



Beschrijvend document ten behoeve van de Europees openbare aanbesteding
Beheer en onderhoud Microsoft Dynamics 365 Customer Relationship Management

Referentienummer aanbestedende dienst: TN354823

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|-----------|
| INHOUDSOPGAVE | 2 |
| INLEIDING | 4 |
| DEFINITIES | 5 |
| 1 OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER) | 6 |
| 1.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT | 6 |
| 1.2 DE OVEREENKOMST | 8 |
| 1.3 BESCHRIJVING AANBESTEDENDE DIENST..... | 9 |
| 2 PROCEDURE VAN AANBESTEDING | 11 |
| 2.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE | 11 |
| 2.2 GEHEIMHOUDING | 11 |
| 2.3 ELEKTRONISCH MEDIUM: AANBESTEDINGSKALENDER | 11 |
| 2.4 COMMUNICATIE..... | 11 |
| 2.5 PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE..... | 12 |
| 2.6 NOTA VAN INLICHTINGEN | 12 |
| 2.7 INDIENEN (DOCUMENTEN BIJ) INSCHRIJVING | 13 |
| 2.8 STORINGEN..... | 14 |
| 2.9 BEOORDELINGSPROCEDURE | 15 |
| 2.10 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNING | 16 |
| 2.11 GESTANDDOENING..... | 17 |
| 2.12 AANSPRAKELIJKHEID AANBESTEDENDE DIENST | 17 |
| 2.13 KLACHTEN AANBESTEDING | 17 |
| 3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN | 19 |
| 3.1 UITSLUITINGSGRONDEN..... | 19 |
| 3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN | 20 |
| 3.3 BEROEP OP EEN ANDER..... | 22 |
| 3.4 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT | 26 |
| 3.5 VERKLARING RECHTMATIGE INSCHRIJVING | 26 |
| 3.6 INSTEMMING TOEPASSELIJKHEID | 26 |
| 4 PROGRAMMA VAN EISEN | 27 |
| 4.1 UITVOERINGSVOORWAARDEN | 27 |
| 4.2 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSVORWAARDEN | 27 |
| 4.3 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE F) | 27 |
| 4.4 ARBIT-2018 (BIJLAGE G) | 28 |
| 5 GUNNINGSCRITERIUM EN BEOORDELING | 29 |
| 5.1 GUNNINGSCRITERIUM | 29 |
| G1 PRIJS | 30 |
| G2 KWALITEIT | 30 |

BIJLAGEN ZIJN SEPARAAT TOEGEVOEGD

- BIJLAGE A: HANDLEIDING TENDERED - pdf
- BIJLAGE B1: UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT - pdf
- BIJLAGE B2: VERKLARING OMTRENT RECHTMATIGHEID - Word
- BIJLAGE C: CONCERNVERKLARING - Word
- BIJLAGE D: PRIJSINVULFORMULIER - Excel
- BIJLAGE E: STANDAARDFORMAT REFERENTIES - Word
- BIJLAGE F: CONCEPTOVEREENKOMST (Modelovereenkomst ARBIT-2018) - pdf
- BIJLAGE G: ARBIT-2018 – pdf
- BIJLAGE H: PROGRAMMA VAN EISEN – pdf
- BIJLAGE I: PRIVACY SECURITYBELEID VFPP - pdf
- BIJLAGE J: CHECKLIST EISEN EN UITGANGSPUNTEN PRIVACY BY DESIGN – Excel
- BIJLAGE K: TECHNISCH SECURITY BELEID - pdf

INLEIDING

De opdracht betreft het beheer en onderhoud van Microsoft Dynamics 365 Customer Relationship Management van VfPf. Deze aanbesteding vindt plaats op basis van de geldende Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012). De opdrachtgever is het Participatiefonds.

De aanbestedende dienst handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring door of namens eindverantwoordelijke: de heer D.J.H.G. Vijgen, Directeur Bestuursbureau. De eindverantwoordelijke moet instemmen met de conceptovereenkomst tussen de aanbestedende dienst en de opdrachtnemer. Pas nadat deze instemming is verkregen en de bezwaartermijn is verlopen, kan de opdracht definitief gegund worden.

Dit beschrijvend document bevat informatie die geïnteresseerden nodig hebben om een idee te kunnen krijgen van de inhoud van de opdracht om op die manier te kunnen besluiten of zij een inschrijving in willen dienen. Daarnaast worden geïnteresseerden door middel van dit beschrijvend document nader geïnformeerd over de procedure die de aanbestedende dienst zal volgen om tot een overeenkomst te komen met een onderneming die de uitvoering van de opdracht op zich zal nemen. Dit beschrijvend document is bedoeld voor exclusief gebruik door geïnteresseerden voor het indienen van een inschrijving. Alle informatie in dit beschrijvend document dient vertrouwelijk behandeld te worden.

Dit beschrijvend document bestaat uit vijf delen:

- Hoofdstuk 1 bevat informatie over de opdrachtgever en over de opdracht;
- Hoofdstuk 2 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de aanbestedingsprocedure;
- Hoofdstuk 3 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen en de beoordeling hiervan;
- Hoofdstuk 4 bevat het programma van eisen;
- Hoofdstuk 5 bevat het gunningscriterium en de beoordeling hiervan.

© Niets uit onderhavig document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt worden, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Participatiefonds en COPPA CBP B.V..

DEFINITIES

In dit beschrijvend document wordt gebruik gemaakt van de volgende definities. Deze definities gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure.

Aanbestedende dienst / opdrachtgever

Participatiefonds, gevestigd te Boompjes 40 in Rotterdam.

Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten die door of namens de aanbestedende dienst zijn opgesteld voor de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

Aankondiging

De formele aankondiging van de opdracht op TENDERNED (www.tenderned.nl).

Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals bijgevoegd in Bijlage B1.

Inschrijving

De offerte van de inschrijver, die gebaseerd is op de eisen en wensen van de aanbestedende dienst zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

Overeenkomst

De schriftelijke afspraken tussen aanbestedende dienst (opdrachtgever) en beoogd opdrachtnemer (opdrachtnemer) op basis van de aanbestedingsdocumenten, de inschrijving en overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten.

Werkdagen

Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Algemene termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag. Waar voor het overige gesproken wordt over een dag, wordt bedoeld een kalenderdag.

Verder zijn de definities zoals opgenomen in artikel 1.1 Aw 2012 van toepassing.

1 OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER)

1.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT

Hieronder leest u de beschrijving van de Opdracht. Let op: de gegevens die de omvang van de Opdracht aangeven, zijn een indicatie. Aan deze gegevens kunt u geen rechten ontleen.

De opdracht is als volgt opgebouwd:

1. Het in samenwerking met andere leveranciers en externe dienstverleners onderhouden en uitbreiden van koppelingen met relevante front-end en back-end systemen;
2. Het op afroep realiseren van functionele aanpassingen op de inrichting van Microsoft Dynamics 365 CRM;
3. Het uitvoeren van beheer en onderhoud op de inrichting van Microsoft Dynamics 365 CRM;
4. 3e lijn support op het Microsoft Dynamics 365 CRM.

1.1.1 DOELSTELLINGEN VFPP EN WENSEN MICROSOFT DYNAMICS 365

Er zijn een viertal doelstellingen geformuleerd die bijdragen aan de missie en visie van VfPf. Aan deze doelstellingen zijn operationele processen gekoppeld die worden óf dienen te worden ondersteund met Microsoft Dynamics 365 CRM binnen het architectuurlandschap van VfPf. De doelstellingen zijn als volgt geformuleerd:

- **Opgangen van de financiële gevolgen** van werkloosheid en van vervanging door verzuim
- **Onderwijspersoneel begeleiden** naar een andere baan zodra het einde van een arbeidscontract in zicht is en uitkeringsgerechtigden ondersteunen bij hun re-integratie
- **Het inrichten en voeren van een strategisch HR- en arbobeleid** met als resultaat een flexibele/wendbare en financieel gezonde bedrijfsvoering met professionele medewerkers en een veilig werkklimaat
- **Een gezonde, prettige en veilige werkomgeving op scholen** creëren en behouden waar kundige en gemotiveerde medewerkers een leven lang vitaal en met plezier werken

Opgangen van de financiële gevolgen

Ten behoeve van het opvangen van de financiële gevolgen voor schoolbesturen van werkloosheid en vervanging van verzuim kunnen schoolbesturen vergoedingsverzoeken indienen. Voor de vervanging van verzuim geldt dat declaratieverzoeken kunnen worden ingediend en voor werkloosheid kan de eigen bijdragen voor de kosten worden verlaagd. Indien schoolbesturen het niet eens zijn met een besluit van VfPf om niet tot vergoeding over te gaan kan er een beroeps- en bezwaarprocedure worden gestart.

Onderwijspersoneel begeleiden

Een onderdeel van de wettelijke taak van het Participatiefonds is, de re-integratie van uitkeringsgerechtigden uit het Primair Onderwijs, met als doel terugkeer op de arbeidsmarkt, waardoor zij niet meer (volledig) afhankelijk zijn van de uitkering. Het Pf doet dit door het bieden van intensieve re-integratietrajecten die uitbesteed zijn aan Re-integratiebureaus (RIB's) en door te bemiddelen in het PO.

Het inrichten en voeren van een strategisch HR- en arbobeleid

Om organisaties in het Primair Onderwijs toekomstbestendig te maken helpt VfPf met het inrichten en voeren van een strategisch HR- en arbobeleid. Dit wordt onder andere bereikt door intensieve adviestrajecten en het geven van trainingen.

Een gezonde, prettige en veilige werkomgeving op scholen

Voor het creëren en behouden van een gezonde, prettige en veilige werkomgeving en ter preventie van uitval levert VfPf op scholen maatwerk in de vorm van tooling, advies, coaching en advies.

Voor de uitvoering van de re-integratie, advies en coaching trajecten zijn er binnen VfPf zes regioteams actief in een samenstelling van regiocoördinatoren, adviseurs, casemanagers en mentoren on the job. Het regioteam heeft een verbindende rol naar regionale en landelijke netwerkpartners. Ook is er centrale helpdeskondersteuning ten behoeven bedrijfsgezondheidszorgactiviteiten.

Voor de uitvoering van de dienstverlening van VfPf is er behoefte aan decentrale vastlegging met een centraal overzicht waarbij de volgende informatie in Microsoft Dynamics 365 worden of dienen te kunnen worden vastgelegd:

- Verslaglegging van activiteiten (dienstverlening, contactmomenten, etc.)
- Relaties (klanten, uitkeringsgerechtigden, externe partners en andere stakeholders)
- Klanttevredenheid
- Effect van geleverde diensten (onderbouwing van toegepaste methoden en technieken)
- Managementrapportages waarin bovenstaande in een geordende vorm wordt aangeboden (overzichtelijke dashboards)

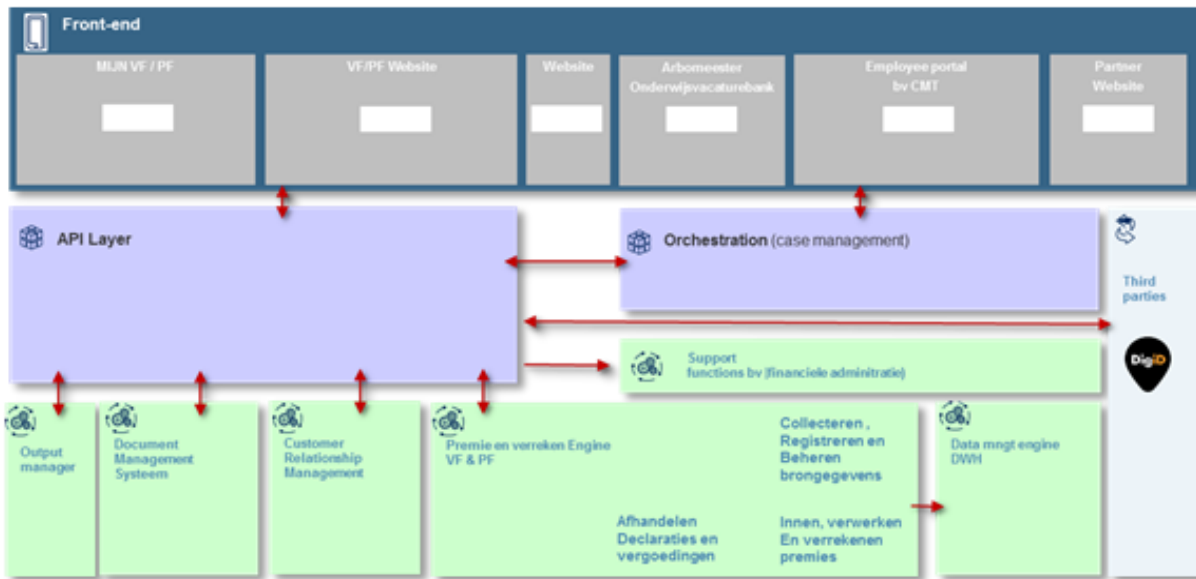
1.1.2 BEOOGDE RESULTAAT GEBRUIK MICROSOFT DYNAMICS 365

VfPf heeft zichzelf ten doel gesteld haar klantrelatiemanagement te professionaliseren omdat ze meer klantgericht wil werken: klanten, klantrelaties en klantkennis zijn leidend voor de bedrijfsvoering. Om die klantgerichte strategie goed te ondersteunen is besloten om de klantprocessen aan te laten sluiten op een CRM-systeem dat vanuit Microsoft Dynamics 365 als centraal systeem de kern (of backbone) van de organisatie moet vormen.

Met de contractering van een beheer- en onderhoudspartij voor de Microsoft Dynamics 365 CRM-applicatie en een goede inrichting en implementatie van de totale CRM-oplossing (applicatie, koppelingen en datastromen) verwacht VfPf haar klantgerichtheid te kunnen vergroten: door beter aan te sluiten op klantwensen op basis van een 360° klantbeeld, en door klantprocessen effectiever en efficiënter te kunnen uitvoeren. Daarbij vormt de snelheid waarmee verandering kunnen worden doorgevoerd een belangrijk doel.

1.1.3 DE ENTERPRISE-ARCHITECTUUR VAN VFPF

Het Microsoft Dynamics 365 CRM is onderdeel van de Enterprise-architectuur van VfPf. In onderstaand figuur is de VfPf Enterprise-architectuur schematisch weergegeven.



De opzet van de Enterprise-architectuur van VFPf richt zich op de strategische uitgangspunten van het Vervangingsfonds en het Participatiefonds, welke zich vertaalt naar een 'loosely coupled' architectuur met duidelijke, afgebakende functies, waarbij de losse onderdelen informatie met elkaar uitwisselen via API's (Application Programming Interfaces). Hiermee verwacht VFPf een grote mate van wendbaarheid te creëren en te houden om haar ambities te realiseren. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij zich conformeert aan deze Enterprise-architectuur en dat de door haar geleverde ICT-oplossing 'past' in de Enterprise-architectuur van VFPf. In het programma van eisen zijn de diverse te maken koppelingen beschreven en welke eisen hieraan zijn verbonden.

Opmerking: De in de Enterprise-architectuur genoemde API-layer is tot op heden een virtuele laag. VFPf heeft nog geen API-managementoplossing geïmplementeerd. Dit houdt in dat er rechtstreeks met de API's van de omliggende systemen wordt gecommuniceerd. Wanneer VFPf besluit om ook Open API's aan te bieden aan derden, zal deze worden ingevuld door een API-managementoplossing. Op dat moment zullen de ontwikkelde API's alleen via deze oplossing worden ontsloten. Wij verwachten dat dit weinig tot geen impact zal hebben voor de te gebruiken API's.

LET OP!! Op dit moment wordt binnen VFPf gebruik gemaakt van de maatwerkapplicatie Parflex welke het huidige re-integratie- en vereveningsproces Pf ondersteunt. Deze maatwerkapplicatie is ook gebouwd op een Microsoft Dynamics 365 omgeving. Het beheer en onderhoud op deze applicatie zit niet in scope van deze opdracht en blijft bij de huidige beheerpartij ondergebracht.

1.2 DE OVEREENKOMST

Deze opdracht betreft een overheidsopdracht met een geraamde waarde van € 1.200.000,- excl. BTW. Deze omvang is slechts bedoeld als indicatie. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen en is aan fluctuatie onderhevig. Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting en geeft geen omzetgarantie.

Raamovereenkomst:

De raamovereenkomst heeft een looptijd van 2 jaar, met een optie tot eenzijdige verlenging door de aanbestedende dienst van 2-maal 1 jaar. Verlengingen worden uiterlijk 3 maanden voor het einde van Beschrijvend document Europees openbare aanbesteding Beheer en onderhoud Microsoft Dynamics 365 Customer Relationship Management

de termijn schriftelijk meegedeeld aan de wederpartij. De raamovereenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve overeenkomst door partijen.

Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen deze opdracht als raamovereenkomst in de markt te plaatsen. Hier is voor gekozen omdat zij de voorwaarden voor mogelijk toekomstig te verstrekken overheidsopdrachten wil vastleggen.

De Opdrachtgever deelt de aanbesteding niet op in percelen. Dit is niet passend, omdat naar het oordeel van de Opdrachtgever bij deze opdracht geen sprake van het samenvoegen van opdrachten en is er geen onderscheid gemaakt in percelen. Een verdeling in percelen is niet wenselijk, omdat de opdrachtgever één opdrachtnemer wil contracteren voor het beheer en onderhoud Microsoft Dynamics 365 Customer Relationship Management. De samenhang tussen alle elementen is aanmerkelijk. Een verdeling in percelen draagt niet bij aan de doelmatigheid.

1.3 BESCHRIJVING AANBESTEDENDE DIENST

Het Vervangingsfonds en het Participatiefonds (hierna genoemd VfPf) zijn twee zelfstandige bestuursorganen (ZBO's). De besturen van beide fondsen worden ondersteund door een gemeenschappelijk Bestuursbureau in Rotterdam van circa 110 medewerkers.

Stichting Vervangingsfonds (Vf)

De Stichting Vervangingsfonds en Bedrijfsgezondheidszorg voor het Onderwijs is in 1992 opgericht door de sociale partners in het onderwijs en heeft de status van een Zelfstandig BestuursOrgaan (ZBO). Het Vervangingsfonds adviseert en ondersteunt besturen in het Primair Onderwijs (PO) om te komen tot een prettige en veilige werkomgeving op school, zodat alle medewerkers (directeuren, leerkrachten en anderen) op een gezonde manier en met plezier kunnen werken.

Het Vervangingsfonds vergoedt onder andere onder voorwaarden kosten van vervanging. Hiermee voorkomt het Vervangingsfonds dat financiële overwegingen voor schoolbesturen een drempel vormen om in de noodzakelijke vervanging te voorzien.

Stichting Participatiefonds (Pf)

Het Participatiefonds is in 1995 opgericht door de sociale partners in het onderwijs en heeft ook de status van een ZBO. Het Participatiefonds is verantwoordelijk voor het beheren en terugdringen van de werkloosheidsuitgaven in het Primair Onderwijs. Het Participatiefonds adviseert schoolbesturen in het Primair Onderwijs over het personeelsbeleid en helpt werkzoekend onderwijspersoneel bij het vinden van een nieuwe baan.

Het Participatiefonds zorgt voor de verdeling van het financiële risico dat schoolbesturen in het Primair Onderwijs lopen als ze een dienstverband beëindigen. Het fonds betaalt de uitkeringskosten van werkzoekend onderwijspersoneel als een schoolbestuur heeft voldaan aan de reglementaire voorwaarden.

Bestuursbureau

Beide fondsen werken nauw samen. De regierol van de administratie wordt gevoerd bij het Bestuursbureau. Het Bestuursbureau is gevestigd aan de Boompjes 40 in Rotterdam.

Nadere informatie

Op de website www.vfpf.nl is verdere informatie te raadplegen over beide fondsen. Beide fondsen zijn Opdrachtgever voor deze opdracht en worden hierna gezamenlijk genoemd als VfPf.

2 PROCEDURE VAN AANBESTEDING

2.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE

De aanbestedende dienst volgt voor de aanbesteding een Europees openbare procedure.

De **openbare procedure** houdt in dat iedere geïnteresseerde die voldoet aan de gestelde eisen, een inschrijving mag indienen en mag meedingen naar gunning van de opdracht. De inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun aanbod éénmalig en definitief is met de inschrijving die wordt ingediend. De openbare procedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelingsgesprekken.

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure, tijdens contractering en tijdens de uitvoering van de opdracht is Nederlands. Alle documenten van zowel de inschrijver als de aanbestedende dienst zijn in het Nederlands gesteld, tenzij expliciet anders is vermeld in dit beschrijvend document.

De aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure (tussentijds) stop te zetten of eenzijdig in te trekken. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten en/of geleden schade.

Inschrijvers ontvangen van de aanbestedende dienst ook géén tegemoetkoming in de kosten voor het opstellen en indienen van hun inschrijving.

2.2 GEHEIMHOUDING

Een inschrijver zal alle informatie, die door de aanbestedende dienst wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen. Indien de inschrijver een onderaannemer wenst in te zetten, mag de inschrijver de benodigde informatie aan deze verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemers zich ook aan deze paragraaf houden.

De aanbestedende dienst merkt ontvangen inschrijvingen als vertrouwelijk aan en handelt conform artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

2.3 ELEKTRONISCH MEDIUM: AANBESTEDINGSKALENDER

In deze aanbestedingsprocedure worden ALLE aanbestedingsdocumenten via een elektronisch medium digitaal beschikbaar gesteld.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van TENDERED.

Een handleiding over het gebruik van TENDERED is bijgevoegd als Bijlage A.

2.4 COMMUNICATIE

Alle communicatie vindt uitsluitend via TENDERED plaats.

Teneinde oneerlijke concurrentie te voorkomen is het tijdens de gehele aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk niet toegestaan om, behalve als er sprake is van een storing zoals in 2.8, op andere wijze contact op te nemen, op straffe van uitsluiting.

2.5 PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend.

| Aankondiging | Dag / maand / jaar |
|---|---|
| Publicatie | Donderdag 24 maart 2022 |
| Indienen vragen eerste vragenronde | Uiterlijk woensdag 6 april 2022 tot 9.00 uur |
| Nota van inlichtingen 1/beantwoorden vragen | Woensdag 13 april 2022 |
| Indienen vragen tweede vragenronde | Uiterlijk woensdag 20 april 2022 tot 9.00 uur |
| Nota van inlichtingen 2/beantwoorden vragen | Dinsdag 26 april 2022 |
| Indienen inschrijvingen/sluitingsdatum | Uiterlijk dinsdag 10 mei 2022 tot 9.00 uur |
| Bekendmaken voornemen tot gunning | Woensdag 25 mei 2022 |
| Definitieve gunning | Woensdag 15 juni 2022 |

2.6 NOTA VAN INLICHTINGEN

Er zijn voor deze aanbesteding twee vragenronden gepland. Omdat vragen voor de tweede ronde alleen betrekking kunnen hebben op vragen die gesteld zijn voor de eerste nota van inlichtingen wordt van inschrijvers een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Eerste vragenronde

Vragen kunnen uiterlijk tot **woensdag 6 april 2022 tot 9.00 uur**, waar mogelijk met motivering/toelichting, via de berichtenmodule van TENDERNED worden ingediend. De datum waarop de aanbestedende dienst de vragen ontvangt is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij de aanbestedende dienst van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden omstreeks **woensdag 13 april 2022** door de aanbestedende dienst beantwoord in de nota van inlichtingen, die gepubliceerd wordt op TENDERNED.

Tweede vragenronde

Na de eerste nota van inlichtingen kunnen inschrijvers nadere vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. Inschrijver dient hierbij specifiek aan te geven op welk vraagnummer haar vervolgvraag ziet. De nadere vragen kunnen uiterlijk **woensdag 20 april 2022 tot 9.00 uur**, waar mogelijk met motivering/toelichting, via de berichtenmodule van TENDERNED worden ingediend. De datum waarop de aanbestedende dienst de vragen ontvangt is leidend. Nieuwe of te laat ingediende vragen of vragen ingediend na verzending van de tweede nota van inlichtingen worden in principe niet beantwoord tenzij de aanbestedende dienst van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde nadere vragen worden omstreeks **dinsdag 26 april 2022** door de aanbestedende dienst in een tweede en laatste nota van inlichtingen beantwoord, die gepubliceerd wordt op TENDERNED.

Inschrijver heeft de mogelijkheid voor de nota's van inlichtingen vragen over en/of tekstvoorstellen voor wijziging van de conceptovereenkomst en de ARBIT-2018 met motivering in te dienen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen. Eventuele wijzigingen en aanvullingen op dit beschrijvend document in de nota's van inlichtingen dient de inschrijver onvoorwaardelijk te accepteren. Deze wijzigingen en aanvullingen gaan voor in rangorde op de bepalingen in dit beschrijvend document.

2.7 INDIENEN (DOCUMENTEN BIJ) INSCHRIJVING

Uiterlijk **dinsdag 10 mei 2022 tot 9.00 uur** moet uw inschrijving, inclusief alle vereiste bijlagen, ingediend zijn. De inschrijving verloopt via TENDERNED. U moet uw inschrijving uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Andere of andersoortige inschrijvingen zullen (dan ook) niet in behandeling worden genomen.

Let op: Na de sluitingsdatum/tijdstip voor het indienen van inschrijvingen sluit de kluis. Het is daarna niet meer mogelijk bestanden aan te leveren en/of te wijzigen. Wij raden u aan om al uw bestanden tijdig klaar te zetten voor het online indienen van uw inschrijving, zodat bij onvoorziene problemen bij de aanlevering de helpdesk van TENDERNED u nog kan ondersteunen om alle informatie op de juiste wijze aan te leveren. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van de inschrijving.

De inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden die zijn opgenomen in dit beschrijvend document inclusief bijlagen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van de gevraagde documenten, zoals omschreven in dit document. Ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geldt als ondertekening van de inschrijving. De inschrijving dient op sluitingsdatum en -tijdstip op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure in ieder geval het volgende te bevatten:

| Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid | |
|--|----------------------------|
| Wat | Hoe |
| Inschrijvingsbrief | Voegt inschrijver zelf toe |

| | |
|---|--|
| Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) | Bijlage B1 |
| Verklaring omtrent rechtmatigheid | Bijlage B2 |
| Standaardformat referenties | Bijlage E |
| Uittreksel Handelsregister | Zie paragraaf 3.2.1 |
| Documenten t.b.v. gunningscriteria | Zie hoofdstuk 5: Uitwerking van de beantwoording van de open vragen (maximaal 7 x A4). |
| Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid, als inschrijver een beroep doet op een ander (paragraaf 3.3) | |
| Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van de ander | Bijlage B1, en: <ul style="list-style-type: none"> - paragraaf 3.3.1 (onderaannemer) - paragraaf 3.3.2 (derde(n)) - paragraaf 3.3.3 (concern) |
| Uittreksel Handelsregister van de derde | Zie paragraaf 3.2.1 en paragraaf 3.3 |
| Concernverklaring | Bijlage C en zie paragraaf 3.3 |

De opening van de digitale kluis vindt op zijn vroegst 15 minuten na het uiterste tijdstip voor het indienen van inschrijvingen plaats, op voorwaarde dat er geen sprake is van een situatie als beschreven in 2.8. De opening vindt NIET in het openbaar plaats. Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening.

Van het openen van de inschrijvingen wordt een proces-verbaal opgemaakt.

Inschrijver dient rekening te houden met hetgeen is opgenomen in de verdere paragrafen over in te dienen bewijsmiddelen en overige na te vragen documenten.

2.8 STORINGEN

Als er sprake is van een aantoonbare storing van TENDERNED waardoor het indienen van een tijdige inschrijving niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst na de sluitingsdatum/-tijdstip besluiten de inschrijftermijn te verlengen. Dit is een eenzijdig recht van de aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. De aanbestedende dienst kan niet van dit recht gebruik maken na het moment waarop de kluis is geopend omdat zij dan kennis heeft kunnen nemen van de ontvangen inschrijvingen.

De aanbestedende dienst zal een verzoek tot uitstel enkel in overweging nemen wanneer:

- a) de potentiële inschrijver aantoont tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TENDERNED;
- b) de potentiële inschrijver de aanbestedende dienst direct per e-mail via inkoop@vfpf.nl - met als onderwerp 'Storing TENDERNED' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
- c) TENDERNED de betreffende storing heeft bevestigd;
- d) de storing nadrukkelijk een storing van TENDERNED betreft en geen storing betreft die binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de verzoeker ligt.

Als de aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) inschrijvers geïnformeerd over de verlenging. De (potentiële) inschrijvers die al een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

2.9 BEOORDELINGSPROCEDURE

De beoordeling van de ingediende inschrijvingen verloopt als volgt:

Stap 1 vaststellen volledigheid en geldigheid van de inschrijvingen

De inschrijving moet volledig en geldig zijn.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in dit beschrijvend document voorgeschreven wijze. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Geldig betekent dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig, door een uit het handelsregister blijkende bevoegd persoon, is ondertekend. De stukken dienen te zijn ondertekend met een handtekening en als digitale scan te worden ingediend. Inschrijver moet de originele hardcopy binnen twee dagen aan de aanbestedende dienst overleggen, indien de aanbestedende dienst dit verzoekt ter verificatie.

Een onvolledige en/of ongeldige inschrijving zal uitgesloten worden van verdere beoordeling, tenzij de onvolledigheid en/of ongeldigheid door de aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van documenten in het kader van gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

Inschrijver dient een onvoorwaardelijke inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat de inschrijving geen 'mitsen en maren' mag bevatten. Een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehouden zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling. Daarnaast dienen de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en waar specifiek naar gevraagd te zijn ondertekend.

Stap 2 beoordelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Beoordeling van de geldige en volledige inschrijvingen gebeurt aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Is op een inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing en/of voldoet een inschrijver niet aan een geschiktheidseis, dan wordt de inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en de inschrijving terzijde gelegd. Dit is alleen anders indien er naar mening van de aanbestedende dienst sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en/of 2.88 Aw 2012.

Stap 3 beoordelen voldoen aan het programma van eisen

Aan alle eisen, zoals gesteld in het programma van eisen, dient te worden voldaan en/of alle eisen dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd en te zijn inbegrepen bij de aangeboden prijs, tenzij in dit beschrijvend document expliciet anders is vermeld. Het programma van eisen, eventueel aangepast door de nota('s) van inlichtingen, is leidend en gaat boven eventuele bijlagen of toelichtingen bij inschrijving.

Stap 4 beoordeling op het gunningscriterium

Alle inschrijvingen worden beoordeeld volgens de methode zoals beschreven in hoofdstuk 5. Hetgeen aangeboden bij de kwalitatieve gunningscriteria dient bij de opgegeven prijs te zijn inbegrepen, tenzij expliciet anders vermeld in dit beschrijvend document.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de ingediende inschrijvingen. Als na beoordeling blijkt dat inschrijvers een gelijk aantal punten hebben behaald, geldt dat de inschrijver die het beste heeft gescoord op G2 Kwaliteit voor gunning in aanmerking komt. Als ook op dat onderdeel de scores gelijk zijn, zal via loting door een notaris worden bepaald welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt. Van de loting wordt een proces-verbaal / akte opgemaakt.

Indien een inschrijving bij stappen 1 t/m 3 enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan aanbestedende dienst besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Als uit navraag blijkt dat de inschrijving niet voldoet, zal deze alsnog als ongeldig ter zijde worden gelegd en wordt de als tweede geëindigde inschrijver als beoogd opdrachtnemer aangemerkt.

Daarnaast kan aanbestedende dienst besluiten om vragen te stellen en/of nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

2.10 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNING

Alle betrokken inschrijvers worden gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd door de aanbestedende dienst over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure door middel van verzending van de voorlopige gunningsbeslissing.

Een inschrijver verliest zijn recht om op te komen tegen de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing wanneer de aanbestedende dienst niet binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de kennisgeving waarin de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing bekend is gemaakt, is gedagvaard in kort geding voor de bevoegde voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam te Rotterdam door betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van de aanbestedende dienst. Deze termijn betreft derhalve een vervaltermijn.

De aanbestedende dienst kan de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt en de eindverantwoordelijke akkoord is met definitieve gunning. Deze termijn vangt aan op de kalenderdag na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing. Definitieve gunning kan alleen plaatsvinden aan een inschrijver die voldoet aan de gestelde eisen in dit beschrijvend document.

In het geval dat de beoogde opdrachtnemer niet (meer) aan de gestelde eisen voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan aanbestedende dienst een nieuw voornemen tot gunning nemen. Deze nieuwe voorlopige gunningsbeslissing zal gelijktijdig aan alle inschrijvers worden verzonden. De aanbestedende dienst kan de opdracht definitief gunnen aan de

inschrijver waaraan het nieuwe voornemen tot gunning is verzonden, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen kort geding procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kort geding procedure aanhangig is gemaakt, dan zal de aanbestedende dienst pas tot definitieve gunning overgaan na de eventuele uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

2.11 GESTANDDOENING

De inschrijver doet zijn inschrijving gestand voor een periode van 90 dagen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen.

Mocht tegen deze aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. Aangewende rechtsmiddelen schorten de gestanddoeningstermijn niet op. In overige gevallen kan de aanbestedende dienst inschrijvers verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.12 AANSPRAKELIJKHEID AANBESTEDENDE DIENST

Dit beschrijvend document met bijbehorende documenten is met grote zorg samengesteld. Indien inschrijver meent dat dit document dan wel een nota van inlichtingen onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat, of de geschiktheidseisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, en/of de wijze van beoordelen onduidelijk is, en/of dit document geheel of deels strijdig zou zijn met het recht, dan dient de potentiële inschrijver hierover een vraag te stellen in de nota's van inlichtingen, en/of dit uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van de laatste nota van inlichtingen schriftelijk en gemotiveerd aan de aanbestedende dienst bekend te maken via TENDERNED, bij afwezigheid waarvan ieder recht om tegen dit document in rechte op te komen vervalft.

Indien de reactie van de aanbestedende dienst naar aanleiding van het in de voorgaande alinea gestelde niet leidt tot een aanpassing van dit document, dan wel tot een aanpassing die in de ogen van een inschrijver niet juist of onvoldoende is, dan dient uiterlijk 24 uur voor de sluitingsdatum een kort geding procedure aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde voorzieningenrechter en dient aanbestedende dienst hiervan onverwijld in kennis te worden gesteld middels betekening van de dagvaarding op het adres van aanbestedende dienst, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de aanbestedingsdocumenten te ageren vervalft. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de aanbestedingsprocedure op te schorten dan wel in te trekken.

2.13 KLACHTEN AANBESTEDING

Mocht de inschrijver een klacht hebben over de aanbesteding of een onderdeel daarvan, dan dient men deze klacht schriftelijk te melden bij de Opdrachtgever. De inschrijver kan een klacht indienen via het Klachtenmeldpunt aanbesteden van het Vervangingsfonds/Participatiefonds. Ga hiervoor naar www.vfpf.nl. Dit meldpunt is enkel beschikbaar gesteld voor klachten, niet voor het indienen van

vragen. Het indienen van een klacht kent geen opschortende termijn voor de Aanbestedingsprocedure. De klachtenprocedure is conform het advies klachten afhandeling bij aanbesteden.

Deze klacht kan worden ingediend via het 'Formulier klachtenregeling aanbestedingen' via inkoop@vfpf.nl, met in de onderwerpregel: Beheer en onderhoud Microsoft Dynamics 365 Customer Relationship Management, Participatiefonds en de heer J. van Aert. Het indienen van een klacht kan reden zijn voor het opschorten van de aanbestedingsprocedure.

Het indienen van een klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, schort deze aanbestedingsprocedure niet op.

3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Hoofdstuk 3 bevat de uitsluitingsgronden die niet van toepassing mogen zijn op inschrijver en geschiktheidseisen waaraan de inschrijver dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen, op straffe van uitsluiting. De geschiktheidseisen bestaan uit eisen aan de financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en beroepsbevoegdheid.

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De inschrijver dient in Deel III A van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen **vijf (5) jaren** onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak jegens inschrijver, in de zin van alle in artikel 2.86 Aw 2012 beschreven gronden, op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure. De verplichting tot uitsluiting van de inschrijver is ook van toepassing wanneer een bij onherroepelijk vonnis veroordeelde persoon lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van inschrijver of indien hij daarin een vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

De inschrijver dient daarnaast in Deel III B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de gegadigde of de inschrijver is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat de inschrijver niet voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.

De inschrijver dient ook in Deel III C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat geen sprake is van de situaties genoemd in artikel 2.87 Aw 2012. Op deze aanbestedingsprocedure zijn de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig (art. 2.87 lid 1 sub b Aw 2012);
- Valse verklaring (art. 2.87 lid 1 sub h Aw 2012).

De inschrijver dient ook in Deel III B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van onderstaande facultatieve uitsluitingsgrond:

- Betaling belasting of sociale premies (art. 2.87 lid 1 sub j Aw 2012).

Voor de facultatieve uitsluitingsgronden geldt een terugkijktermijn van **drie (3) jaren** voorafgaand aan het doen van de inschrijving, met uitzondering van de uitsluitingsgronden 'Faillissement, insolventie, of gelijksoortig', 'belangenconflict', en 'betrokken bij de voorbereiding'. Voor deze uitsluitingsgronden geldt dat hiervan geen sprake mag zijn met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure.

Ter bewijs van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet de voorlopig gegunde inschrijver bewijsstukken conform artikel 2.89 Aw 2012 aan de aanbestedende dienst overleggen:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.

- Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Eventuele overige bewijsmiddelen. Waar de aanbestedende dienst deze eist, is dit nadrukkelijk aangegeven.

Inschrijver moet deze bewijsstukken binnen tien (10) werkdagen na verzoek van de aanbestedende dienst overleggen. Inschrijver dient dus rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen met betrekking tot de bewijsmiddelen.

Wanneer inschrijver zich bij het indienen van haar inschrijving laat begeleiden door een adviseur/adviesbureau en deze adviseur/adviesbureau begeleidt ook concurrerende inschrijvers, bestaat de schijn van belangenverstremgeling en/of de schijn van beïnvloeding en/of afstemming van inschrijvingen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als haar eigen handelen. Op eerste verzoek van aanbestedende dienst dient inschrijver aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstremgeling en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd. Niet tijdig reageren en/of naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende aangetoond leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van de inschrijving.

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

Door ondertekening van Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de inschrijver dat zij voldoet aan alle geschiktheidseisen. Waar gevraagd wordt om bewijsmiddelen te overleggen, dient beoogd opdrachtnemer deze binnen 10 werkdagen te overleggen.

3.2.1 INSCHRIJVING HANDELSREGISTER (BEROEPSBEVOEGDHEID)

De inschrijver dient in de inschrijving een gewaarmerkt uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel toe te voegen niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen. Uit dit uittreksel moet de tekeningsbevoegdheid blijken voor minimaal de inschrijvingsom voor deze opdracht van degene die de inschrijving heeft getekend.

3.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

3.2.2.1 STABILITEIT ONDERNEMING

Ook dient inschrijver een stabiele onderneming te zijn, die haar continuïteit kan garanderen. Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer op verzoek van de aanbestedende dienst een (meest) recente accountantsverklaring zonder een continuïteitsparagraaf aan de aanbestedende dienst overleggen. Deze paragraaf wordt alleen opgenomen door de accountant als deze vreest voor de (economische en financiële) continuïteit van inschrijvers onderneming.

NB: indien alleen geconsolideerde omzetcijfers kunnen worden opgegeven, dient het concern, in de zin van paragraaf 3.3.3, zich garant te stellen voor de inschrijver.

3.2.3 TECHNISCHE BEKWAAMHEID EN BEROEPSBEKWAAMHEID

3.2.3.1 KERNCOMPETENTIES

De inschrijver dient bij inschrijving een referentie(s) op te geven om zijn bekwaamheid aan te tonen met betrekking tot de onderstaande kerncompetentie(s). De einddatum/einddata mag/mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding. Indien daarbij gebruik wordt gemaakt van een nog niet geheel afgeronde opdracht, gelden alleen de werkelijk behaalde resultaten en opdrachtwaarde/omvang van de betreffende opdracht tot het moment van inschrijving.

- Kerncompetentie 1: De inschrijver heeft een vergelijkbare opdracht in opdrachtwaarde en omvang uitgevoerd van minimaal € 720.000,- excl. BTW.
- Kerncompetentie 2: De inschrijver kan met een referentie aantonen dat vergelijkbare opdracht binnen een (semi-)overheidsorganisatie heeft uitgevoerd met minimaal 60 FTE's.

Als bewijs dient inschrijver de genoemde referenties, volgens het standaardformat (Bijlage E), toe te voegen aan de inschrijving. Uit referenties moet duidelijk en ondubbelzinnig de gevraagde ervaring blijken.

Dit betekent dat inschrijver één (1) referentie per kerncompetentie in kan dienen. Inschrijver mag met één (1) referentie aan meerdere kerncompetenties voldoen, op voorwaarde dat duidelijk en ondubbelzinnig uit de referentie blijkt op welke kerncompetenties de referentie ziet. Indien inschrijver meer referenties indient dan is toegestaan, worden de extra referenties terzijde gelegd en worden alleen de referenties tot het gevraagde aantal in de beoordeling meegenomen. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan de gestelde kerncompetitie(s) met de juiste referentie(s).

3.2.3.2 KWALITEITSBORGING

De inschrijver dient voldoende kennis en kunde in huis te hebben om de opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren. Inschrijver moet minimaal beschikken over de volgende certificering: ISO27001.

Als minimum eis geldt dat u op de datum van inschrijving beschikt over een geldig ISO27001 en de door opdrachtnemer te leveren dienst(verlening) en/of product (zoals omschreven in deze opdracht) is in scope van dit certificaat. Daarnaast heeft opdrachtnemer bij de scope passende beheersmaatregelen getroffen afkomstig uit de ISO27002, hetgeen blijkt uit de aan het certificaat gekoppelde verklaring van toepasselijkheid.

Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer een kopie van de gevraagde certificeringen aan de aanbestedende dienst overleggen.

Als inschrijver niet over de vereiste certificaten beschikt, maar over een gelijkwaardig certificaat of kwaliteitsborgingssysteem, dan dient zij dit in haar inschrijving aan te geven en te omschrijven waarom het systeem gelijkwaardig is. De aanbestedende dienst moet uit de omschrijving kunnen opmaken dat

het betreffende certificaat of kwaliteitsborgingssysteem daadwerkelijk gelijkwaardig is. Inschrijver dient in de inschrijving passend bewijs van de gelijkwaardigheid te leveren.

3.3 BEROEP OP EEN ANDER

Inschrijver kan op de volgende manier inschrijven op deze aanbesteding:

- A. Zelfstandig - In dit geval dient Inschrijver verplicht een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel Kamer van Koophandel in te dienen.
- B. Met een beroep op de draagkracht van Derden - In dit geval dient Inschrijver deel II C van het UEA met 'ja' te beantwoorden en verplicht een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK van hoofdaannemer en iedere derde in te dienen.
- C. Met onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan op de draagkracht - In dit geval dient Inschrijver deel II D van het UEA met 'ja' te beantwoorden. Er zijn in dit geval geen verdere acties vereist. Het is wel verplicht om bij Inschrijving al te vermelden of en met welke onderaannemers wordt samengewerkt.
- D. Als Combinatie - In dit geval dient inschrijver deel II A, 'wijze van deelneming' van het UEA met 'ja' te beantwoorden en verplicht per combinant een separaat ingevuld en ondertekend UEA, en uittreksel van de Kamer van Koophandel in te dienen.

AD B: BEROEP OP DRAAGKRACHT VAN DERDE(N)

Inschrijver kan (al dan niet binnen een eigen concern) een beroep doen op een derde (of derden) wat betreft de technische beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht door Deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen.

- Indien inschrijver een beroep doet op een derde dient hij zowel inhoudelijk als contractueel in de inschrijving aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde. Ook dient deze derde de werkzaamheden waarvoor die bekwaamheid is vereist, daadwerkelijk te verrichten.
- Als inschrijver zich, voor het voldoen aan een referentie-eis, beroept op de technische bekwaamheid van een derde, mag inschrijver referentieprojecten van deze derde indienen alsof het haar eigen referentieprojecten zijn.
- Op de betreffende derde mag geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en deze derde dient te voldoen aan de geschiktheidseisen die verband houden met de bekwaamheid waarvoor door inschrijver een beroep op haar wordt gedaan. Deze derde dient zelfstandig een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen, met uitzondering van Deel II D als de derde geen onderaannemer wenst in te zetten. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de derde ook de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk te verrichten.
- De geschiktheidseisen ten aanzien van kwaliteitsborging die van toepassing zijn op de inschrijver, zijn ook van toepassing op een derde waar inschrijver een beroep op doet in het kader van deze aanbesteding.

- Als bewijs wordt van de beoogd opdrachtnemer verlangd de bijbehorende bewijsstukken van de derde aan de aanbestedende dienst te overleggen. De bewijsstukken in dit kader zijn in elk geval de volgende:
 - Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar op het moment van inschrijving;
 - Verklaring Belastingdienst betaling sociale zekerheidspremies en belastingen, niet ouder dan 6 maanden op het moment van inschrijving.
 - Bewijsstukken in het kader van kwaliteitsborging.
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient door de derde rechtsgeldig ondertekend te zijn door een vertegenwoordigingsbevoegde. Uit het uittreksel uit het Handelsregister, die bij de inschrijving dient te worden gevoegd, dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft getekend.
- Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming binnen een concern (dochter-, zuster- of moedervenootschap) kwalificeert zich als een beroep op een derde.
- Als er een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde, mag deze niet (ook) op eigen titel een inschrijving indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor de (hoofd)inschrijver; de inschrijver mag zich niet (ook) inschrijven als derde op wier draagkracht inschrijver een beroep doet. Indien een situatie zich voordoet waarin een derde waarop een beroep wordt gedaan ook als zelfstandig inschrijver heeft ingeschreven, zal de inschrijving van de derde als zelfstandig inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

AD C: ONDERAANNEMERS WAAROP GEEN BEROEP ALS DERDE WORDT GEDAAN

Inschrijvers kunnen voor de uitvoering van de opdracht onderaannemers inzetten.

- Voor onderaannemers waarop geen beroep als derde wordt gedaan en die enkel zullen worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (oftewel voor de feitelijke uitvoering van werkzaamheden binnen de opdracht) dient inschrijver in Deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op te geven welke onderaannemers het betreft en daarbij te vermelden voor welke onderdelen deze zullen worden ingezet.
- Onderaannemers die niet benoemd zijn bij de inschrijving kunnen in beginsel niet zonder nadrukkelijke toestemming van de aanbestedende dienst worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.
- Onderaannemers mogen wel als onderaannemer voor verschillende inschrijvers optreden, op voorwaarde dat de geldende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit en daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Verschillende werkmaatschappijen binnen een concern kunnen, indien door de inschrijver gewenst, dienen als onderaannemer(s) van de

hoofdaannemer.

AD D: COMBINATIE

Inschrijvers kunnen ook als combinatie inschrijven.

- Binnen de combinatie dient één contactpersoon te worden aangewezen die namens de combinatie optreedt als penvoerder. De penvoerder dient gedurende de uitvoering van de opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid te beschikken en gemachtigd te zijn om namens de combinatie op te treden.
- Elke deelnemer aan de combinatie dient zelfstandig het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen en deze rechtsgeldig te ondertekenen. Uit het uittreksel uit het Handelsregister, die bij de inschrijving dient te worden gevoegd, dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft getekend.
- Indien als combinatie ingeschreven wordt, dient in het UEA deel IIA 'Wijze van deelneming' beantwoord te worden met 'ja'.
- De combinatie dient als geheel te voldoen aan de geschiktheidseisen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de aanbestedingsdocumenten.

De deelnemers aan een combinatie mogen niet als deelnemer van een andere combinatie, zelfstandig of als onderaannemer inschrijven. Indien blijkt dat een deelnemer zich hieraan niet houdt, zal:

- Als een deelnemer ook als derde of onderaannemer (zoals bedoeld onder B en C) heeft ingeschreven, de inschrijving van de combinatie van de aanbesteding worden uitgesloten;
- Als een deelnemer ook zelfstandig een inschrijving heeft ingediend, de zelfstandige inschrijving van de deelnemer van de aanbesteding wordt uitgesloten;
- Als een deelnemer met meerdere combinaties heeft ingeschreven, aan de betreffende combinaties worden verzocht te bepalen welke combinatie(s) worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zal de aanbestedende dienst dit met behulp van een loting bepalen. De uitkomst van deze (notariële) loting is bindend voor alle belanghebbenden.

Een combinatie moet voldoen aan de Beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, op straffe van uitsluiting. De voorkeur voor een rechtsvorm van de combinatie gaat uit naar een vennootschap onder firma, of gelijkwaardig. Het is voor de uitvoering van de opdracht niet verplicht een entiteit op te richten.

3.3.1 CONCERN/HOLDING/DOCHTERONDERNEMING EN GELIEERDE ONDERNEMINGEN

Met een concern wordt bedoeld een economische eenheid waarin rechtspersonen en/of vennootschappen organisatorisch zijn verbonden. Deze ondernemingen zijn direct of indirect aan elkaar gelieerd middels (financiële) deelnemingen. Als ondernemingen dezelfde aandeelhouders en/of

Beschrijvend document Europees openbare aanbesteding Beheer en onderhoud Microsoft Dynamics 365 Customer Relationship Management

bestuurders hebben, of de aandeelhouders en/of bestuurders invloed kunnen uitoefenen op of zicht hebben op de bedrijfsvoering van andere organisaties, is er sprake van een concern. Ook is sprake van een concern als directie en/of bestuurders van de inschrijver ook werknemer of bestuurder zijn in een gelieerde (dochter/moeder) onderneming.

Met een holding en moedermaatschappij wordt bedoeld de hoogste maatschappij in de hiërarchie die zeggenschap over de inschrijver uitoefent. Onder zeggenschap valt de beslissende invloed die voornoemde hoogste maatschappij uitoefent over de samenstelling van het bestuur, de strategische beslissingen/bedrijfsvoering en het beleid van de inschrijver. Van zeggenschap is in ieder geval sprake als de inschrijver (staf)afdelingen deelt met de hoogste maatschappij of er sprake is van detachering van medewerkers tussen inschrijver en de hoogste maatschappij. Van zeggenschap is ook sprake indien de hoogste maatschappij inhoudelijk inzicht heeft in de keuzes, overwegingen en opgestelde documenten van de inschrijver.

- Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen een inschrijving indienen, als zij kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.
- Inschrijver dient in de inschrijvingsbrief bij zijn inschrijving te verklaren onderdeel uit te maken van het concern, de inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld, en inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van het concern door een beschrijving van de structuur en een organisatieschema/organogram van het concern bij te voegen. De aanbestedende dienst kan op deze wijze toetsen of er sprake is van dubbele inschrijvingen zodat een zuivere mededinging gewaarborgd blijft. Inschrijver is niet verplicht haar inschrijving aan andere maatschappijen in het concern kenbaar te maken, tenzij dit noodzakelijk is tot het doen van een geldige inschrijving.

Bovenstaande geldt ook voor een holding, een dochteronderneming of een andersoortig gelieerde onderneming.

GARANTSTELLING CONCERN

Indien inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis geldt hetgeen hieronder is opgenomen en hierboven inzake beroep op derden.

De inschrijver dient de concernverklaring conform Bijlage C bij inschrijving toe te voegen. In de concernverklaring verklaart de moedermaatschappij dat zij zich namens de inschrijver bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien en dat zij zich namens de inschrijver bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de uit de rechtshandelingen van de inschrijver voortvloeiende schulden in het kader van deze opdracht, ook na eventueel faillissement of liquidatie van de inschrijver.

Indien aantoonbaar geen sprake is van een zeggenschapsrelatie binnen het concern en inschrijver geheel zelfstandig en onafhankelijk van de overige/hogere ondernemingen functioneert, dan hoeft Bijlage C niet te worden ingediend. In dit geval moet er wel een artikel 2:403-verklaring worden ingediend als inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om aan een geschiktheidseis te voldoen.

3.4 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Inschrijver (en derde) verklaart door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage B1) dat de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en te voldoen aan alle geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoerings- en contractvoorwaarden voor zover omschreven in dit beschrijvend document en bijlagen en aangevuld en/of toegelicht in de nota('s) van inlichtingen. De verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een uit het Handelsregister blijkende vertegenwoordigingsbevoegde.

3.5 VERKLARING RECHTMATIGE INSCHRIJVING

Inschrijver verklaart in Bijlage B2 dat de inschrijving niet tot stand is gekomen in strijd met het (Europees) mededingingsrecht (bid-rigging). De inschrijving is ongeldig indien de vereiste verklaring ontbreekt, niet rechtsgeldig is ondertekend en/of niet naar waarheid is ingevuld.

Als aanbestedende dienst gereede twijfel en/of gegronde vermoedens heeft te twijfelen aan de juistheid van deze verklaring, zal zij de betreffende inschrijver(s) hiervan op de hoogte stellen en hen de kans bieden de vermoedens gemotiveerd te weerspreken. Als de vermoedens van aanbestedende dienst na de reactie van inschrijver(s) in stand blijven kan zij de betreffende autoriteit op de hoogte stellen van haar vermoedens en besluiten de betreffende inschrijving(en) ongeldig te verklaren.

3.6 INSTEMMING TOEPASSELIJKHEID

De inschrijver die tegenover de aanbestedende dienst blijkt heeft gegeven voornemens te zijn een inschrijving te doen, dan wel concreet een inschrijving heeft gedaan, wordt geacht te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van de aanbestedingsprocedure en deze offerteaanvraag inclusief bijlagen, waaronder, doch niet beperkt tot, het bepaalde:

- In de ARBIT-2018 (al dan niet gewijzigd door de Nota van inlichtingen), en;
- In verband met de (technische) minimumeisen (al dan niet gewijzigd door de Nota van inlichtingen).

En garandeert voorts de rechtsgeldigheid van zijn inschrijving.

4 PROGRAMMA VAN EISEN

In dit hoofdstuk staat het programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient geïnteresseerde dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

4.1 UITVOERINGSVOORWAARDEN

Het programma van eisen is toegevoegd als aparte bijlage, zie bijlage I.

4.2 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING, ARBEIDSVOORWAARDEN

Door inschrijving op deze opdracht geeft de inschrijver aan, dat hij bij het opstellen van zijn inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in Bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012, die gelden in Nederland, verkrijgen via;

- Met betrekking tot belastingen: Ministerie van Financiën, Den Haag (www.minfin.nl en/of www.belastingdienst.nl);
- Met betrekking tot milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Den Haag (www.minienw.nl);
- Met betrekking tot arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag (www.minszw.nl) en/of het UWV (www.uwv.nl).

De aanbestedende dienst zal als de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van een overheidsopdracht niet worden nageleefd hiervan melding maken bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

4.3 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE F)

In de conceptovereenkomst (Modelovereenkomst ARBIT-2018) zijn de contractvoorwaarden opgenomen. Voor bepalingen in de conceptovereenkomst die strijdig zijn met de van toepassing Beschrijvend document Europees openbare aanbesteding Beheer en onderhoud Microsoft Dynamics 365 Customer Relationship Management

verklaarde ARBIT-2018 geldt dat de bepalingen uit de conceptovereenkomst leidend zijn. Door indiening van de inschrijving gaat de inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

4.4 ARBIT-2018 (BIJLAGE G)

De algemene voorwaarden van inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Uitsluitend de ARBIT-2018, die als Bijlage G zijn bijgevoegd, zullen van toepassing zijn. Door indiening van de inschrijving gaat inschrijver uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

5 GUNNINGSCRITEIUM EN BEOORDELING

5.1 GUNNINGSCRITEIUM

De inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding', hierna afgekort als: 'Beste PKV'. Dit op basis van het principe gunnen op waarde. Elk kwaliteitsgunningscriterium vertegenwoordigt een waarde. De waarde, die in toelichting bij elk gunningscriterium naar voren komt, is de waarde die van de inschrijfprijs vermeld op het prijzenblad wordt afgetrokken. Hierdoor ontstaat er een vergelijkingsprijs. De vergelijkingsprijs wordt vastgesteld op basis van de volgende formule:

$$\text{Totale inschrijfsom/Fictieve inschrijfsom A+B} - \text{Totale waarde op de gunningscriteria Kwaliteit} = \text{Vergelijkingsprijs}$$

$$F = I - (G2.1 + G2.2 + G2.3 + G2.4 + G2.5)$$

F: Vergelijkingsprijs;

I: Totale inschrijfsom/Fictieve inschrijfsom A+B+C+D blijkende uit het prijsinvulformulier (in EUR);

G2.1: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak (vraag 1);

G2.2: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak (vraag 2);

G2.3: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak (vraag 3).

G2.4: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak (vraag 4).

G2.5: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak (vraag 5).

De inschrijver met de laagste vergelijkingsprijs, is de inschrijver met de 'beste prijs-kwaliteitverhouding', hierna afgekort als: 'Beste PKV'.

Wanneer de vergelijkingsprijs gelijk is, dan zal de inschrijver die het beste heeft gescoord op G2 Kwaliteit de doorslag geven.

Het gunningscriterium Kwaliteit bestaat uit de volgende subgunningscriteria:

| | Subgunningscriteria | Maximale korting |
|------|---------------------|------------------|
| G2 | Kwaliteit | € 850.000,- |
| G2.1 | Vraag 1 | € 300.000,- |
| G2.2 | Vraag 2 | € 150.000,- |
| G2.3 | Vraag 3 | € 200.000,- |
| G2.4 | Vraag 4 | € 150.000,- |
| G2.5 | Vraag 5 | € 50.000,- |

G1 PRIJS

U dient uw prijs aan te bieden conform het aangeleverde prijsinvalformulier (Bijlage D). Inschrijver verklaart middels inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het programma van eisen, en zoals aangepast in de nota('s) van inlichtingen, en alle wensen zoals door inschrijver aangeboden in de aangeboden prijzen verwerkt zijn.

Het is inschrijver niet toegestaan een nulprijs in te dienen. Het is absoluut niet toegestaan negatieve prijzen aan te bieden. Het niet invullen van (onderdelen van) een prijswens leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.

Abnormaal lage prijzen worden door de aanbestedende dienst gecontroleerd/nagevraagd. Conform artikel 2.116 Aw 2012 kan de inschrijving ongeldig worden verklaard.

BEOORDELING G1 PRIJS

De prijs wordt beoordeeld op basis van de inschrijvingsom blijkende uit het prijsinvalformulier/inschrijvingsbiljet (in EUR). Voor het bepalen van de inschrijfsom worden de onderdelen A+B van het prijsinvalformulier bij elkaar opgeteld.

Let op! In het prijsinvalformulier dient opdrachtnemer een uniform óf een gedifferentieerd uurtarief af te geven. Hierbij is het uitgangspunt op basis van een raming dat er voor 1600uur in de totale opdracht aan werkzaamheden wordt verwacht over 4 jaar(aan de raming van het aantal uren kunnen geen rechten worden ontleend). Dit betreft zowel werkzaamheden voor projecten als RFC's. Bij gebruik van gedifferentieerde uren moet de som van de opgegeven uren gelijk zijn aan 1600uur. Indien dit niet het geval is zal de inschrijving ongeldig worden verklaard.

G2 KWALITEIT

Aan uw inschrijving dient u een plan van aanpak toe te voegen. Indien uw plan van aanpak meer pagina's bevat dan toegestaan, worden de extra pagina's terzijde gelegd en niet beoordeeld.

Uw plan van aanpak dient in ieder geval de volgende onderdelen te beschrijven:

Vraag 1:

Op welke wijze zorgt ervoor dat u als partner/expert functionele requirements scherp stelt en hoe worden deze uiteindelijk gerealiseerd zodat de businessvraag wordt ingevuld en de beschikbare capaciteit van Vfpf zo efficiënt mogelijk wordt ingezet?

Voor dit onderdeel kan Inschrijver **maximaal 2 x A4** (enkelzijdig, **lettertype Verdana, lettergrootte 10, regelafstand anderhalf, marge rondom 2,5 cm**, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera.) gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld.

Minimale score subgunningscriteria – Vraag 1:

Inschrijver dient op dit criterium minimaal een 2 (voldoende) te scoren. Een inschrijving die op dit subgunningscriteria lager (dan een 2) scoort wordt als ongeldig ter zijde gelegd.

Vraag 2:

Beschrijf hoe u voor voldoende ondersteuning zorgt ten behoeve van de te realiseren businesswensen. En hoe u borgt dat de juiste kennis en kunde van uw medewerkers gedurende de gehele opdracht aanwezig is?

Voor dit onderdeel kan Inschrijver **maximaal 1 x A4** (enkelzijdig, **lettertype Verdana, lettergrootte 10, regelafstand anderhalf, marge rondom 2,5 cm**, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera.) gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan wordt alleen de eerste pagina beoordeeld.

Vraag 3:

Beschrijf hoe u zorgdraagt voor proactief beheer en inrichting en de daarbij behorende accurate, up-to-date zijnde (beheer)documentatie van het door u in beheer genomen Microsoft Dynamics 365 platform.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver **maximaal 1 x A4** (enkelzijdig, **lettertype Verdana, lettergrootte 10, regelafstand anderhalf, marge rondom 2,5 cm**, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera.) gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan wordt alleen de eerste pagina beoordeeld.

Vraag 4:

Beschrijf hoe u de (markt)ontwikkeling op het Dynamics 365 platform bijhoudt en proactief zorgt voor toevoeging van businesswaarde voor VfPf.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver **maximaal 1 x A4** (enkelzijdig, **lettertype Verdana, lettergrootte 10, regelafstand anderhalf, marge rondom 2,5 cm**, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera.) gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan wordt alleen de eerste pagina beoordeeld.

Vraag 5:

Beschrijf welke passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen met betrekking tot privacy en security by design.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver **maximaal 2 x A4** (enkelzijdig, **lettertype Verdana, lettergrootte 10, regelafstand anderhalf, marge rondom 2,5 cm**, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera.)

gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld.

BEOORDELING G2 KWALITEIT

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de (sub-)subgunningscriteria afzonderlijk. Per onderdeel wordt door de beoordelaar een score van 0, 1, 2, 3 of 4 gegeven. De inschrijvingen zullen absoluut worden beoordeeld. Dit houdt in dat op basis van de opgave van de inschrijver aan ieder individueel antwoord een score wordt toegekend. De beoordelingscommissie zal op basis van consensus een eindoordeel per subgunningscriterium de uiteindelijke score bepalen.

Hierbij worden de volgende scores gehanteerd:

0 = Niet beantwoord

1 = Matig/Onvoldoende: Geen meerwaarde. Dit wil zeggen dat het plan van aanpak naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet tot nauwelijks, althans niet tot nauwelijks inhoudelijk relevant, ingaat op de door de aanbestedende dienst in het kader van het betreffende kwaliteitscriterium aangegeven elementen.

2 = Voldoende: Enige meerwaarde. Dit wil zeggen dat het plan van aanpak naar het oordeel van de beoordelingscommissie weliswaar een antwoord bevat op de vraag, maar niet volledig of beperkt inhoudelijk relevant ingaat op de gevraagde elementen en aspecten en/of slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van deze aanbesteding.

3 = Goed: Duidelijke aanwijsbare meerwaarde. Dit wil zeggen dat het plan van aanpak naar het oordeel van de beoordelingscommissie inhoudelijk relevant ingaat op de door de aanbestedende dienst in het kader van het betreffende kwaliteitscriterium aangegeven elementen en gebaseerd is op de uitgangspunten van deze aanbesteding. Alle gevraagde elementen zijn uitgewerkt en beantwoord, echter met ten dele inhoudelijk specifieke bijzonderheden die niet geheel aansluiten bij de vraag.

4 = Uitstekend/Uitmuntend: Bijzonder veel meer waarde. Dit wil zeggen dat het plan van aanpak naar het oordeel van de beoordelingscommissie een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitmuntend antwoord dat volledig is gebaseerd op alle uitgangspunten van deze aanbesteding. De vraag is volledig uitgewerkt en bevat waarde vermeerderende factoren. Er worden inhoudelijke specifieke relevante en innovatieve bijzonderheden aangeboden die boven de verwachting uitstijgen van de vraag.

| Score | Fictieve korting |
|-------|--|
| 0 | <i>Knock out</i> |
| 1 | €0,- |
| 2 | <i>25% van totale fictieve korting</i> |

| | |
|---|---|
| 3 | <i>50% van totale fictieve korting</i> |
| 4 | <i>100% van totale fictieve korting</i> |