams. Gegadigden dienen hiervoor zelf de nodige voorzieningen te treffen.

Om praktische redenen worden Gegadigden verzocht zich uiterlijk twee werkdagen van te voren aan te melden door een TenderNed-bericht te sturen naar het contactpunt van deze aanbesteding onder vermelding van 'Aanmelding voorlichtingsbijeenkomst', de naam van de onderneming en de naam en e-mailadressen van de aanwezige personen. De e-mailadressen zullen gebruikt worden om de uitnodiging via MS Teams te versturen. Er kunnen maximaal twee personen per Gegadigde worden aangemeld.

1.8 Leeswijzer

Het vervolg van dit document bestaat uit navolgende hoofdstukken en Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard en omvang van de Opdracht.
- Hoofdstuk 3 bevat de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, selectiecriteria en de wijze waarop de geldig bevonden Aanmeldingen worden gerangschikt.
- Hoofdstuk 5 schetst gunningscriteria en wijze waarop de Inschrijvingen worden beoordeeld.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

1. Het UEA
2. Format kerncompetentie
3. Format selectiecriteria
4. Prijzenblad
5. Concept-Overeenkomst
6. ARBIT-2018
7. Concept-wachtkamerovereenkomst
8. Concept-Verwerkersovereenkomst
9. Conformiteitenlijst
10. Format Sleutelfunctionarissen
11. Proceshuis de Nationale ombudsman
12. Enterprise principes Nationale ombudsman
13. Functionele eisen Zaaksysteem en DMS
14. Technische eisen Zaaksysteem en DMS
15. Privacy & Security eisen Zaaksysteem en DMS
16. Verslag marktconsultatie
17. Vragenlijst marktconsultatie

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

2.1 Over de Opdrachtgever

Burgers kunnen bij de Nationale ombudsman (No) een klacht indienen als zij een probleem hebben met een overheidsinstantie binnen het Rijk of één van de aangesloten gemeenten, provincies en waterschappen. De No neemt klachten in behandeling als hij bevoegd is voor de betreffende instantie én als de burger de bezwaarprocedure en de klachtprocedure van de instantie heeft doorlopen, zonder bevredigende uitkomst.

Een vraag of klacht wordt ontvangen per telefoon, email, post of social mediakanaal. De vraag of klacht wordt geregistreerd en ingezonden documenten worden gedigitaliseerd en toegevoegd. Medewerkers verdelen de vragen (voor zover niet meteen afgehandeld) en klachten (indien de No bevoegd is) naar afdelingen en behandelaars. De behandelaar neemt contact op met de burger en de betreffende overheidsinstantie. Daarbij worden documenten uitgewisseld. Het resultaat kan zijn een oplossing voor de burger (bemiddeling) of een formeel onderzoek. Na afronding wordt het dossier bijgewerkt en afgesloten. Een verzoek om herziening is mogelijk, evenals een klacht over de behandeling van het verzoek door de No.

Als over een onderwerp of over een overheidsinstantie veel klachten binnen komen, of als er signalen komen uit de samenleving kan er een (projectmatig) onderzoek ingesteld worden.

De Nationale ombudsman is ook de ombudsman voor Caribisch Nederland en is Veteranenombudsman. Daarnaast is er de Kinderombudsman. De behandeling van verzoeken door de ombudsmannen is op hoofdlijnen gelijk, maar kent enkele verschillen in de werkstroom.

De klachten en bijbehorende informatie bevatten gevoelige (persoons)gegevens.

Zie verder voor de manier van werken:

<https://www.nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/wat-doet-de-nationale-ombudsman>

2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

Digitalisering is een onlosmakelijk onderdeel van het realiseren van de missie en de visie van de No. Zonder goede digitale ondersteuning is dienstverlening door de overheid en de No in het bijzonder, welhaast onmogelijk. Door een veranderende maatschappij en de veranderende eisen en mogelijkheden op digitaal gebied is verandering een constante geworden. Om goed invulling te blijven geven aan de doelstellingen van de No (missie, visie en doelstellingen) zullen informatiesystemen moeten worden vernieuwd. De uitdaging is om de groeiende complexiteit van de informatievoorziening bij de No te overzien en hier grip op te houden.

De No is daarom bezig om het applicatielandschap van losse monolithische applicaties die on premise staan te veranderen naar applicaties die in een Cloudomgeving als SAAS oplossing worden aangeboden en die op basis van api/webservices/microservices goed samenwerken (maar ook ontkoppelbaar zijn) binnen het applicatielandschap.

2.3 Doelstelling

Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de No een optimale vervanging van het huidige zaaksysteem ter ondersteuning van de (primaire) processen, met een geïntegreerd DMS voor documentopslag en – archivering.

2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Naar het oordeel van de No is bij deze Opdracht geen sprake van het samenvoegen van opdrachten. De No heeft behoefte aan één partner die het zaaksysteem en DMS implementeert bij de No en zorgt voor de instandhouding en het onderhoud gedurende de looptijd. De verschillende onderdelen van de dienstverlening zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Het gaat om het afnemen van een zaaksysteem/DMS "as a service".

Dit betekent dat één partij verantwoordelijk is voor het gewenste prestatieniveau. Een indeling in percelen past hier niet bij.

Op basis van de marktconsultatie blijkt ook dat deze combinatie van Zaaksysteem/DMS door een ruim aantal marktpartijen wordt aangeboden. Deze constructie heeft als zodanig geen impact op de mogelijkheid van bijvoorbeeld het MKB om mee te dingen naar de Opdracht. Het sluiten van een dergelijke Overeenkomst is in de markt niet ongebruikelijk.

2.5 Aard en omvang van de Opdracht

Het huidige zaak/DMS systeem van de No is aan vervanging toe. De No heeft behoefte aan een partij die haar een SaaS-oplossing biedt voor het zaaksysteem en een DMS. Er wordt een samenwerking voor langere duur aangegaan, immers de implementatie zal de nodige inspanningen vragen en het op korte termijn overschakelen naar een andere partij is ondoelmatig gezien de impact op de bedrijfsvoering.

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingstukken, in het bijzonder in de **Bijlage Conformiteitenlijst**. Gegadigden resp. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, volledig en onvoorwaardelijk aan te conformeren. Het indienen van een Aanmelding resp. Inschrijving staat gelijk aan het volledig en onvoorwaardelijk accepteren van de volledige inhoud van de Aanbestedingsstukken.

Op basis van de marktconsultatie wordt de opdrachtwaarde geraamd op maximaal € 600.000 (excl. BTW) over de looptijd van de opdracht. De hierboven genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.

2.6 Vorm en duur Overeenkomst

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst (Overeenkomst) omdat de software "as a service" wordt afgenomen. De Overeenkomst krijgt een initiële looptijd van 5 jaar (bovenop de implementatieperiode) met de mogelijkheid deze daarna te verlengen telkens voor een periode van 1 jaar, waarbij tarieven geïndexeerd kunnen worden volgens de CBS index voor zakelijke dienstverlening Informatie en communicatie volgens [StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 \(cbs.nl\)](https://www.cbs.nl/STATLINE/dienstenprijzen-commerciële-dienstverlening-en-transport-index-2015=100).

De No heeft de mogelijkheid gedurende de gehele looptijd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden. Met deze mogelijkheid zal No niet lichtzinnig omgaan, doch er kunnen onvoorziene ontwikkelingen zijn die ertoe nopen de Overeenkomst op te zeggen. Denk hierbij o.a. aan bedrijfsovername bij leverancier, wijzigingen in softwareproducten of veranderend ICT beleid.

De ARBIT-2018 zijn van toepassing op de opdracht. De (algemene) voorwaarden van opdrachtnemer of enige andere algemene voorwaarden zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Ook zal een verwerkersovereenkomst worden gesloten.

De concept-Overeenkomst, de concept-verwerkersovereenkomst en de ARBIT-2018 zijn gevoegd als Bijlage.

2.7 Wachtkamerconstructie

Op de aanbesteding is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen in de Gunningsfase ontstaat een rangorde van Inschrijvers. Met de Inschrijver die op basis van de rangorde als eerste niet in aanmerking komt voor de gunning van de Overeenkomst (die dus als tweede is gerangschikt), wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. De concept-wachtkamerovereenkomst is als Bijlage toegevoegd. Hierin is onder meer opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De No behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de oorspronkelijke Opdrachtnemer, de

Opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving. De No kan voornoemd recht inroepen tot 24 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer. Na 24 maanden kan de No alleen gebruik maken van de wachtkamerovereenkomst na instemming van de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan. De No kan ook besluiten geen gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst. Zij is daartoe niet verplicht.

2.8 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

Gezien de aard van de Opdracht is Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht (in potentie) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom een verwerkersovereenkomst, waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving.

Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften

De aanbestedingsvoorschriften zijn zowel van toepassing op de Selectiefase als op de Gunningsfase.

3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De No is niet verplicht de Opdracht te gunnen of na de Selectiefase de Gunningsfase te starten. De No kan in ieder stadium besluiten de procedure te staken, zonder opgaaf van reden. De No kan tot het moment dat de Overeenkomst tot stand gekomen is, door ondertekening door beide partijen, besluiten om alsnog van het sluiten van de Overeenkomst af te zien, eveneens zonder opgaaf van reden.
2. Door de No worden in beginsel geen kosten vergoed die door Gegadigden resp. Inschrijvers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze procedure, ook niet de hiervoor onder 1 genoemde gevallen. De No heeft zonder meer de intentie de procedure af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet definitief te gunnen/aan te gaan, dan heeft de betrokken Gegadigde resp. Inschrijver in beginsel geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook. In het geval van een onnodig laattijdige intrekking van de aanbesteding kan door de No een uitzondering worden gemaakt op het voorgaande uitgangspunt, met inachtneming van Voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit en de toelichting daarbij.
3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van hen als zodanig wordt beschouwd, wordt uitsluitend beslecht door middel van een procedure bij de bevoegde rechter in de Rechtbank Den Haag.

3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

1. Gegadigde resp. Inschrijver mag de gegevens die de No in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: deelname aan of kennisneming van deze aanbesteding.
2. Gegadigde resp. Inschrijver dient de door de No verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en zal deze verplichting opleggen aan in te schakelen hulppersonen en Derden.
3. Publiciteit inzake deze aanbesteding door of namens Gegadigde resp. Inschrijver is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de No.
4. Het is Gegadigde resp. Inschrijver niet toegestaan personen uit de organisatie van de No in verband met deze procedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid aan te tonen voor de nu aanbestede Opdracht.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken zijn niet toegestaan in het kader van deze aanbesteding en hebben geen rechtskracht. Dit geldt ook voor tijdens de voorlichtingsbijeenkomst mondeling gestelde vragen, deze dienen alsnog schriftelijk te worden gesteld en door de No in een Nota van inlichtingen te zijn beantwoord alvorens sprake is van rechtskracht.
6. Gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie zullen tijdens de procedure en bij de uitvoering van de Opdracht in het Nederlands plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

1. De No nodigt Gegadigden resp. Inschrijvers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen, et cetera.

2. De No verwacht van Gegadigde resp. Inschrijvers een proactieve houding die bijdraagt aan het slagen van deze aanbesteding. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan eventuele bezwaren te uiten na het moment waarop de No beslissingen neemt in het kader van deze aanbesteding. Bezwaren dienen in overeenstemming met de Aanbestedingsstukken te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo nodig nog kunnen worden weggenomen.
3. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht een Gegadigde resp. Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in de meest brede zin van het woord tegenkomen, dan dient Gegadigde resp. Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor het laatste in de planning opgenomen moment voor het stellen van vragen aan de No kenbaar te maken op straffe van rechtsverwerking en verval van recht. Op vragen die na het geplande moment zijn ontvangen is de No niet verplicht te antwoorden.
4. Indien een Gegadigde resp. Inschrijver na kennisneming van een Nota van inlichtingen nog steeds meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan dient Gegadigde resp. Inschrijver op straffe van rechtsverwerking en verval van recht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór het indienen van zijn Aanmelding resp. Inschrijving de No ter zake in kort geding te betrekken door het betekenen van een kortgedingdagvaarding en het verzenden van een kopie naar het contactpunt van deze aanbesteding.
5. Door het doen van een Aanmelding resp. Inschrijving stemt de betreffende Gegadigde resp. Inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding voor de betreffende fase. Aan het uitblijven van vragen, opmerkingen of een kort geding als hiervoor bedoeld, ontleent de No het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst en opening van de Aanmeldingen resp. Inschrijvingen. Gegadigden resp. Inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de Aanbestedingsstukken respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken het recht om later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze procedure.
6. Vragen kunnen worden ingediend door de aanbesteding in TenderNed toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'.
7. Teneinde een goede verwerking mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
8. De No zal de schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen.
9. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Gegadigden resp. Inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van hun onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij Gegadigde resp. Inschrijver naar het oordeel van de No daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Gegadigde resp. Inschrijver van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dan dient hij dit te motiveren in zijn vraag. Als een motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de No niet toereikend is, dan zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
10. De No zal gestelde individuele vragen, die naar haar oordeel individueel beantwoord moeten worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen.

3.4 Klachtenregeling

1. Klachten over deze aanbesteding dienen door Gegadigden resp. Inschrijvers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Indien de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, kan een klacht worden ingediend middels het klachtenformulier op <https://www.klachtenmeldpunt.aanbesteden.nl/no>. Voor de procedure bij eventuele klachten verwijst de No naar <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf>.
2. De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in III.4 als opgenomen in deel 1 van de bovengenoemde "Klachtenafhandeling bij aanbesteden".
3. Het indienen van een klacht schort de aanbesteding niet per definitie op, dit is ter beoordeling van de No. Het indienen van een klacht laat het bepaalde in 3.3 onder 4 en 5 onverlet.

3.5 Voorschriften voor het indienen van een Aanmelding resp. Inschrijving

1. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste vier maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving voor Inschrijver onherroepelijk en bindend. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding.
2. Varianten worden niet geaccepteerd.
3. Een Gegadigde resp. Inschrijver mag slechts éénmaal aanmelden resp. inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Indien een Gegadigde resp. Inschrijver een Aanmelding resp. Inschrijving indient, mag hij niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Gegadigde resp. Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Gegadigde resp. Inschrijver.
4. Een Derde mag niet als onderaannemer voor meerdere Gegadigden resp. Inschrijvers tegelijk optreden.
5. Een Derde mag niet voor meerdere Gegadigden resp. Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.
6. Een Gegadigde dient in dezelfde hoedanigheid in te schrijven als waarin de Aanmelding is ingediend: het is in beginsel niet mogelijk de samenstelling van het Samenwerkingsverband te wijzigen dan wel een beroep te doen op andere Derden ten opzichte van de wijze waarop de Aanmelding is ingediend.
7. In de volgende situaties geldt een uitzondering op het onder 6. bepaalde:
 - a) indien sprake is van rechtsopvolging onder algemene of bijzondere titel in de positie van de Gegadigde, waaronder begrepen één van de deelnemers aan het samenwerkingsverband, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, waaronder door overname, fusie, acquisitie of insolventie, dan kan deze door de opvolgende ondernemer worden vervangen, mits deze voldoet aan de in de Selectiefase gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en inschakeling van betreffende ondernemer niet tot een lagere rangschikking van de Aanmelding zou hebben geleid.
 - b) indien sprake is van rechtsopvolging onder algemene of bijzondere titel in de positie van een Derde waarop Inschrijver zich bij zijn Aanmelding beroepen heeft in het kader van de geschiktheidseisen ten gevolge van herstructurering van de onderneming, waaronder door overname, fusie, acquisitie of insolventie, dan kan deze Derde door de opvolgende ondernemer worden vervangen, mits deze voldoet aan de in de Selectiefase gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en inschakeling van betreffende ondernemer niet tot een lagere rangschikking van de Aanmelding zou hebben geleid op basis van de selectiecriteria.

- c) Het is mogelijk voor Inschrijvers ten tijde van de Inschrijving een beroep te doen op een andere of een aanvullende Derde ten opzichte van de Aanmelding voor zover het uitsluitend de uitvoering van een deel van de Opdracht en geen beroep in het kader van de geschiktheidseisen of selectiecriteria betreft.
8. Indien sprake is van één van de situaties zoals benoemd onder 7., dient Inschrijver in een aanbestedingsbrief te beschrijven op welke wijze en waarom de hoedanigheid waarmee ingeschreven wordt gewijzigd wordt ten opzichte van de Aanmelding. De eisen die in de Selectiefase zijn gesteld zijn onverkort van toepassing op deze ondernemers, evenals de vereiste bewijsmiddelen. Deze dienen bij de Inschrijving te worden overlegd.
9. Een Aanmelding resp. Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
10. De complete Aanmelding resp. Inschrijving dient vóór de in de op dat moment geldende planning genoemde sluitingsdatum en tijd te zijn ingediend. Na afloop van de sluitingstermijn kunnen geen Aanmeldingen resp. Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Gegadigde resp. Inschrijvers.
11. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de No zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Aanmeldingen resp. Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit is een recht en geen plicht van de No en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, voor rekening en risico van Gegadigde resp. Inschrijver is.
12. Aanmeldingen resp. Inschrijvingen dienen compleet te zijn. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld.
13. Met het indienen van een Aanmelding resp. Inschrijving stemt Gegadigde resp. Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden. Een Aanmelding resp. Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten tijde van het indienen van een Inschrijving de navolgende rangorde:
- de Nota's van inlichtingen Gunningsfase, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
 - de Nota's van inlichtingen Selectiefase, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
 - de concept-Overeenkomst – uiteindelijk prevaleert de Overeenkomst, waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van inlichtingen in de definitieve Overeenkomst worden verwerkt;
 - deze Aanbestedingsleidraad, inclusief overige Bijlagen, waaronder de Conformiteitenlijst;
 - ARBIT-2018;
 - de Inschrijving van Inschrijver;
 - de Aanmelding van Gegadigde.

Let op: Gegadigden resp. Inschrijvers moeten terdege kennis nemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat Gegadigde resp. Inschrijver een Aanmelding resp. Inschrijving indient. Het indienen van een Aanmeldingen resp. Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van de Aanbestedingsstukken door de Gegadigde resp. Inschrijver. Algemene voorwaarden van Gegadigde resp. Inschrijver of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan door het stellen van vragen. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

Indien (per abuis) door Gegadigde resp. Inschrijver in zijn Aanmelding resp. Inschrijving naar andere algemene voorwaarden wordt verwezen, dan zal dit beschouwd worden als herstelbare fout.

- Betreffende Gegadigde resp. Inschrijver zal vervolgens gevraagd worden te bevestigen dat de Aanmelding resp. Inschrijving onvoorwaardelijk is, wat dus betekent dat de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer of enige andere algemene voorwaarden niet van toepassing zullen zijn op de Overeenkomst. Als geen bevestiging volgt, zal de Aanmelding resp. Inschrijving terzijde worden gelegd.
14. De Aanmelding wordt ingeleid door een aanbiedingsbrief. Hierin dient Gegadigde de volgende informatie te verstrekken:
 - korte introductie van de onderneming(en);
 - naam en (contact)gegevens van de persoon die gedurende deze procedure fungeert als contactpersoon;
 - indien van toepassing de rolverdeling binnen een Samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de Opdracht dat de Gegadigde voornemens is in onderaanneming te geven dan wel op welke Derden anderszins een beroep wordt gedaan.
 15. Gegadigden dienen de Bijlage UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Aanmelding te voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Aanmelding resp. Inschrijving. Indien de Aanmelding elders rechtsgeldig ondertekend is, is ondertekening van het UEA niet noodzakelijk. De No heeft in Deel I en Deel III alles al ingevuld resp. aangekruist wat van toepassing is, Gegadigden moet het overige invullen. Deel V van het UEA is voor deze aanbesteding niet relevant.
 16. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de stukken zijn gescand. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient op eerste verzoek een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te worden overlegd. Indien Gegadigde resp. Inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Aanmelding resp. Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Aanmelding resp. Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen.
 17. Indien de Aanmelding resp. Inschrijving onduidelijkheden bevat of herstelbare gebreken kent, kan de No aan de Gegadigde resp. Inschrijver om verduidelijking respectievelijk herstel verzoeken. In het geval van een herstelbaar gebrek in het UEA of in geval van een herstelbaar gebrek met betrekking tot de bewijsmiddelen stelt de No de betreffende Gegadigde resp. Inschrijver in beginsel in de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. Indien de No het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft ontvangen of indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld, komt de Gegadigde resp. Inschrijver niet in aanmerking voor verdere deelname aan de procedure.
 18. Een toelichting respectievelijk herstel dient schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Aanmelding resp. Inschrijving. De toelichting of aanvulling mag niet leiden tot een werkelijk nieuwe Aanmelding resp. Inschrijving; het kan slechts een eenvoudige precisering of het herstel van een kennelijke materiële fout betreffen, waarbij het in het geval van het aanvullen van gegevens dient te gaan om gegevens die objectief dateren van voor het einde van de termijn voor het indienen van een Aanmelding resp. Inschrijving.
 19. De No behoudt zich het recht om zonder toestemming alle door Gegadigde resp. Inschrijver verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
 20. Aanmeldingen resp. Inschrijvingen zullen na afloop van deze procedure niet worden geretourneerd.

3.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband

1. Een Samenwerkingsverband neemt deel aan de aanbesteding als één Gegadigde resp. Inschrijver. Voor de Aanmelding resp. Inschrijving als Samenwerkingsverband gelden onderstaande aanvullende bepalingen.
2. **Let op: Van alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd bij de Aanmelding.** Op eerste verzoek van de No dienen nadere bewijsmiddelen te worden overlegd om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.
3. Alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband dienen in Deel IIA onder 'Wijze van deelneming' in het UEA op te geven: a. de namen van de overige deelnemers aan het Samenwerkingsverband, b. de eigen rol en c. welke deelnemer de leiding van het Samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband jegens de No, althans Opdrachtgever, zal optreden. De penvoerder is dus de deelnemer aan het Samenwerkingsverband die door elke andere deelnemer adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Daarnaast dient de verdeling van de werkzaamheden te worden beschreven.
4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Aanmelding en voor zover opportuun de Inschrijving en de Overeenkomst.
5. Een Samenwerkingsverband in oprichting of een Samenwerkingsverband dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen, althans niet als Samenwerkingsverband. De afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband dienen dit in dat geval wel te doen.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband als geheel én voor de individuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband afzonderlijk. Indien een uitsluitingsgrond op één van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband van toepassing is wordt het Samenwerkingsverband uitgesloten.
7. Bij de toetsing van de Aanmelding resp. Inschrijving zal het Samenwerkingsverband met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband alleen zijn samenstelling wijzigen na schriftelijke toestemming van de No. Aan deze toestemming kunnen door de No nadere voorwaarden worden verbonden.

3.7 Het doen van een beroep op een Derde

1. Gegadigden resp. Inschrijvers kunnen zich om twee redenen beroepen op een Derde: 1. om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, en/of 2. ten behoeve van de uitvoering van een deel van de Opdracht, waarbij de Derde fungeert als onderaannemer. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden de volgende aanvullende bepalingen.
2. **Let op: Van alle Derden waarop door Gegadigde resp. Inschrijver ten tijde van de Aanmelding resp. Inschrijving een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd voor wat betreft de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III van het UEA.** Met het UEA verklaren deze Derden tevens dat Gegadigde resp. Inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de Derde kan beschikken. Op

- eerste verzoek van de No moeten ook Derden nadere bewijsmiddelen kunnen overleggen om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.
3. Gegadigde resp. Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient onder Deel IIC van het UEA 'ja' aan te vinken. In het bijbehorende toelichtingsveld dient te worden beschreven op welke Derde voor welke eisen een beroep wordt gedaan.
 4. Gegadigde resp. Inschrijver die ten tijde van de Aanmelding resp. Inschrijving heeft bepaald voor de uitvoering van een deel van de Opdracht onderaannemers, eveneens Derden, in te zetten, dient in Deel IID 'ja' aan te vinken en de betreffende onderaannemers te noemen, inclusief de beoogde verdeling van de werkzaamheden.
 5. Indien een Gegadigde resp. Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen én rondom de uitvoering van de Opdracht dan vinkt de Gegadigde resp. Inschrijver zowel onder 'Beroep' als onder 'Onderaanneming' 'ja' aan en worden gevraagde gegevens herhaaldelijk opgegeven.
 6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor alle Derden waarop op elk moment door de Gegadigde resp. Inschrijver een beroep wordt gedaan. Indien een uitsluitingsgrond op één van de Derden van toepassing is, waarop Gegadigden resp. Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen, leidt dit tot uitsluiting van de Gegadigde resp. Inschrijver.
 7. Bij de beoordeling van de Aanmelding resp. Inschrijving zullen Gegadigde resp. Inschrijver en de aldus benoemde Derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan, als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
 8. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financieel-economische draagkracht hoeft de Derde niet te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
 9. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe Gegadigde resp. Inschrijver behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek worden overlegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern / de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn. Let op: De moedermaatschappij kwalificeert in dit geval dus ook als Derde, waardoor aan de aanvullende bepalingen in deze paragraaf moet worden voldaan.
 10. Indien Gegadigde resp. Inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde dient deze Derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende eis ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
 11. Bij gunning van de Opdracht aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer in beginsel gehouden om het in de Aanmelding en Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.
 12. Gegadigde resp. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Aanmelding, de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Een valse verklaring van een Derde ontslaat de Gegadigde resp. Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
 13. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan Gegadigde resp. Inschrijver, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

14. Het is wel mogelijk een beroep te doen op een extra Derde ten tijde van de Inschrijving, maar uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van een deel van de Opdracht, waarbij dus sprake is van onderaanneming.
15. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derde(n) dan tijdens de Aanmelding resp. Inschrijving worden gedaan na schriftelijke toestemming van de No. Aan deze toestemming kunnen door de No voorwaarden worden verbonden. Indien Opdrachtgever vaststelt dat er uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een Derde zoals die golden ten tijde van de aanbesteding of wanneer inschakeling van een Derde tijdens de looptijd van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht, zal Opdrachtgever in beginsel geen toestemming geven.

3.8 Meerdere Gegadigden resp. Inschrijvers binnen één holding

1. Let op: Vanuit een holding mogen meerdere werkmaatschappijen een Aanmelding resp. Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband of als Derde fungeren waarop door een andere Gegadigde resp. Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken Gegadigden resp. Inschrijvers op verzoek van de No kunnen aantonen dat Aanmeldingen resp. Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de No niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Gegadigden resp. Inschrijvers.

3.9 Openingsprocedure

1. De digitale kluis met Aanmeldingen resp. Inschrijvingen wordt na de sluitingstermijn geopend.
2. Van de opening van de Inschrijvingen wordt een proces-verbaal opgemaakt en verzonden naar Inschrijvers.
3. Gegadigden resp. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Aanmeldingen resp. Inschrijvingen is een formaliteit. Tijdens de opening worden de Aanmeldingen resp. Inschrijvingen niet behandeld.

3.10 Selectiebeslissing resp. Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

1. Na opening zal de No de Aanmeldingen resp. Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Selectiebeslissing resp. Gunningsbeslissing, waartegen afgewezen en gepasseerde Gegadigden resp. Inschrijvers bezwaar kunnen maken.
2. De No zal Gegadigden resp. Inschrijvers de Selectiebeslissing resp. Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
3. De No deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mede indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Gegadigden resp. Inschrijvers zouden kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.
4. Getracht wordt de Selectiebeslissing resp. Gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Gegadigden resp. Inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald zal de No Gegadigden resp. Inschrijvers hierover informeren.
5. De No zal (i) gedurende zeven kalenderdagen na verzending van de voorlopige Selectiebeslissing geen uitvoering geven aan die beslissing en niet overstappen naar de Gunningsfase en (ii) zal gedurende twintig kalenderdagen na verzending van de voorlopige Gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan die beslissing in de Gunningsfase en niet tot ondertekening van de Overeenkomst overgaan. Dit,

teneinde Inschrijvers gedurende die beide bezwaartermijnen gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Selectiebeslissing resp. Gunningsbeslissing, door het laten betekenen van een dagvaarding voor kort geding op het adres van de No.

6. De bezwaartermijnen onder 5 zijn vervaltermijnen. Gegadigden resp. Inschrijvers die het niet eens zijn met de Selectiebeslissing resp. Gunningsbeslissing dienen tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijnen, een kort geding aanhangig te hebben gemaakt. Zij dienen dit schriftelijk mede te hebben gedeeld aan de No onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen. Indien binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt kan Gegadigde resp. Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de Selectiebeslissing resp. Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt. De No is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing.
7. De Selectiebeslissing resp. Gunningbeslissing is pas definitief zodra de No de geselecteerde Gegadigden resp. winnende Inschrijver hier schriftelijk over heeft geïnformeerd.
8. Met de definitieve gunning komt nog geen overeenkomst tot stand. De overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst of de schriftelijke aanvaarding door de No van het voor Inschrijver bindende en onherroepelijke aanbod van Inschrijver in de vorm van zijn Inschrijving met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken.

Hoofdstuk 4 Selectieprocedure

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan en hoe uit Gegadigden die een geldige Aanmelding hebben ingediend worden geselecteerd en uitgenodigd worden een Inschrijving in te dienen. De toetsing van de Aanmelding bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Aanmelding terzijde moet worden gelegd en Gegadigde moet worden uitgesloten van deelname. Pas als de toetsing succesvol is afgerond, worden de geldige Aanmeldingen beoordeeld en gerangschikt op basis van de selectiecriteria (stap 4).

4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften

De Aanmelding wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten en voorschriften die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingstukken, in het bijzonder Hoofdstuk 3 van deze Aanbestedingsleidraad. Indien een Gegadigde of Aanmelding hier niet aan voldoet zal Gegadigde worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de No proportioneel is, wat mede beoordeeld wordt in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op Gegadigde geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de Gegadigde betreffen en diens uitsluiting van deze procedure rechtvaardigen.

Alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempel zijn van toepassing op deze aanbesteding. De wettelijke verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en B van het UEA, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder IIIC. De No kiest hiervoor omdat zij in beginsel geen zaken wil doen met een Gegadigde resp. Inschrijver op wie één van deze omstandigheden van toepassing is.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Gegadigden bij hun Aanmelding kunnen volstaan met het UEA. Indien een Gegadigde bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt Gegadigde uitgesloten van deelname, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en de No besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van Gegadigde, te beroepen.

Na de Selectiebeslissing vraagt de No de bewijsmiddelen op bij de geselecteerde Gegadigden, conform onderstaand schema. Dit neemt niet weg dat eerder in de procedure om deze bewijsmiddelen gevraagd kan worden indien dit noodzakelijk is voor een goede procedure. Aan het opvragen van bewijsmiddelen kunnen geen rechten worden ontleend. De gevraagde informatie dient op verzoek van de No binnen vijf werkdagen te kunnen worden verstrekt, waarbij de No ook een langere termijn kan toestaan voor zover dit een goede procedure niet in de weg zit.

Indien Gegadigde resp. Inschrijver op een later moment op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden leiden dient hij dit onverwijld aan de No te melden. Indien op enig moment blijkt dat Gegadigde resp. Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen of de bewijsmiddelen niet kan overleggen wordt hij uitgesloten. Indien dit feit zich na de Selectiebeslissing maar voor de start van de Gunningsfase voordoet, komt een nieuwe Selectiebeslissing tot stand. Indien dit feit zich na de Gunningsbeslissing, maar voor de definitieve gunning voordoet, komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

| Uitsluitingsgrond | UEA | Bewijsmiddel |
|---|------|--|
| Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen | IIIA | Gegadigde kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding, niet ouder is dan 24 maanden, aantonen dat deze uitsluitingsgronden, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing is. |
| Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies | IIIB | Gegadigde kan door middel van een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is. |
| Faillissement, insolventie of gelijksoortig | IIIC | Gegadigde kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is. |
| Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht | IIIC | Situatieel, naar redelijk oordeel van de No. Indien de No aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Gegadigde kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De No neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012. |
| Belangenconflict | IIIC | |
| Betrokken bij de voorbereiding | IIIC | |
| Valse verklaring | IIIC | |
| Onrechtmatige beïnvloeding | IIIC | |
| Vervalsing van de mededinging | IIIC | |

4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op Gegadigde geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De No stelt deze eisen met het doel een Odrachtnemer te contracteren die over juridische, financiële en technische capaciteiten beschikt om de Odracht uit te kunnen voeren.

Als Gegadigde niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, dan zal de Aanmelding terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Gegadigden bij hun Aanmelding kunnen volstaan met het UEA, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens 'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Aanmelding aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van nadere bewijsmiddelen geldt hetzelfde als is bepaald rondom de uitsluitingsgronden.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

De No hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen.

De No stelt daarom de volgende minimumeisen aan Gegadigden. In de Overeenkomst is opgenomen dat zij ook gedurende de looptijd van deze Overeenkomst hieraan moeten voldoen en een signaal moeten afgeven indien een situatie dreigt waarbij de norm dreigt te worden overschreden in negatieve zin:

- *Continuïteit*: Er is geen signaal dat de continuïteit van de onderneming in het geding is. Dit laatste betekent dat er in ieder geval geen continuïteitsparagraaf mag zijn opgenomen in de meest recente jaarrekening;
- *Solvabiliteit*: Eigen vermogen / Totaal vermogen = minimaal 0,15 (15%) (zonder afronding naar boven).

- *Liquiditeit*: De liquiditeit van Gegadigde wordt beoordeeld in termen van quick ratio. Deze dient minimaal 1,00 te bedragen over het meest recente afgesloten boekjaar. Dus: vlottende activa (minus voorraden) / vlottende passiva = 1,00 of hoger. Dit kengetal wordt berekend tot op twee cijfers achter de komma zonder afronding naar boven;
- *Verzekering*: Gegadigde moet beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 250.000,- per gebeurtenis en € 500.000,- per jaar.

Indien Gegadigde hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Aanmelding volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de No dient Gegadigde bewijsmiddelen te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eisen is voldaan, in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012.

4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de No van belang dat de gecontracteerde Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden de onderstaande geschiktheidseisen gesteld:

4.3.2.1 Kerncompetentie

De No heeft één kerncompetentie geïdentificeerd waarover Gegadigde moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetentie:

Gegadigde heeft bij één referentie-organisatie succesvol een zaaksysteem met DMS als SaaS oplossing geïmplementeerd en in beheer voorzien gedurende een aaneengesloten periode van minimaal 1 jaar (12 maanden). Het beheer kan nog doorlopen, doch dient minimaal 1 jaar (12 maanden) te vallen in de afgelopen 3 jaar. De voertaal bij de uitvoering van de referentieopdracht was Nederlands.

De implementatie bestond o.a. uit het begeleiden van de transitie van een bestaande omgeving naar een SaaS omgeving waarbij een migratie van data nodig was. Bij de inrichting van de applicatie en de migratie van data is aantoonbaar rekening gehouden met de AVG, de Archiefwet en de eisen als gesteld in ISO 27002.

Behalve het UEA (Deel IV) dient Gegadigde één referentie te overleggen waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de gevraagde werkzaamheden eerder zijn uitgevoerd. Indien de implementatie langer dan 3 jaar terug gaat en het beheer wel in de afgelopen 3 jaar valt, dan dient Gegadigde twee referenties te overleggen waarbij één referentie ziet op de implementatie en één referentie ziet op het beheer welke beide in de afgelopen 3 jaar vallen.

Voor het overleggen van de referentie-opdracht dient Gegadigde gebruik te maken van de **Bijlage Format Kerncompetentie**. Het format dient altijd volledig te worden ingevuld per referentie.

Ten aanzien van de te overleggen referentie gelden in het **Format Kerncompetentie**, naast de omschrijving van de kerncompetentie die er volledig en ondubbelzinnig in terug moet keren, de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetentie is ten behoeve van een klant, de referentie-organisatie, aangewend in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdracht de actuele contactgegevens van de contactpersoon te worden opgegeven. Verificatie van de referentie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Gegadigde worden uitgevoerd. Gegadigde dient de contactpersoon van de referentie-organisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.
3. Indien de verklaring van de referentie-organisatie niet overeenstemt met de verklaring van de Gegadigde of de referentie-organisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd

- met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg, maar niet voordat Gegadigde om een nadere zienswijze is gevraagd.
4. Een referentie wordt alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Gegadigde. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval de Gegadigde een beroep doet op een Derde, is dit de Gegadigde of de betreffende Derde.
 5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Gegadigde of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan een derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De No behoudt zich het recht voor door Gegadigde nadere bewijsmiddelen te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld.

4.3.2.2 *Certificeringen*

Voorts dient Gegadigde op het moment van het indienen van een Aanmelding resp. Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

1. NEN-ISO 27001 of gelijkwaardig
2. NEN-2082 of gelijkwaardig
3. ISAE 3402 of gelijkwaardig
4. NEN-ISO 9001:2008/15 of gelijkwaardig

Als gelijkwaardig voor punt 1, 2 en 3 wordt erkend een ander keurmerk en/of verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee Gegadigde aantoonst volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat.

Van gelijkwaardigheid voor punt 4 is sprake als Gegadigde aantoonbaar beschikt over een kwaliteitszorgsysteem dat ziet op de processen binnen de onderneming die samenhangen met de gevraagde dienstverlening waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst.

Bij een indiening van een Aanmelding als Samenwerkingsverband dienen alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan de eisen van de certificering te voldoen.

Bij de Aanmelding volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de No dient Gegadigde een kopie van het betreffende certificaat te overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

4.3.3 **Beroepsbevoegdheid**

Gegadigden, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband en tevens de Derde(n) waarop een beroep wordt gedaan, dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister.

Indien Gegadigde hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Dat Gegadigde voldoet aan de eisen rondom beroepsbevoegdheid dient bij de Aanmelding verklaard te worden via het UEA. Op eerste verzoek van de No dient Gegadigde nadere bewijsmiddelen te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven, waaronder in ieder geval een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, niet ouder dan zes maanden.

4.4 **Stap 4: Rangschikking van de aanmeldingen op basis van de selectiecriteria**

Indien meer dan vijf Aanmeldingen aan alle minimale voorwaarden voor deelname voldoen, worden de Aanmeldingen gerangschikt op basis van de selectiecriteria. Dit zijn geen minimumeisen, maar aspecten

waaraan punten worden toegekend en op basis waarvan een top vijf wordt gerangschikt. Hieronder wordt de wijze waarop beoordeling plaatsvindt en de informatie die Gegadigden daartoe in hun Aanmelding dienen te verstrekken toegelicht. Gegadigde moet hiervoor gebruik maken van **Bijlage Format Selectiecriteria**. Voor iedere referentie-organisatie dient Gegadigde dit format in te vullen en in te dienen.

4.4.1 Selectie criterium 1: meer referenties

Gegadigde ontvangt extra punten indien zijn ervaring zich uitstrekt over meerdere referenties, immers meer ervaring leidt tot meer vertrouwen bij de No. Inschrijver mag in totaal maximaal 8 referenties (een referentie betreft 1 opdracht bij dezelfde organisatie) overleggen. De referentie(s) die is (zijn) ingediend om aan de geschiktheidseisen te voldoen mag (mogen) ook hier worden gebruikt. Waar gesproken wordt over jaren gaat het om volledige jaren (dus 12 volgemaakte maanden) waarbij teruggerekend wordt vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Aanmelding.

| Kenmerk | Randvoorwaarden | Aantal referenties | Score |
|---|---|--------------------|----------------|
| Alleen implementaties Zaak/DMS als SaaS oplossing | Maximaal 3 jaar geleden | 2-3 | 1.000 |
| | | 4 of meer | 2.000 |
| Alleen beheer en doorontwikkeling Zaak/DMS als SaaS oplossing uitgevoerd | Minimaal voor een aaneengesloten periode van 2 jaar waarvan het beheer geheel of gedeeltelijk binnen de afgelopen 3 jaar moet vallen. | 2-3 4 of meer | 1.000 2.000 |
| Implementatie en beheer en doorontwikkeling Zaak/DMS als SaaS oplossing gecombineerd uitgevoerd | De implementatie en 2 jaar van het beheer moeten beide in de afgelopen 3 jaar vallen. | 2-3 | 3.000 |
| | | 4 of meer | 5.000 |

4.4.2 Selectie criterium 2: ondersteunen vergelijkbare primaire processen

De No is op zoek naar een leverancier die bij voorkeur ervaring heeft met het implementeren en beheer van een zaaksysteem met een DMS als SaaS oplossing, waarbij soortgelijke processen in een vergelijkbare organisatie als de No zijn ondersteund en waarbij die processen voor de referentie-organisatie als primair proces zijn te beschouwen.

Dit betreft de volgende 2 processen:

- De afhandeling van klachten
- Het uitvoeren van (projectmatig) onderzoek

Van een primair proces is in dit kader sprake als de referentie-organisatie als primaire taak het afhandelen van klachten heeft en/of het uitvoeren van onderzoek. De afhandeling van klachten moet niet zien op klachten betreffende de eigen organisatie, dus de referentie-organisatie zelf, doch moet klachten over andere instanties betreffen. Het uitvoeren van onderzoek betreft onderzoek naar het functioneren van overheden, of het functioneren van bedrijven, branches, scholen e.d.

Voorbeelden van organisaties die de No als vergelijkbaar beschouwd en waarbij sprake is van één of meerdere vergelijkbare primaire processen zijn: het Juridisch Loket, rechtsbijstand organisaties, Toezichthouders, Algemene Rekenkamer, internationale hoven en tribunalen, de Inspectie van het Onderwijs, geschillencommissies. Niet vergelijkbaar is de afhandeling van klachten over de eigen organisatie zoals bijvoorbeeld een klachtenpunt bij gemeenten. Het moet een ombudswerk-achtige functie betreffen.

Inschrijver mag maximaal 3 referenties per onderdeel overleggen, dus totaal maximaal 9. Bij onderdeel I worden 2 functionaliteiten en bij onderdeel III worden 5 functionaliteiten geëist. Het niet voorzien hebben in

deze functionaliteiten heeft geen Knock Out karakter doch is een randvoorwaarde om punten te scoren op dit onderdeel. Waar gesproken wordt over een termijn waarbinnen de referentie met vallen geldt de termijn teruggerekend van de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving.

| | Kenmerk | Randvoorwaarden | Aantallen | Score |
|-----|--|---|--|---|
| I | Implementaties Zaak/DMS als SaaS oplossing èn in beheer voorzien hebben voor minimaal 6 maanden in de afgelopen 3 jaar bij dezelfde referentieorganisatie (maximaal 3 referenties) | Bij een vergelijkbare organisatie met als doel het primaire proces <u>klachtafhandeling</u> te ondersteunen en daarbij voorzien te hebben in de twee vereiste en zoveel mogelijk van volgende functionaliteiten: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvangen en registreren meldingen (eis) 2. Verdelen meldingen (eis) 3. Overdragen meldingen (500 punten) 4. Toetsen ontvankelijkheid (500 punten) 5. Herzieningsverzoek behandelen (500 punten) 6. Klachtoriëntatie (250 punten) 7. Bemiddelen (250 punten) 8. Intervenieren (250 punten) 9. Beperkt onderzoeken (250 punten) 10. Schriftelijk en formeel onderzoeken (250 punten) 11. Rapport publiceren (250 punten) | Aantal referenties en soort functionaliteiten per referentie | Per functionaliteit per referentie (totaal max. 3.000 punten per referentie, waarbij er geen punten worden toegekend als niet aan de eisen is voldaan (functionaliteit 1 en 2). |
| II | Implementaties Zaak/DMS als SaaS oplossing èn in beheer voorzien hebben voor minimaal 6 maanden in de afgelopen 3 jaar (maximaal 3 referenties) | Bij een vergelijkbare organisatie met als doel het primaire proces (<u>projectmatig</u>) <u>onderzoek</u> te faciliteren en daarbij voorzien te hebben in de volgende 4 functies: <ol style="list-style-type: none"> 1. Vooronderzoek 2. Onderzoek 3. Interventie 4. Rapport publiceren | Aantal referenties waarin <u>alle</u> functionaliteiten (1 t/m 4) terugkomen | Per referentie 3.000 punten |
| III | Implementaties Zaak/DMS als SaaS oplossing èn in beheer voorzien hebben voor minimaal 6 maanden in de afgelopen 3 jaar bij dezelfde referentieorganisatie (maximaal 3 referenties) | Beide primaire processen als hierboven benoemd, binnen dezelfde referentie. Eis is dat functionaliteiten nummers 1 t/m 5 van onderdeel I in de referentie zitten en alle functies (1 t/m 4) van onderdeel II terugkomen. | Aantal referenties | Score per referentie 2.000 waarbij er geen punten worden toegekend indien niet aan alle eisen wordt voldaan |

4.4.3 Selectie criterium 3: Toekomstvisie

De No wil een langdurige relatie aangaan en vindt het dan ook belangrijk dat de Gegadigde een goede visie heeft over de toekomst van het product dat hij aanbiedt. De visie moet relevant zijn voor en aansluiten bij de No (dus geen algemene visie). Daarbij dienen de volgende punten inzichtelijk te worden gemaakt:

- 1) Visie rond het Zaak/DMS systeem in de toekomst, welke functionele en technische ontwikkelingen zijn van belang rond het Zaak/DMS systeem dat Gegadigde aan de No gaat aanbieden?
- 2) Op wat voor doorontwikkeling en productontwikkeling van het Zaak/DMS systeem dat aangeboden gaat worden kan worden gerekend door de No? Waar is Gegadigde mee bezig of gaat deze op welke termijn mee aan de slag? Zijn er voorgenomen innovaties op handen? Waar gaat Gegadigde in investeren? Dit zou bijvoorbeeld kunnen gaan over veranderingen in zaakgericht werken en hoe Gegadigde daarop in wil spelen. Tevens kan dit gaan over de ontwikkelingen rond Software as a Service en de manier waarop de Gegadigde het systeem hierop wil laten aansluiten.

De invulling van Gegadigde dient maximaal 750 woorden te bedragen.

De beoordeling vindt plaats volgens onderstaand beoordelingskader. Hierbij wordt beoordeeld of de visie en ontwikkeling aansluit bij de No, Gegadigde concreet is en nog steeds geïnvesteerd wordt om het Zaak/DMS steeds beter te maken. Daarbij wordt onder andere gekeken of de oplossing bij Gegadigde zich niet aan het einde van de levenscyclus bevindt, maar een "core product" is waar Gegadigde nog steeds in investeert om zich daarmee in de markt te scharen tussen de besten.

| Aantal punten | Omschrijving |
|---------------|---|
| 0 (nul) | Gegadigde wekt onvoldoende vertrouwen met zijn invulling. De invulling is onvoldoende inzichtelijk en/of sluit onvoldoende aan bij de No. |
| 1.000 | Gegadigde wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling. De invulling is voldoende inzichtelijk en/of sluit voldoende aan bij de No, maar niet meer dan dat. |
| 2.000 | Gegadigde wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling. De invulling is inzichtelijk en sluit goed aan bij de No. |
| 3.000 | Gegadigde wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling. De invulling is inzichtelijk en sluit uitstekend aan bij de No. |

4.4.4 Rangschikking

De vijf best scorende Gegadigden worden uitgenodigd voor de Gunningsfase. Als er na de beoordeling op grond van de selectiecriteria meerdere Aanmeldingen gelijk gerangschikt worden, waardoor het voor de No onmogelijk is een Selectiebeslissing te nemen die strekt tot het selecteren van maximaal vijf Gegadigden, worden Gegadigden die gelijk eindigen ook toegelaten, waardoor het aantal van vijf hoger kan zijn. Indien dit ertoe leidt dat er meer dan zes Gegadigden worden doorgelaten, wordt geloot tussen Gegadigden die gelijk geëindigd zijn om tot een aantal van zes te komen. Van de loting wordt een proces-verbaal opgemaakt.

Hoofdstuk 5 Beoordeling van de Inschrijvingen

Let op: Bij het indienen van een Aanmelding hoeft met dit hoofdstuk nog niets gedaan te worden. Pas als u wordt geselecteerd om een Inschrijving te doen is dit hoofdstuk aan de orde.

De Inschrijvingen worden na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten en voorschriften die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder Hoofdstuk 3 van deze Aanbestedingsleidraad. Indien een Inschrijving geldig wordt bevonden, wordt de Inschrijving beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium.

In de aanbesteding zijn tijdens de gunningsfase drie fasen te onderscheiden.



In fase 1 worden de Inschrijvingen door de Inschrijvers opgesteld, ingediend en door de No beoordeeld. Dit betreft de beoordeling van een schriftelijk deel (beantwoorden van vragen) en een mondeling deel (demo en interview met twee sleutelfunctionarissen). Hieruit volgt de economisch meest voordelige inschrijving, op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De Inschrijver achter de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt de Opdracht in principe dus gegund, de nummer 2 de wachtkamerovereenkomst.

In fase 2 onderbouwt de beoogde Opdrachtnemer zijn aanbieding nader en verifieert de No of de beoogde Opdrachtnemer zijn aanbieding waar kan maken en voldoet aan de eisen. De Inschrijving kan tijdens deze fase niet meer worden gewijzigd en er wordt dus niet onderhandeld tijdens deze fase. Het doel van de concretiseringsfase is dat Opdrachtnemer verder aantoont dat zijn oplossing werkt en dat er tijdens de uitvoering geen verrassingen en wijzigingen meer optreden. De No kan besluiten om ook voor de partij in de wachtkamer gebruik te maken van het concretiseringselement. De No is echter niet verplicht om dit te doen.

In de planning is een indicatieve doorlooptijd voor de concretiseringsfase weergegeven. De concretiseringsfase zal aanvangen met een startoverleg tussen de No en de beoogde Opdrachtnemer, waarin nadere procesafspraken worden gemaakt, bijvoorbeeld over het aantal vervolgafspraken en oplevermomenten. Uitgangspunt op het moment van publicatie van de aanbesteding is dat de concretiseringsfase binnen de genoemde periode wordt afgerond. Indien de No vroegtijdig oordeelt dat Inschrijver de beloften uit zijn Inschrijving niet blijkt te kunnen waarmaken, althans dit niet binnen de gestelde periode kan aantonen, kan de No besluiten de concretiseringsfase vroegtijdig te beëindigen en deze Inschrijver alsnog uit te sluiten van de procedure. Voordat hiertoe wordt besloten, zal Inschrijver in de gelegenheid gesteld worden zijn zienswijze te geven. Indien een partij voor definitieve gunning, alsnog wordt uitgesloten, blijven de punten bij alle Inschrijver voor het onderdeel kwaliteit en prijs staan en komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand. Met de daaruit voortkomende winnaar wordt wederom een concretiseringsfase gestart.

Op het moment dat de uitwerking van de beoogde Opdrachtnemer volledig voldoet – en er gedurende de bezwaartermijn geen juridische belemmeringen bestaan – zal door de No de definitieve gunning worden genomen en tot het contracteren van de winnende partij en de wachtkamerpartij overgegaan worden. In andere gevallen komt een nieuwe gunningsbeslissing tot stand en wordt met de alsdan winnende Inschrijver een concretiseringsfase gestart.

In fase 3 is de Overeenkomst definitief gegund en de Overeenkomst getekend. Daar kan de (voorbereiding op de) uitvoering beginnen. Tot het moment dat het systeem succesvol is geïmplementeerd staat één partij in de wachtkamer voor het geval de gecontracteerde partij toch niet blijkt te voldoen.

5.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure

In totaal zijn er **100.000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria kwaliteit en prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. Het subgunningscriterium kwaliteit bestaat uit een schriftelijk en een mondeling deel. Het mondelinge deel bestaat uit een demo en interview met Sleutelfunctionarissen. Dit wordt hieronder nader toegelicht. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend aan een Inschrijving. Gegadigden/Inschrijvers stemmen door het indienen van een Aanmelding/Inschrijving uitdrukkelijk met deze procedure en de volgorde van de beoordeling op verschillende subsubcriteria in.

| Subgunningscriterium | Onderdeel | Maximumaantal punten |
|----------------------|---|----------------------|
| Kwaliteit | 1. Demo | 20.000 |
| | 2. Implementatie | 15.000 |
| | 3. Dienstverlening van de organisatie | 10.000 |
| | 4. Benaderbaarheid en ontvlechtsbaarheid | 10.000 |
| | 5. Risicodossier | 10.000 |
| | 6. Kansendossier | 5.000 |
| | 7. Interview met twee Sleutelfunctionarissen | 10.000 |
| Prijs | P1 Implementatie (1 malig) P2 Beheer (5 jaar) P3 Uurtarieven consultancy (gewogen 5 jaar) | 20.000 |
| Totaal | | 100.000 |

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. Het schriftelijk deel van uw Inschrijving wordt in eerste instantie (voorafgaand aan de demo) alleen gelezen, maar nog niet beoordeeld. De beoordeling van het schriftelijk deel vindt pas plaats, na de beoordeling van de demo. Zo kan de schriftelijke beantwoording van de vragen beter worden gepositioneerd tegen de context van de demo en omgekeerd.

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de kwalitatieve onderdelen 1 t/m 6 individueel beoordelen, waarna de definitieve scores per onderdeel in consensus worden vastgesteld door de beoordelingscommissie. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit en de demo zonder kennis te hebben van de aangeboden prijzen. Dit betreft de onderdelen 1 t/m 6.

Daarna worden Inschrijvers uitgenodigd voor het interview. Ook de definitieve scores voor het interview worden door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Nadat de scores zijn vastgesteld ontstaat een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijver die als hoogste gerangschikt is krijgt de opdracht in beginsel gegund.

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de No onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal er achtereenvolgens gekeken worden naar de onderdelen in de volgorde: nummer 1, nummer 2, nummer 3, nummer 4, nummer 5, nummer 7 en nummer 6. Indien ook dat geen uitsluitel geeft, zal er worden geloot.

5.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de No, op welke wijze de Inschrijver hier invulling aan moet geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

5.2.1 Opmaak en aantal pagina's

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximumaantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.

5.2.2 Schriftelijk deel

Het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit behelst open vragen gericht op kwalitatieve aspecten die door Inschrijvers moeten worden beantwoord. De onderdelen zien op de toegevoegde waarde die Inschrijvers kunnen leveren op de per onderdeel genoemde aspecten. Inschrijvers krijgen zo de gelegenheid zich te onderscheiden als de beste partij voor de No. De schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader. Tussenliggende scores worden niet toegekend.

| Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit – schriftelijk deel | | |
|--|-----------|---|
| Waardering | %Punten | Toelichting |
| 5 Uitmuntend | 100% | Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder en begrijpelijk. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een uitmuntend resultaat. Inschrijver voegt aantoonbaar en naar het oordeel van de beoordelingscommissie grote waarde toe met zijn invulling en overstijgt daarmee de verwachtingen aanzienlijk. |
| 4 Goed | 80% | Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder en begrijpelijk. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een goed resultaat. Er wordt aantoonbaar enige waarde toegevoegd met de invulling, maar naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet meer dan dat. De invulling overstijgt de verwachtingen enigszins. |
| 3 Voldoende | 40% | Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel, maar niet meer dan dat. De invulling is op onderdelen minder helder of begrijpelijk en/of overstijgt de verwachtingen niet, maar zal in de ogen van de beoordelingscommissie wel tot een voldoende resultaat leiden. Er zijn punten voor verbetering vatbaar en/of de toegevoegde waarde is te beperkt om een hogere waardering te rechtvaardigen. |
| 2 Matig | 0% | Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker tot een voldoende resultaat zal leiden. De invulling is op onderdelen niet voldoende helder of begrijpelijk en/of sluit inhoudelijk niet zonder meer voldoende aan bij de Opdracht. |
| 1 Onvoldoende | Knock out | Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is onvoldoende helder en/of begrijpelijk en/of zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een onvoldoende resultaat. |

Let op: indien een Inschrijving als *onvoldoende* beoordeeld wordt op één schriftelijke onderdeel of als *matig* op twee schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit, dan wordt deze uitgesloten van deelname; de No acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt althans onaanvaardbaar.

5.2.3 Mondelinge deel

Het mondelinge deel van het subgunningscriterium kwaliteit bestaat uit een demo en een interview. Voor de demo mag Inschrijver 2 personen afvaardigen. Hij is vrij welke personen hij daartoe afvaardigt.

Voor het interview moet Inschrijver twee Sleutelfunctionarissen afvaardigen, namelijk de projectmanager die verantwoordelijk is voor de implementatie en de (account)manager die primair (mede)verantwoordelijk is

voor de instandhouding en beschikbaarheid van het systeem gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze Sleutelfunctionarissen dienen ook daadwerkelijk voor de No te worden ingezet.

Inschrijvers dienen de **Bijlage Format Sleutelfunctionarissen** volledig in te vullen en bij te voegen bij de Inschrijving. Het format dient ter informatie en zal niet worden meegenomen in de beoordeling.

Gezien de huidige omstandigheden met betrekking tot Covid-19 is er een mogelijkheid dat de demo en het interview op afstand via MS Teams plaats moeten vinden. Inschrijvers worden hierover te zijner tijd nader geïnformeerd. Inschrijvers dienen hiervoor zelf de nodige voorzieningen te treffen.

De beoordelingskaders voor het mondelinge deel zijn weergegeven bij de uiteenzetting van de demo en het interview (zie paragraaf 5.2.4 en 5.2.10).

5.2.4 Onderdeel 1: Demo

Inschrijvers dienen een demo te verzorgen waarbinnen met name de gebruiksvriendelijkheid rond het gebruik van diverse functionaliteiten, de efficiency, aantal klikken, user interface, overzichtelijkheid, terugvindbaarheid van documenten en de flexibiliteit van de inrichting centraal staan. Tijdens de demo moet een 3-tal scenario's getoond worden en gepresenteerd worden hoe het systeem werkt en moet een beeld gegeven worden zodat bepaald kan worden in hoeverre medewerkers van de No het systeem snel kunnen doorgronden. Ook moet Inschrijver de kansen die hij aanbiedt (zie 5.2.9) zo mogelijk tonen en dit tijdens de demo expliciet zo benoemen zodat de beoordelingscommissie weet dat Inschrijver een kans toont, waarbij de beoordeling van deze kans bij 5.2.9 (Onderdeel 6: Kansendossier) wordt meegenomen.

Het gaat erom dat de No een beeld krijgt van de werking. De 3 scenario's worden aangeleverd op het moment dat Inschrijvers worden uitgenodigd voor de gunningsfase, evenals een lijst met functionaliteiten die getoond moeten worden tijdens de demo. De demo mag maximaal 1,5 uur duren en zal worden opgenomen. De opname maakt onderdeel uit van de Inschrijving.

De demo wordt beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader:

| Beoordelingskader demo | | |
|------------------------|---------------|---|
| Waardering | % max. punten | Toelichting |
| 4 Uitmuntend | 100% | De demo heeft bij de beoordelingscommissie zeer veel vertrouwen gewekt. Bij de demo is getoond dat de applicatie naar de indruk van de beoordelingscommissie zeer gebruiksvriendelijk is rond diverse functionaliteiten en dat de inrichting van de applicatie zeer flexibel is. Er is aangetoond dat de applicatie zeer eenvoudig is te doorgronden en gemakkelijk is in de werking. De medewerkers van de No zullen amper of geen hulp nodig hebben. De demo heeft de beoordelingscommissie positief verrast. |
| 3 Goed | 80% | De demo heeft bij de beoordelingscommissie het vertrouwen gewekt dat de applicatie goed is. Bij de demo is getoond dat de applicatie gebruiksvriendelijk is rond het gebruik van diverse functionaliteiten en dat de inrichting flexibel is. Er is aangetoond dat de applicatie is te doorgronden en de medewerkers van de No hier wel enige hulp bij nodig zullen hebben. De applicatie doet wat ervan wordt verwacht waardoor de beoordelingscommissie niet positief is verrast, maar het geheel voldoet goed aan de verwachtingen. |
| 2 Voldoende | 60% | De demo heeft bij de beoordelingscommissie voldoende het vertrouwen gewekt. De beoordelingscommissie heeft een beperkt beeld gekregen van de applicatie dan wel vond de gebruiksvriendelijkheid rond het gebruik van diverse functionaliteiten beperkt, en of vond de inrichting minder flexibel. De beoordelingscommissie heeft de indruk dat de medewerkers aanmerkelijk moeten investeren om de applicatie te doorgronden. De beoordelingscommissie heeft beperkt het vertrouwen gekregen dat de applicatie op alle fronten doet van wat ervan wordt verwacht. Er zijn punten voor verbetering vatbaar. De eventuele positieve punten van de oplossing wegen daar niet tegenop. Er is wel voldoende vertrouwen in de oplossing maar ook niet meer dan dat. |

| | | |
|------------------|----|---|
| 1 Onvoldoende | 0% | De demo heeft bij de beoordelingscommissie geen vertrouwen gewekt. De applicatie is naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet gebruiksvriendelijk en/of de inrichting is niet of te weinig flexibel. De medewerkers van de No zullen veel moeten investeren om de applicatie te doorgronden. De beoordelingscommissie heeft niet het vertrouwen gekregen dat de applicatie op alle fronten doet van wat ervan wordt verwacht. Een onvoldoende wordt ook toegekend als uit de demo blijkt dat bepaalde geëiste functionaliteiten niet/ nog niet operationeel zijn in de applicatie. |
|------------------|----|---|

5.2.5 Onderdeel 2: Implementatie

De kwaliteit van de dienstverlening hangt mede af van een goede implementatie. Daarom is het van belang dat de implementatie vlekkeloos verloopt. Inschrijvers dienen aan te geven hoe zij invulling geven aan de implementatie bij de No en dienen in ieder geval in te gaan op de volgende onderdelen:

- Hoe ziet de opstartfase eruit? Hierbij moet aandacht besteed worden aan de (breakdown) van noodzakelijke activiteiten (zoals inrichting, het creëren van draagvlak, de implementatievolgorde van processen, zorgen dat de gebruikers ermee kunnen werken (en opgeleid zijn)).
- Hoe wordt een (zo kort mogelijke) doorlooptijd bereikt? Hoe ziet de (agile)projectaanpak en planning om het systeem snel gebruiksgereed op te leveren eruit? Voor de No houdt dit in dat de gebruikers geleerd hebben hoe ze het systeem moeten gebruiken en een individueel verzoek helemaal afgehandeld kan worden in het systeem. Het systeem moet probleemloos kunnen draaien.
- Wat is de visie en aanpak van de leverancier over lopende zaken tijdens implementatie en lopende zaken tijdens de datamigratie? Hoe wordt de datakwaliteit gewaarborgd (integriteit en volledigheid)?
- Wat wordt van de No verwacht bij de implementatie?

Inschrijver mag maximaal 4 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.6 Onderdeel 3: Dienstverlening van de organisatie

Het is voor de No van belang dat ze ontzorgd wordt door Inschrijver, immers er wordt gekozen voor een SaaS oplossing. De dienstverlening van de Inschrijver is daarvoor van belang. De No wil van Inschrijver in ieder geval weten hoe zij invulling geeft aan onderstaande onderdelen. Deze onderdelen kunnen zowel betrekking hebben op de implementatiefase als op de beheerfase, lees de periode dat het systeem in gebruik is bij de No:

- Hoe ziet de dienstverlening van Inschrijver eruit op het gebied van documentatie, helpdesk (de mogelijkheid om vragen te stellen) en het laten landen van het systeem in de organisatie?
- Hoe wordt de No ontzorgd zodat ze in de toekomst zelf het systeem kunnen inrichten? Hoe worden medewerkers van de No hierin meegenomen?
- Hoe is de doorontwikkeling van de dienst gewaarborgd, inclusief updates en upgrades, en wordt de continuïteit van de dienst niet onderbroken?
- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat de applicatie "bij blijft"? Wat is het beleid van Inschrijver ten aanzien van updates en upgrades van functionaliteiten in het systeem? Hoe wordt bijvoorbeeld bepaald wat de volgende functionaliteit is en wie heeft hier inspraak in?

Inschrijver mag maximaal 3 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.7 Onderdeel 4: Benaderbaarheid en ontvlechtsbaarheid

De No kiest er voor om op dit moment het zaaksysteem en DMS aan te schaffen. Er kunnen zich ontwikkelingen voordoen waarbij het nodig is om het zaaksysteem en DMS te ontkoppelen van elkaar of het zaaksysteem respectievelijk het DMS benaderbaar te maken voor andere applicaties. De No wil van Inschrijver weten hoe hij tegen deze benaderbaarheid en ontvlechtsbaarheid aankijkt, wat concreet mogelijk is en wat de gevolgen zijn in financiële zin en anderszins.

Inschrijver dient in ieder geval in te gaan op de volgende onderdelen:

- a) Hoe kan het systeem van Inschrijver ingericht worden zodat het zaaksysteem en met name het DMS deel voor andere toepassingen gebruikt kan worden? Bijvoorbeeld de benaderbaarheid door andere applicaties en bijvoorbeeld het kunnen plaatsen van documenten van HRM of de website van de No in het DMS.
- b) Het is van belang (geen eis) dat het zaaksysteem en het DMS probleemloos uit elkaar gehaald kunnen worden. Wat zijn de mogelijkheden om een onderdeel (zaak of DMS) te beëindigen? Wat is de impact (in zo breed mogelijke zin) voor de No in het geval dat het zaaksysteem blijft en wat in het geval dat het DMS blijft? Wat moet de No regelen?
- c) Waarvoor is uw inzet vereist indien er een ontvlechting plaatsvindt en zijn er kosten verbonden aan het proces van ontvlechten? Wat is de impact op kosten voor beheer, blijven die gelijk of gaan ze omlaag? Graag dit toelichten in het geval de No het DMS wenst te beëindigen en in het geval het zaaksysteem wordt beëindigd?

Inschrijver mag maximaal 3 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.8 Onderdeel 5: Risicodossier

Voor de No is het van belang dat aan de voorkant (dus voor aanvang van de opdracht) duidelijk is wat mogelijke risico's zijn en Inschrijver doeltreffende beheersmaatregelen treft. Inschrijver dient de volgende vragen te beantwoorden:

- a) Wat zijn de risico's die buiten de invloedssfeer van Inschrijver liggen en die Inschrijver belegt bij de No?
- b) Wat is de kans dat deze risico's optreden?
- c) Wat is de impact van deze risico's zowel in financiële, als in niet financiële zin?
- d) Welke beheersmaatregelen treft Inschrijver om de kans en impact van de risico's te verkleinen? Deze maatregelen dienen bij de inschrijfprijs te zijn inbegrepen.

Inschrijver mag maximaal 3 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.9 Onderdeel 6: Kansendossier

De No wil inzicht krijgen in de kansen die Inschrijver de No kan bieden betreffende de opdracht. Hiertoe dient inschrijver aan te geven welke kansen, zijnde onderdelen die van extra toegevoegde waarde zijn, hij ziet buiten de directe scope van de opdracht, maar wel gerelateerd aan de opdracht.

Hiertoe dient inschrijver in te gaan op:

- a) Functionaliteit om kennis op te slaan en te ontsluiten binnen de werkprocessen. Onder kennis verstaan we een geheel van gestructureerde gegevens dat betrekking heeft op domein- of organisatiespecifieke informatie, samengebracht ter ondersteuning en uniformering van werkzaamheden.
- b) Functionaliteit voor rapportages en dashboards, waarbij eventueel ook bronnen buiten het Zaaksysteem/DMS benut kunnen worden.
- c) Functionaliteit om naast het zoeken in het Zaaksysteem/DMS ook ook buiten het Zaak/DMS systeem te kunnen zoeken;
- d) Helpfunctionaliteit;
- e) Innovaties binnen het Zaaksysteem/DMS, zoals bijvoorbeeld automatische registratie, automatisch verdelen en automatisch beslissen.

Inschrijver dient de kansen te beschrijven (en tijdens de demo te tonen) met een specificatie van de kosten voor de realisatie per kans (indien hier kosten voor worden gerekend), zowel rond implementatie als beheer. Dit dient in een open kostencalculatie bijgevoegd te worden. De beoordelingscommissie zal kijken naar de toegevoegde waarde van het geheel aan kansen in relatie tot de daarmee samenhangende kosten. Het antwoord wordt als geheel beoordeeld. Het gaat dus niet om de kwantiteit maar de kwaliteit van de kansen.

De benutting van deze kansen afzonderlijk geldt als optie waarvan de No gebruik kan maken. De realisatie van de opdracht die betrekking heeft op het Zaaksysteem/DMS, dient ook zonder benutting van de kans volledig te zijn gegarandeerd. De kansen zijn dus geen voorwaarde vanuit Inschrijver voor de levering en implementatie van het Zaaksysteem/DMS.

Inschrijver mag maximaal 4 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.10 Onderdeel 7: Interview met Sleutelfunctionarissen

Inschrijver wordt gevraagd om twee Sleutelfunctionarissen af te vaardigen voor het interview met de beoordelingscommissie. De Sleutelfunctionarissen die de No wenst te interviewen zijn:

- a) De projectmanager die verantwoordelijk is voor de implementatie;
- b) De (account)manager die primair (mede)verantwoordelijk is voor de instandhouding en beschikbaarheid van het systeem gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Inschrijvers dienen de **Bijlage Format Sleutelfunctionarissen** volledig in te vullen en bij te voegen bij de Inschrijving. Het format dient ter informatie en zal niet worden meegenomen in de beoordeling.

De interviews zullen met beide Sleutelfunctionarissen tegelijk plaatsvinden en maximaal 1 uur duren. Aan alle Inschrijvers worden tijdens het interview dezelfde vragen gesteld, zodat een objectieve vergelijking mogelijk is. Tijdens de interviews wordt gekeken in hoeverre de Sleutelfunctionarissen de Inschrijving goed doorgronden en een vertaalslag weten te maken naar de No. De Sleutelfunctionarissen zullen de beoordelingscommissie moeten overtuigen dat de aanpak als gegeven in de Inschrijving succesvol zal zijn en zij daarbij van toegevoegde waarde zijn.

Het is Inschrijvers niet toegestaan om tijdens het interview af te wijken van de Inschrijving.

Het interviews wordt beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader:

| Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit – mondelinge deel | | |
|--|---------|---|
| Waardering | %Punten | Toelichting |
| 5 Uitmuntend | 100% | De Sleutelfunctionarissen wekken zeer veel vertrouwen. Zij doorgronden de Inschrijving en/of Opdracht uitmuntend en zijn in staat deze overtuigend te vertalen naar een concrete aanpak in de praktijk. Naar het oordeel van de beoordelingscommissie hebben de Sleutelfunctionarissen aangetoond over de benodigde kennis en expertise te beschikken om een uitmuntend resultaat neer te zetten. Zij overstijgen de verwachtingen aanzienlijk en brengen echt iets extra's mee hetgeen zeker zal bijdragen aan het succes. |
| 4 Goed | 80% | De Sleutelfunctionarissen wekken vertrouwen. Zij doorgronden de Inschrijving en/of de Opdracht goed. Naar het oordeel van de beoordelingscommissie hebben de Sleutelfunctionarissen bovendien aangetoond over de benodigde kennis en expertise te beschikken om in de praktijk een goed resultaat neer te zetten. De Sleutelfunctionarissen overstijgen de verwachtingen echter niet aanzienlijk maar voldoen goed. Ze brengen brengen niet echt iets extra's mee waarmee zij de beoordelingscommissie zouden overtuigen om een meer dan goed resultaat neer te zetten. |
| 3 Voldoende | 40% | De Sleutelfunctionarissen wekken voldoende vertrouwen. Zij doorgronden de Inschrijving en/of de Opdracht voldoende, maar het zou duidelijk beter kunnen. De Sleutelfunctionarissen hebben enkele punten laten liggen in de vertaling van de aanpak naar de praktijk. Ze hebben de beoordelingscommissie er niet van kunnen overtuigen dat zij over de benodigde kennis en expertise beschikken om in de praktijk een meer dan voldoende resultaat neer te zetten. |
| 2 Matig | 20% | De Sleutelfunctionarissen wekken enig vertrouwen. De beoordelingscommissie is er niet geheel van overtuigd dat de Sleutelfunctionarissen de personen zijn die vanuit hun rol een voldoende resultaat gaan behalen voor de No. Zij doorgronden de Inschrijving en/of de Opdracht niet in alle opzichten voldoende en ze hebben de |

| | | |
|------------------|----|---|
| | | beoordelingscommissie er niet geheel van kunnen overtuigen is dat zij over de benodigde kennis en expertise beschikken om in de praktijk een voldoende resultaat neer te zetten. De invulling is echter niet geheel onvoldoende. |
| 1 Onvoldoende | 0% | De Sleutelfunctionarissen wekken geen vertrouwen. Zij doorgronden de Opdracht en/of de Inschrijving onvoldoende en/of hebben de beoordelingscommissie er in het geheel niet van kunnen overtuigen dat zij de personen zijn die over de kennis en expertise beschikken om tot een voldoende resultaat te kunnen komen. |

5.3 Subgunningscriterium prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde **Bijlage Prijzenblad** volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden. Het niet volledig invullen of wijzigen van het **Bijlage Prijzenblad** leidt tot uitsluiting van de Inschrijving, tenzij Inschrijver op eerste verzoek van de No kan aantonen dat dit niet leidt tot een voorwaardelijke, abnormaal lage of manipulatieve Inschrijving. Het is enkel toegestaan positieve bedragen in te vullen.

De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en exclusief btw te geschieden. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn prijzen all-in. Dit betekent dat er geen andere kosten in rekening kunnen worden gebracht. Indexering van aangeboden prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de concept-Overeenkomst.

Inschrijver dient bij zijn inschrijving een prijs op te geven voor onderstaande onderdelen. De tarieven zijn all-in en exclusief btw. De totale inschrijfsom bestaat uit de eenmalige implementatiekosten, de beheerkosten (over een periode van 5 jaar) en de gewogen uurtarieven voor consultancy (over een periode van 5 jaar). Daarbij krijgt de Inschrijving die inschrijft met een bedrag van € 400.000 (excl. BTW) 20.000 punten en de inschrijver die inschrijft met een bedrag van € 650.000 (excl. BTW) 0 punten, waarbij de puntenverdeling daartussenin lineair verdeeld wordt volgens onderstaande formule:

*Toegekend aantal punten = (gewogen inschrijfsom Inschrijver - bovenkant range) / (onderkant range - bovenkant range) * maximum aantal punten*

1. Totale eenmalige implementatiekosten

Inschrijver dient aan te geven wat de totale implementatiekosten zullen zijn. De kosten voor de implementatie zijn all-in, wat betekent dat er geen andersoortige kosten voor in rekening gebracht kunnen worden. De implementatie is afgerond als het systeem volledig operationeel is, gevuld is met data en de gebruikers goed opgeleid zijn het systeem te gebruiken. Aan Inschrijvers wordt gevraagd om een open kostencalculatie bij te voegen, zodat de No weet uit welke componenten de implementatiekosten bestaan. Het plafondbedrag voor dit onderdeel bedraagt € 100.000,- (excl. BTW).

2. Beheerkosten per jaar

Inschrijver dient aan te geven wat de beheerkosten per jaar zijn, uitgaande van een initiële looptijd van 5 jaar. De kosten voor beheer zijn all-in, wat betekent dat er geen andersoortige kosten voor in rekening gebracht kunnen worden. Aan Inschrijvers wordt gevraagd om een open kostencalculatie bij te voegen, zodat de No weet uit welke componenten de beheerkosten per jaar bestaan.

3. Uurtarieven consultancy

Inschrijver dient aan te geven wat de uurtarieven zijn voor consultancy-uren voor advies op afroep gedurende de looptijd van de opdracht. Het betreft hier niet de uren voor implementatie en beheer, doch enkel het leveren van advies op afroep na implementatie, bijvoorbeeld indien een ontvlechting moet plaatsvinden en een additionele koppeling plaats moet vinden.

Inschrijver dient daarbij onderscheid te maken tussen uurtarieven voor een junior-, medior- en senior consultant waarbij die tarieven voor deze functies moeten liggen tussen de €60,- en €160,- (excl. BTW) en waarbij de plafondbedragen voor de uurtarieven als volgt zijn:

- Junior consultant maximaal € 90,- (excl. BTW)
- Medior consultant maximaal € 125,- (excl. BTW)
- Senior consultant maximaal € 160,- (excl. BTW)

De tarieven zijn all-in, dus inclusief eventuele kosten voor reistijd, reiskosten en andere kosten.