

Sociale Verzekeringsbank

Beschrijvend document

Europese aanbesteding

openbare procedure

Beheer V&O informatiesysteem

Aanbestedingsnummer: EA2021016

VERTROUWELIJK

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

Colofon:

Uitgegeven door:	Sociale verzekeringsbank
Contact via:	inkoop@svb.nl
Uitgevoerd door:	ICM
Datum:	7-06-2022
versie:	1.0

Inhoudsopgave

1.1.	De Sociale Verzekeringsbank	5
1.2.	Ambitie van de SVB	6
1.3.	Strategische doelstellingen SVB	6
1.4.	V&O en PUR	7
1.5.	Ontwikkelingen SVB-V&O	8
2.	Opdrachtomschrijving	10
2.1.	Doel van deze aanbesteding	10
2.2.	Verantwoordelijkheid aanbesteding	10
2.3.	Percelen	10
2.4.	Omschrijving van de Opdracht	11
2.5.	Raming van de waarde van de Opdracht	12
2.6.	Herzieningsclausule	13
2.7.	Indexering	13
2.8.	Duur en afloop Overeenkomst	13
3.	Aanbestedingsprocedure	14
3.1.	Openbare procedure	14
3.2.	Aanbestedingsstukken	14
3.3.	Dataroom sessies	14
3.4.	Planning	15
3.5.	Taal	16
3.6.	Communicatie	16
3.7.	Indienen van vragen en opmerkingen	16
3.8.	Contactgegevens SVB	17
3.9.	Klachtafhandeling bij aanbesteden	17
3.10.	Nota van Inlichtingen	18
3.11.	Kostenvergoeding	19
3.12.	Voorbehoud	19
3.13.	Merksamen	19
3.14.	Mededeling Gunningsbeslissing, standstill termijn	19
3.15.	Sluiting Overeenkomst, standstill termijn	20
3.16.	Wachtkamerovereenkomst	20
4.	Inschrijving	21
4.1.	Checklist Inschrijving	21
4.2.	Instructie inschrijven op TenderNed	22
4.3.	Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)	22
4.4.	Eisen aan Oderaannemer(s)	23

4.5.	Eisen aan Derden	23
4.6.	Concerninschrijving	23
4.7.	Integriteit Ondernemers	24
4.8.	Varianten	24
4.9.	Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen	24
4.10.	Auteursrechten	24
4.11.	Onherroepelijk en onvoorwaardelijk	25
4.12.	Gestanddoeningstermijn	25
4.13.	Rechtsgeldige ondertekening	25
5.	Beoordeling Inschrijvingen	26
5.1.	Inleiding	26
5.2.	Risico te laat ontvangen Inschrijvingen	26
5.3.	Uitsluitingsgronden	26
5.4.	Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden	27
5.5.	Geschiktheidseisen en Bewijsstukken	28
5.6.	Referenties	28
5.7.	Kwaliteitsborging	29
5.8.	Informatiebeveiliging	31
5.9.	Afdekken financiële risico's	32
5.10.	Social Return	33
5.11.	Programma van eisen	33
5.12.	Gunningscriterium	34
5.13.	Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)	34
5.14.	Subgunningscriterium prijs (SGC-P)	34
5.15.	Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit	34
5.16.	Beoordeling Beste PKV	36
5.17.	Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving	36
5.18.	Gunningsadvies	37
5.19.	Gunningsbeslissing	37
Bijlage A.	Definities	38
Bijlage B.	Vragenformulier	42
Bijlage C.	Subgunningscriteria kwaliteit	43
Bijlage D.	Subgunningscriterium prijs	48
Bijlage E.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	50
Bijlage F.	Referentieformulier	51
Bijlage G.	Programma van Eisen	52
Bijlage H.	Concept Overeenkomst	53
Bijlage I.	Arbit 2018 voorwaarden	54

Bijlage J.	Concept Verwerkersovereenkomst	55
Bijlage K.	Dossier Financiële Afspraken	56
Bijlage L.	Service Level Agreement (SLA) en Requirements (SLR)	57
Bijlage M.	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	58
Bijlage N.	Concept Wachtkamerovereenkomst	59
Bijlage O.	Beschrijving huidige situatie	60
Bijlage P.	Handleiding Social Return	61
Bijlage Q.	Geheimhoudingsverklaring	62

Introductie SVB

1.1. De Sociale Verzekeringsbank

De SVB is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Zij is opgericht in 1901. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (Anw), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB), de Wet langdurige zorg (Wlz) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 43 miljard euro uit aan haar klanten. Er werken circa 4.000 mensen bij de SVB.

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

De SVB heeft onder meer de volgende twee gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Zorg en Welzijn (DZW): betaling en beheer PGB.
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, Anw en AKW.

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

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

De SVB heeft haar hoofdkantoor te Amstelveen, haar overige 10 locaties (waarvan 2 in Utrecht) zijn over het land verdeeld.



1.2. Ambitie van de SVB

Bijna zes miljoen mensen binnen en buiten Nederland rekenen maandelijks op hun AOW, persoonsgebonden budget, kinderbijslag of andere uitkering. De SVB zorgt dat ze het krijgen, elke maand opnieuw. De SVB is diep verankerd in de maatschappij, met één been in sociale zekerheid, met het andere been in de zorg. De SVB is sociaal bewogen. Voor SVB'ers is dat vanzelfsprekend, maar tegelijk ook heel bijzonder.

Sociale dienstverlening in het digitale tijdperk kan slimmer. Mensen regelen hun zaken steeds meer digitaal. Ze verwachten heldere antwoorden en pasklare oplossingen. Niet straks, maar nu. De SVB gaat de burger nog beter helpen om zelf zijn zaken te regelen. Waar en wanneer hij maar wil.

De SVB is onlosmakelijk verbonden met het verleden en de toekomst van Nederland. Het verhaal begint meer dan 100 jaar geleden met de uitvoering van de Ongevallenwet. Nu zijn we verantwoordelijk voor de complexe uitvoering van een grote hoeveelheid wetten en regelingen in de sociale zekerheid en zorg. Natuurlijk hebben we ook pittige tijden gekend, maar als SVB gaan we altijd door. Voor de burgers. Toen, nu en in de toekomst. De kracht van de SVB is mensenwerk.

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

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

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

Samen bouwen we verder aan de geschiedenis van de SVB. Voor ons ligt een mooie tijd vol nieuwe mogelijkheden. Wat er ook verandert, de SVB blijft zorgen dat de burger krijgt waar hij recht op heeft. Burgers staan centraal in alles wat de SVB bedenkt en doet. Nu, morgen en overmorgen.

1.3. Strategische doelstellingen SVB

De belangrijkste doelstelling van de SVB bij het uitvoeren van de sociale verzekeringen is ervoor te zorgen dat alle uitkeringen rechtmatig en tijdig worden uitbetaald. Om deze doelstelling te realiseren maakt de SVB gebruik van mensen, processen, ICT middelen en vertrouwelijke en persoonlijke informatie, die zij uitwisselt met klanten en ketenpartners ten behoeve van het uitvoeren van haar dienstverlening. Op tijd en correct uitkeringen overmaken aan haar klanten in binnen- en buitenland, Informatiebeveiliging, bedrijfscontinuïteit, cyberweerbaarheid en privacy maken integraal deel uit van de wijze waarop de SVB opereert.

De SVB IV strategie (2020-2025) stelt dat de SVB haar diensten levert aan en communiceert met burgers, bedrijven en andere keten/overheidspartners. De SVB verleent haar diensten aan andere (uitvoerings-)instanties in Nederland (Belastingdienst, UWV, CAK), zorgverzekeraars, bevoegde organen in het buitenland en werkgevers. Daarbij blijft digitale communicatie ook in de toekomst het belangrijkste kanaal voor de grootste groep klanten. Het netwerk in al haar vormen is daarvoor een belangrijke/essentiële infrastructuur om deze dienstverlening en communicatie te ondersteunen.

1.4. V&O en PUR

Vanaf 2011 heeft de SVB de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de uitkering voor Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) regelingen overgenomen van de Pensioen- en Uitkeringsraad (de PUR), inclusief het bijbehorende V&O informatiesysteem. De afdeling V&O verzorgt voor een kwetsbare doelgroep in zowel Nederland als buitenland de uitvoering van de wetten en regelingen die financiële ondersteuning biedt aan (nabestaanden van) verzetsdeelnemers en slachtoffers van de Tweede Wereldoorlog en de ongeregelheden in het voormalig Nederlands-Indië.

Nauw verbonden aan V&O is het zelfstandig bestuursorgaan Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR). De PUR stelt het beleid voor deze wetten en regelingen vast, beslist over de eerste toelatingen tot de wetten en adviseert de SVB in alle zaken waarin het vastgestelde beleid niet voorziet. Door V&O worden de door de PUR genomen beslissingen uitgevoerd. Ook de afhandeling van bezwaarschriften die tegen een beslissing van de PUR of van de SVB (V&O) zijn gericht, vindt plaats binnen de afdeling V&O. Indien het bezwaar wordt afgewezen, kan bij de Centrale Raad van Beroep in Utrecht in beroep worden gegaan, waarbij namens de SVB of namens de PUR door juridisch medewerkers van V&O wordt opgetreden. Een medisch traject maakt veelal deel uit van de V&O-(verzoekschrift)processen. Daarnaast verzorgt de SVB de ondersteuning van de ZBO PUR. De taakverdeling tussen PUR en SVB-V&O is verankerd in de Wet uitvoering wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (Wuvo).

In de uitvoering gaat het momenteel in totaal om 7 verschillende complexe wetten en regelingen die hun oorsprong kennen in de jaren 1941 t/m 1994. De wetten zijn gebaseerd op de ereschuld van het Nederlandse volk ten opzichte van verzetsdeelnemers en op de bijzondere solidariteit ten opzichte van vervolgd en burger-oorlogsslachtoffers. De wetten voorzien in inkomensaanvullende pensioenen en uitkeringen en vergoedingen voor en tegemoetkomingen in kosten die worden gemaakt in verband met de lichamelijke of geestelijke gevolgen in de oorlogsperiode en de Bersiap (periode van ongeregelheden in het voormalig Nederlands-Indië van 15 augustus 1945 tot 27 december 1949).

Gezien de kwetsbare doelgroep is betrouwbaarheid en continuïteit van de dienstverlening een prioriteit. Kenmerkend is, gezien de leeftijd van de doelgroep, het jaar op jaar afnemende cliëntenbestand.

In 2022 worden naar verwachting minder dan 200 eerste aanvragen en rond de 1.300 vervolgaanvragen behandeld en zijn er nog ruim 18.000 cliënten in beheer bij de afdeling V&O. Over 5 jaar zullen deze aantallen afgenomen zijn tot ca. 90 eerste aanvragen, rond de 700 vervolgaanvragen en nog zo'n 11.500 cliënten in beheer. Als gevolg van deze dalende werklast zal ook het personeelsbestand per jaar afnemen.

De afdeling V&O is gehuisvest bij locatie Leiden en neemt binnen de SVB een bijzondere positie in. Zo is het ministerie van VWS (en niet het ministerie van SZW) hiervoor verantwoordelijk en valt de afdeling per 1 september 2020 binnen de SVB onder het domein Zorg (Directie Zorg en Welzijn (DZW)). Doordat beleid door de PUR wordt vastgesteld, terwijl de V&O-uitvoering binnen de kaders van de SVB plaatsvindt, verdient de afstemming tussen beleidsvorming PUR, V&O en SVB aandacht. De organisatie bestaat momenteel uit twee uitvoerende teams, een beleidsbureau PUR/SVB, een eigen staf, ondersteuning & communicatie en een apart medisch bureau.

Het werk omvat complexe aanvragen met daarin een sociaal, medisch en financieel traject en leidt bij toekenning tot zowel maandelijke als incidentele betalingen en vergoedingen. Daarnaast worden binnen de afdeling bezwaar- en beroepsprocedures afgehandeld.

Bij de afhandeling van deze processen wordt gebruik gemaakt van het V&O-applicatielandschap. Momenteel wordt hiervan gebruik gemaakt door zo'n 55 directe medewerkers van de afdeling V&O, allemaal gehuisvest in Leiden met de mogelijkheid om locatieonafhankelijk te werken. Daarnaast kunnen gegevens via de V&O-applicaties worden geraadpleegd door een beperkte groep SVB-medewerkers van andere locaties en enkele medewerkers van ambassades in een beperkt aantal landen.

De applicaties bestaan onder andere uit:

- een persoon-cliënt registratiesysteem;

- een workflow-managementsysteem waarin de tijdige afhandeling van de gevalsbehandelingen wordt bewaakt en waarin het opstellen en afhandelen van alle correspondentie plaatsvindt;
- bereken- en betaalsystemen voor incidentele en periodieke betalingen;
- een raadpleegsysteem waarin voor een specifieke cliënt de in de verschillende applicaties aanwezige gegevens kunnen worden opgezocht.

Bijzonder is dat vanwege het historische belang een deel van de fysieke en digitale dossiers permanent bewaard dient te worden en op termijn overgedragen zal moeten worden aan het Nationaal Archief.

1.5. Ontwikkelingen SVB-V&O

SVB-V&O wil de materiële zorg voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen en hun nabestaanden op een herkenbare en zorgvuldige manier tot aan de laatste getroffen uitvoeren met oog voor de individuele zorgbehoefte van de cliënt. Voor SVB-V&O staat maatwerk en zeer cliëntgerichte aanpak van oudsher voorop. Van belang voor SVB-V&O is het om ook naar de toekomst toe met minder mensen op kantoor hetzelfde niveau van klantgerichtheid te behouden door bijvoorbeeld de digitale dienstverlening uit te breiden.

Mensen krijgen van de SVB-V&O waar ze recht op hebben. Er wordt niet alleen gekeken naar de regels, maar ook de bedoeling van de regels. In de dienstverlening zijn tijdige betalingen en rechtmatige verwerkingen altijd geborgd en ontwikkelt SVB-V&O zich verder op het gebied van diensten die aansluiten bij de behoefte van haar cliënten. SVB-V&O wil met deze strategische beweging beter kunnen aansluiten bij de veranderende behoeften van burgers en bij maatschappelijke ontwikkelingen.

Belangrijke speerpunten voor SVB-V&O zijn onder andere het versnellen van de zaakafhandeling en het uitbreiden van digitale diensten waardoor cliënten nog laagdrempeliger contact kunnen onderhouden.

Als gevolg van politieke besluitvorming en maatschappelijke en economische ontwikkelingen verandert de SVB-V&O omgeving snel. Klanten en opdrachtgevers verwachten dat de SVB-V&O mee verandert en haar manier van werken steeds aanpast. Om stabiel te blijven moet SVB-V&O open, snel en wendbaar zijn.

Kortom, de SVB-V&O:

- wil met een krimpende organisatie de continuïteit, doelmatigheid, rechtmatigheid en kwaliteit van Wetstoepassing en tijdige dienstverlening handhaven en waar mogelijk verder verbeteren;
- wil de uitvoering en toepassing van de wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen in het eindperspectief veiligstellen, waaronder het borgen van kennis en het beperken van Single Points of Failure;
- wil inspelen op de behoeften van de ouder wordende cliënten en helpen cliënten op de manier die bij hen past;
- wil de totale klanttevredenheid minimaal handhaven op het huidige niveau;
- wil een gecontroleerde tijdige afbouw van personeel, aansluitend bij de dalende werklast;
- wil de informatiebeveiliging en privacy naleven en borgen volgens de wettelijke voorschriften en overheidsrichtlijnen (Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)-compliant);

SVB-V&O vindt het belangrijk dat de continuïteit van haar dienstverlening is geborgd, mede in het licht van de krimpende organisatie. Processen worden continu verbeterd, zodat de steeds ouder wordende cliënt steeds beter en sneller kan worden geholpen.

In de veranderende omgeving blijft de SVB-V&O:

- de klant centraal stellen;
- de bedoeling van de wetten en regelingen zo goed mogelijk uitvoeren.

Om de uitvoerende taken zo optimaal mogelijk te kunnen blijven uitvoeren zal de SVB-V&O:

- interne werkprocessen en de dienstverlening aan zijn klanten steeds verder digitaliseren;
- bedrijfsprocessen zo veel mogelijk vereenvoudigen en efficiënter maken;
- de ondersteuning van de bedrijfsprocessen verbeteren;
- in toenemende mate samenwerken met andere overheidsorganisaties, daarbij volledig rekening houdend met de geldende wet- en regelgeving t.a.v. o.a. het beschermen van persoonsgegevens in het kader van “data-uitwisseling” en zoals nu al gebeurt in het kader van de elektronische en de compacte overheid.

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Doel van deze aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is om een Overeenkomst te sluiten met één Application Service Provider (ASP) voor applicatie- en exploitatiebeheer, housing & hosting en technisch beheer van het huidige V&O informatiesysteem. Dit informatiesysteem moet voor nu en in de toekomst veilig, betrouwbaar en schaalbaar zijn.

Tevens moet de werking van het V&O informatiesysteem minimaal blijven voldoen aan de performance eisen zoals opgelegd in het programma van eisen. Opdrachtnemer zorgt er dus voor dat het V&O informatiesysteem doet waar het voor ontwikkeld is en dat de performance van het V&O informatiesysteem voldoet aan de eisen, standaarden en verwachtingen zodat medewerkers van de SVB er soepel mee kunnen werken zonder vertragingen en verstoringen. Met de betreffende dienstverlening is de SVB in staat om invulling te geven aan haar taken zoals omschreven in paragraaf 1.3 t/m 1.5.

Schaalbaarheid is van belang omdat de hierboven genoemde ontwikkelingen zoals politieke besluitvorming en maatschappelijke en economische ontwikkelingen altijd in de toekomst aan de orde kunnen zijn. De SVB weet wat ze nu nodig heeft, maar dit kan de komende jaren veranderen door voortschrijdend inzicht, politieke besluitvorming en veranderende technologie die mogelijk van invloed is op het huidige V&O systeem.

2.2. Verantwoordelijkheid aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Deze afdeling treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie. IT contract- en leveranciersmanagement wordt door de afdeling Contract- en Leveranciersmanagement (CLM) gedaan, waarbij deze afdeling de interne IT opdrachtgevers en contracteigenaren ondersteunen bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van overeenkomsten.

Contracteigenaar van de aan te besteden Dienstverlening is de directeur DZW met als gedelegeerd contracteigenaar manager V&O.

2.3. Percelen

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

Om de eerder vermelde doelstelling van deze aanbesteding te kunnen behalen, is het nodig om de Opdracht bij één Opdrachtnemer in opdracht te geven. Daarbij levert het beleggen van de Opdracht bij één Opdrachtnemer ook schaalvoordeel op.

Daarnaast zijn zoals gezegd de verschillende onderdelen van de overheidsopdracht als zodanig een economische en een technische eenheid en functie. Ze zijn met elkaar verknoot en verknocht waardoor het beheer, onderhoud en advies door één Opdrachtnemer uitgevoerd moeten worden om het in alle aspecten beheersbaar te houden om de core business van V&O en de SVB niet in gevaar te brengen (zie paragraaf 1.3 t/m 1.5).

Gezien de huidige marktsamenstelling wordt niet verwacht dat deze keuze van perceelverdeling de toetreding door partijen, van onder andere het MKB, tot de aanbesteding beperkt. De Opdracht bestaat uit logisch bij elkaar horende Dienstverlening op het gebied van housing, hosting en applicatiebeheer waardoor een Opdrachtnemer de eventueel bij de uitvoering van de Opdracht voorkomende risico's vanuit zijn deskundigheid in kan schatten. Daarnaast staat het een Opdrachtnemer vrij om delen van de Opdracht in onderaanneming te verstrekken aan gespecialiseerde marktpartijen die onderdeel uitmaken van het MKB, mits deze onderaannemers voldoen aan alle wettelijke eisen en de eisen die de SVB heeft gesteld.

De SVB wil tevens uit efficiencyoverwegingen een totaalpakket van technisch- en applicatiebeheer met aanverwante dienstverlening afnemen. Dit betekent dat de SVB gedurende de looptijd van de overeenkomst de beschikking heeft over de kennis en kunde van de leverancier omtrent beheer en doorontwikkeling van een informatiesysteem en toekomstige ontwikkelingen daarin. De SVB verwacht dat ze gedurende de looptijd van de overeenkomst samen met de leverancier, waar nodig, tot goede keuzes kan komen om haar informatiesysteem up-to-date en efficiënt te houden zodat de SVB haar doelen kan realiseren en haar wettelijke taak kan blijven uitvoeren.

Door de Opdracht niet onder te verdelen in percelen heeft de SVB getracht te bewerkstelligen dat de organisatorische verantwoordelijkheid van de Opdracht in één hand komt te liggen. Het niet onderverdelen van de Opdracht in percelen leidt er onder meer toe dat de SVB minder facturen ontvangt, minder managementinformatie behoeft te analyseren en minder account- en contractmanagementactiviteiten hoeft te verrichten, en de Opdrachtnemer beter kan aansturen.

2.4. Omschrijving van de Opdracht

De Opdracht, en daarmee ook de scope van de Opdracht, valt uiteen in twee fasen. In de eerste fase neemt de Opdrachtnemer de V&O-applicaties as-is in beheer waarbij de technische infrastructuur voor wat betreft de acceptatietest en de productie (incl. uitwijk) nog door de latende leverancier, in opdracht van (en onder verantwoordelijkheid van) de SVB, wordt geleverd. In de tweede fase beheert de Opdrachtnemer de infrastructuur voor alle omgevingen.

2.4.1. Fase 1: overname Applicatiebeheer

Het beheer van de applicaties van het V&O informatiesysteem wordt overgenomen van de huidige, latende leverancier. De Opdrachtnemer richt hiertoe voor eigen gebruik één of meerdere ontwikkel- en testomgeving(en) in. Het geheel van taken, verantwoordelijkheden en activiteiten om de applicaties te laten voldoen aan de vastgestelde eisen en de behoeften van de SVB is in detail beschreven in het Programma van Eisen (Bijlage G1 en G2), de Service Level Agreement (Bijlage L) en de Dossier Afspraken en Procedures (Bijlage M). Het betreft o.a.:

- Het correctief, preventief, perfectief, additief en adaptief onderhoud op het V&O applicatielandschap;
- Het (applicatief) realiseren en onderhouden van koppelingen tussen applicaties;
- De 2e lijns afhandeling van verstoringen;
- Het maken, onderhouden en beheren van installatie- en batchscripts;
- Voorbereiden, uitvoeren, controleren, afronden van de batchverwerkingen i.s.m. V&O gebruiksbeheer;
- Afhandeling van verstoringen in productiedata (o.a. ten gevolge van bestaande softwarefouten);
- Het bewaken van de Beschikbaarheid van de applicaties die de Opdrachtnemer in beheer heeft;
- Bijhouden van documentatie waaronder functionele en technische ontwerpen.

Het technisch beheer van de productie- en acceptatietest-omgeving wordt in deze eerste fase nog door de huidige leverancier geleverd.

2.4.2. Fase 2: inbeheername productie- en acceptatietestomgeving

Als de Opdrachtnemer het applicatiebeheer van het huidige V&O informatiesysteem, naar mening van de SVB, conform de eisen en verwachtingen heeft ingeregeld, wordt akkoord gegeven om verder te gaan naar de tweede fase. De Opdrachtnemer richt hiervoor de productie-omgeving en acceptatietest-omgeving in op nieuwe infrastructuur. De Opdrachtnemer migreert de data van de huidige naar de nieuwe productieomgeving en de nieuwe acceptatietest-omgeving wordt voorzien van bruikbare, geanonimiseerde data. Het is hierbij van belang dat alle koppelingen tussen de V&O-applicaties en andere systemen in het SVB-netwerk blijven functioneren (zie voor een overzicht Bijlage O). De Opdrachtnemer verzorgt vanaf deze tweede fase het technisch beheer van deze omgevingen, nadat een acceptatietest met goed gevolg is afgerond.

De housing van alle noodzakelijke hardware en hosting van de software dient binnen de Europese Economische Ruimte (EER) plaats te vinden. De benodigde hardware en softwarelicenties worden door de Opdrachtnemer aangeschaft en in eigendom genomen.

Opdrachtnemer zal - indien nodig - tevens op aanwijzing van de SVB in contact treden met de latende housing & hosting partner van de SVB om waar nodig de Transitie soepel te laten verlopen en eventuele issues op te lossen.

De scope van de Opdracht is mede uitgewerkt in Bijlage G1 en G2 (Programma van Eisen en Programma van Eisen deel Informatiebeveiliging en privacy). Daarnaast wordt in Bijlage O (Beschrijving huidige situatie) beschreven hoe de betreffende diensten bij de SVB worden ingezet en wat de ontwikkelingen zijn die van invloed zijn op de toekomst van het V&O informatiesysteem.

Onderdeel van de Opdracht zijn tevens de logische vervangers van de genoemde diensten en apparatuur die als gevolg van doorontwikkeling en functionaliteit verandering noodzakelijk zijn om het V&O informatiesysteem up-to-date qua techniek en prestaties, veilig, betrouwbaar en schaalbaar te houden.

2.4.3. Buiten de scope van de Opdracht

Buiten de scope van deze aanbesteding vallen:

- 1) Functioneel beheer van het V&O informatiesysteem.
- 2) Eerstelijns (gebruikers-)helpdesk.
- 3) De koppelvlakken die door de SVB beheerd worden.
- 4) Verwerken van betalingsopdrachten.

2.5. Raming van de waarde van de Opdracht

De uitgaven aan de V&O applicatie over de afgelopen jaren bedroegen ca. € 750.000,- per jaar exclusief btw. Dit betreft alle kosten voor het beheer van zowel de infrastructuur als de applicaties, inclusief exploitatie, onderhoud en vernieuwing, met uitzondering van de Oracle-licenties.

Uitgaande hiervan komt de raming van de waarde van de Opdracht voor de gehele looptijd inclusief optie jaren uit op ca. € 7.500.000,- exclusief btw. De markt voor deze diensten kenmerkt zich door technologische ontwikkelingen en marktwerking. De SVB verwacht op basis van de marktontwikkelingen een daling van de uitgaven aan applicatiebeheer en hosting.

De uitgaven voor deze Opdracht zijn daarnaast sterk afhankelijk van een aantal mogelijke toekomstige ontwikkelingen en keuzes bij de SVB en/of het politieke speelveld waarin de SVB opereert. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan:

1. De ontwikkelingen zoals wijzigingen in wet- en regelgeving aangaande wetten voor oorlogsgetroffenen en in dat kader door de afdeling V&O nieuwe uit te voeren wetten of regelingen.

2. Overige ontwikkelingen die sterk samenhangen met de ontwikkelingen in de markt en daardoor een onvoorspelbare aard hebben. Hierbij kan gedacht worden aan gebeurtenissen op maatschappelijk of politiek vlak die het werkgebied van de SVB raken en waardoor het wettelijk takenpakket van de SVB wijzigt en daarmee ook de omvang van de Opdracht.

De daadwerkelijke waarde van de Opdracht kan afwijken van deze raming. Aan de raming kunnen geen rechten worden ontleend.

2.6. Herzieningsclausule

De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen en de Opdracht uit te breiden met de volgende opties:

1. Eventuele extra werkzaamheden aan het V&O informatiesysteem bovenop datgene wat vanuit het jaarlijks vast te stellen budget voor onderhoud en vernieuwing gedaan kan worden, zijn rechtstreeks te kunnen gunnen aan de Opdrachtnemer. Dit betreft (onder meer) werkzaamheden die te wijten zijn aan onvoorziene omstandigheden door ontwikkelingen in de markt, politieke besluitvorming, wijzigingen in de regelgeving en/of beleid, een ontstane behoefte aan uitbreiding of vernieuwing voor het waarborgen van technische verenigbaarheid. Functionele uitbreiding van het V&O informatiesysteem kan ook de realisatie van nieuwe applicaties en/of modules betreffen.
2. Het realiseren van mogelijk nieuwe koppelingen die wellicht in de toekomst nodig zijn om V&O informatiesysteem te koppelen aan systemen van de SVB.
3. Het implementeren en beheren van een nieuwe loonheffingsroutine.
4. Levering van extra licenties en subscriptions ten behoeve van het V&O informatiesysteem.
5. Advisering en de uitvoering van het advies op basis van time & material omtrent het gestelde in de scope.

Het gestelde in deze herzieningsclausule betekent dat Deelnemer zich moet realiseren dat de SVB een Opdrachtnemer zoekt die in staat is in haar Dienstverlening mee te bewegen met de behoeften van de SVB en proactief de SVB kan adviseren over ontwikkelingen ten aanzien van het V&O informatiesysteem in zijn algemeenheid en de gevraagde Dienstverlening (in dit document) in het bijzonder.

2.7. Indexering

De door de Deelnemer bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zijn maximale tarieven gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst. De tarieven zijn onderhevig aan indexering na de verlenging van de initiële looptijd. In Bijlage K, Dossier Financiële Afspraken (DFA), worden de financiële afspraken na definitieve gunning vastgelegd.

2.8. Duur en afloop Overeenkomst

De SVB beoogt één (1) Overeenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer voor de duur van vijf (5) Jaren met de eenzijdige optie voor de SVB tot verlenging van een periode van tweemaal een periode van twee (2) Jaren gevolgd door eenmaal een verlenging van één (1) jaar. De maximale looptijd van de Overeenkomst komt daarmee op tien (10) Jaren, als alle verlengopties worden ingeroepen. De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 november 2022. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Overeenkomst is 31 oktober 2027.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Openbare procedure

De Opdracht betreft een dienst zoals bedoeld in artikel 2.3 van de Aanbestedingswet 2012 en bijlage II van richtlijn 2014/24/EU bedoelde activiteiten. De SVB maakt voor deze aanbesteding gebruik van de openbare procedure conform artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012.

Het aanbestedingsnummer EA2021016 is de referentie voor deze aanbesteding.

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

- 72000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
- 48800000-6 informatiesystemen en servers

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn mede de Arbit 2018 Voorwaarden van toepassing. Algemene of andere door de Deelnemer gehanteerde voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

3.2. Aanbestedingsstukken

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

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

3.3. Dataroom sessies

De SVB stelt in de periode van 14 tot en met 21 juni 2022 op haar Locatie in Leiden gedurende 6 werkdagen een dataroom open ten behoeve van Deelnemers. De dataroom biedt toegang tot informatie die voor de Deelnemers van belang kan zijn. De informatie wordt ter plekke in digitale vorm ter inzage gesteld.

Het proces rondom de opstelling van de dataroom voor de Deelnemer is als volgt:

1. **De Deelnemers laten vóór maandag 14 juni 16:00 weten of ze gebruik wensen te maken van de Dataroom.** Indien ze dit wensen, ontvangen ze van de SVB een uitnodiging met een datum en een tijd waarop ze welkom zijn. Er wordt gestart met een introductie en demo van het V&O-applicatielandschap. De geheimhoudingsverklaring (zie Bijlage Q) moet zijn voorzien van een bevoegd rechtsgeldige ondertekening en meegebracht worden samen met een geldig legitimatiebewijs op de dag van het bezoek aan de Dataroom. Indien deze documenten niet overlegd kunnen worden, kan de Dataroom niet bezocht worden.
2. De dataroom is op de genoemde dagen geopend van 09:00 tot 17:00 uur.
3. Informatie mag via de door de SVB beschikbaar gestelde werkstations worden ingezien. Het is niet toegestaan - op straffe van uitsluiting - dat informatie gefotografeerd of gefilmd wordt of op een andere wijze buiten de dataroom wordt gebracht, zonder expliciete voorafgaande schriftelijke toestemming van de SVB.
4. De Deelnemer mag geen wijzigingen aanbrengen in de vanuit de dataroom ter beschikking gestelde informatie, noch deze verwijderen of beschadigen.

5. De SVB stelt een dataroommedewerker ter beschikking ter ondersteuning van de bezoekers van de dataroom. De bezoekers dienen zich aan de instructies van deze medewerker te houden.
6. De dataroom is niet bedoeld voor discussies met, of het beantwoorden van vragen, door de dataroommedewerker. Vragen kunnen schriftelijk worden gesteld en worden in een Nota van Inlichtingen beantwoord.
7. Op alle (kopieën van) documenten afkomstig uit de dataroom, die beschikbaar worden gesteld door de SVB, is de geheimhoudingsverklaring van toepassing, welke bij de aanmelding door de Deelnemer is overgelegd.
8. Indien tijdens de openstellingperiode van de dataroom aanvullende documenten worden verstrekt, worden Deelnemers hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, waarbij tevens kenbaar wordt gemaakt op welke wijze de aanvullende documenten aan hen zullen worden verstrekt.
9. Indien Deelnemer meent dat er sprake is van onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de informatievoorziening is het bepaalde in paragraaf 3.7 van toepassing. Deelnemer dient in dat geval uiterlijk voor het verstrijken van de termijn voor het indienen van vragen, de nodige vraag of vragen aan de SVB te stellen en/of bezwaar te maken tegen de door hem geconstateerde onvolkomenheden of tegenstrijdigheden.
10. Uw aanmelding voor deelname aan de dataroom kunt u uiterlijk op 14 juni 2022 voor 16.00 uur indienen aan: inkoop@svb.nl. Deelname is niet verplicht. De SVB kan bij onvoorziene omstandigheden afwijken van de planning. In een dergelijke situatie worden Deelnemers vooraf hierover geïnformeerd.
11. Na tijdige aanmelding van uw deelname ontvangt u een separate bevestiging. De Deelnemers krijgen vijf vooraf gereserveerde dagdelen, waarvoor de Deelnemer zich kan aanmelden voor deelname met maximaal twee personen.

3.4. Planning

In onderstaande tabel is de globale planning van deze aanbesteding weergegeven. De SVB behoudt zich het recht voor alle onderstaande en overige in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen genoemde data en tijden te wijzigen.

Mijlpaal	Datum & tijd
Publicatie Beschrijvend document op www.tenderned.nl	8 juni 2022
Dataroom sessies	15 t/m 22 juni 2022
Uiterste termijn voor het stellen van vragen	27 juni 2022 tot einde dag
Publicatie Nota van Inlichtingen	11 juli 2022
Sluitingstermijn (De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.)	2 september 2022, voor 16.00 uur
Gunningsbeslissing	30 september 2022
Standstill termijn	21 oktober 2022
Gunning	24 oktober 2022
Ingangsdatum Overeenkomst	1 november 2022

3.5. Taal

De gehele aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal. Alle door de Deelnemer aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien Deelnemer toch gebruik wenst te maken van documenten in een andere taal, dan kan dit uitsluitend met instemming van de SVB. Indien deze instemming ontbreekt, wordt het betreffende document buiten beschouwing gelaten. Hierdoor kan een Inschrijving onvolledig zijn en daardoor als ongeldig terzijde worden gelegd.

3.6. Communicatie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via het berichtenverkeer in TenderNed, tenzij dit door het uitvallen van TenderNed niet mogelijk is en de SVB aangeeft conform het gestelde in artikel 2:109a Aanbestedingswet 2012 te gaan communiceren. Deelnemers die op andere wijze bij de SVB informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. In afwijking hiervan dienen klachten conform paragraaf 3.9 op de voorgeschreven wijze per e-mail worden ingediend. Deelnemers dragen zelf de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de door hen verzonden correspondentie tijdig door de SVB is ontvangen.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat mondelinge vragen niet in behandeling worden genomen en dus niet worden beantwoord.

3.7. Indienen van vragen en opmerkingen

Deelnemers dienen het vragenformulier (zie Bijlage B, Vragenformulier) te gebruiken voor:

1) Vragen over het Beschrijvend document.

Deelnemers hebben de mogelijkheid om vragen te stellen over het Beschrijvend document (inclusief alle Bijlagen). Zij dienen deze vragen te stellen vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. De SVB zal deze vragen beantwoorden in Nota('s) van Inlichtingen. De tweede ronde is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vragen naar aanleiding van de vragen en antwoorden zoals deze in de eerste ronde zijn opgenomen.

2) Vragen, tekstvoorstellen en aanvullingen met betrekking tot de Overeenkomst.

Deelnemers hebben met betrekking tot de concept Overeenkomst inclusief de Bijlagen (DFA, Verwerkersovereenkomst en Wachtkamerovereenkomst) de mogelijkheid om tijdig voor de Sluitingstermijn vragen te stellen, tekstvoorstellen te doen en/of om aanvullingen te verzoeken.

De SVB zal deze tekstvoorstellen en/of aanvullingen beoordelen en vervolgens bepalen of er naar aanleiding daarvan wijzigingen of aanvullingen in de concept Overeenkomst, inclusief de Bijlagen (DFA, Verwerkersovereenkomst en Wachtkamerovereenkomst) zullen worden doorgevoerd. De laatst ter beschikking gestelde versie zal de definitieve concept Overeenkomst inclusief de Bijlagen (DFA, Verwerkersovereenkomst en Wachtkamerovereenkomst) zijn.

3) Melding van onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden.

Het Beschrijvend document is met zorg samengesteld. Overeenkomstig de rechtspraak ter zake, dienen Deelnemers tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding te hebben. Deelnemers dienen zo snel als mogelijk eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden aan de SVB te melden, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig tijdig kunnen worden bijgesteld. Indien een Deelnemer eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet aan de SVB meldt onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument en in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, dan komt dit voor rekening en risico van de Deelnemer.

Indien de Deelnemer eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet tijdig aan de SVB meldt, verwerpt de Deelnemer daarmee zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande geldt ook in het geval een Deelnemer van mening is dat een in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de SVB onvoldoende/onjuist is beantwoord. Indien een Deelnemer de SVB hiervan niet onverwijld op de hoogte stelt, dan mag de SVB erop vertrouwen dat het in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoord voor alle Deelnemers een aanvaardbaar antwoord op de vraag is.

4) Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar.

In het geval dat een Deelnemer om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde bewijsmiddelen te overleggen, kan hij zijn geschiktheid met andere documenten aantonen, die daartoe door de SVB geschikt worden geacht. Indien de genoemde situatie zich voordoet, dient de betreffende Deelnemer daartoe een verzoek in vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. Bij dit verzoek dient een voorstel te worden gevoegd voor de bewijsmiddelen die in dat geval zullen worden overgelegd.

3.8. Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn de volgende:

Adres:

Sociale Verzekeringsbank

T.a.v. Ben van den Oetelaar / ICM, directie

Bedrijfsvoering

Van Heuven Goedhartlaan 1

1181 KJ Amstelveen

Postbus 1100

1180 BH Amstelveen

E-mail:

inkoop@svb.nl

In behandeling door:

Ben van den Oetelaar

3.9. Klachtafhandeling bij aanbesteden

Klacht over een aanbestedingsprocedure

Er kan kosteloos een klacht worden ingediend over het handelen van de SVB tijdens een aanbestedingsprocedure. De SVB heeft hiervoor een klachtenprocedure ingericht conform de Aanbestedingswet 2012. De SVB streeft naar zorgvuldige afhandeling van klachten. Op basis van een klacht kunnen eventuele aanpassingen in de aanbesteding worden doorgevoerd, zonder tussenkomst van de rechter.

De klager behoudt het recht om de kwestie in een kort geding ook aan de rechter voor te leggen. Het indienen van een klacht leidt niet tot opschorting, schorsing en/of uitstel van de een aanbestedingsprocedure, tenzij de SVB de planning wil aanpassen. Een beslissing van de SVB in deze klachtenprocedure is op geen enkele wijze een besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

Wie kunnen een klacht indienen?

- Een klacht over een aanbesteding kan worden ingediend door:
 - a. ondernemers die de Opdracht willen verwerven; *en*
 - b. brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die de Opdracht willen verwerven.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht moet op de volgende wijze worden ingediend en aan de volgende vereisten voldoen:

- De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij het klachtenmeldpunt van de SVB via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl. De SVB zal de klacht uitsluitend in behandeling nemen, indien de klacht via bovenstaand e-mailadres de SVB heeft bereikt;
- De klacht bevat een beschrijving van de klacht;
- De klager voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen;
- De klager geeft in het formulier ook aan hoe de klacht kan worden verholpen;
- De klacht bevat verder:
 - de dagtekening;
 - de naam en het adres van de klager;
 - de aanduiding van de aanbesteding.

Behandeling van de klacht

- i. De SVB bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
- ii. De klager kan uitsluitend via per e-mail via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl met de SVB contact opnemen over ingediende klachten.
- iii. De SVB stelt vast of de ingediende klacht daadwerkelijk op de voorgeschreven wijze is ingediend en aan de vereisten voldoet.
- iv. De SVB heeft te allen tijde de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen, indien:
 - a. De klacht niet op de juiste wijze is ingediend of aan de vereisten voldoet.
 - b. De klacht door de klager wordt voorgelegd aan de rechter en/of de Commissie van Aanbestedingsexperts.
 - c. De klacht, volgens de SVB, te laat in de procedure dan wel na Gunning wordt ingediend.
 - d. De klacht, volgens de SVB, om andere redenen niet binnen deze klachtenregeling past.
- v. Als de SVB een klacht niet in behandeling neemt, dan laat de SVB dat zo snel mogelijk gemotiveerd aan de klager weten.
- vi. Het klachtenmeldpunt van de SVB kan een advies inwinnen bij een onafhankelijke, externe partij over de klacht. Deze externe partij neemt strikte vertrouwelijkheid in acht.
- vii. Indien de SVB ten behoeve van de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door de SVB bij de klager worden opgevraagd.
- viii. Als de SVB van mening is dat de klacht van belang is voor alle Deelnemers, kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.
- ix. Het oordeel van de SVB op de klacht zal aan de klager schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld.

3.10. Nota van Inlichtingen

In de planning is de termijn opgenomen waarbinnen vragen en verzoeken kunnen worden ingediend. Alle vragen en verzoeken om nadere informatie worden schriftelijk geanonimiseerd beantwoord in een Nota van Inlichtingen. De SVB plaatst de Nota van Inlichtingen inclusief mogelijk aanvullende documenten, uiterlijk op de in de planning aangegeven datum, op www.tenderned.nl. Vragen dienen te worden gesteld via het berichtenverkeer van TenderNed (hier is uw vragenlijst als bijlage toe te voegen).

In het geval van een tegenstrijdigheid tussen het Beschrijvend document en een Nota van Inlichtingen, gaat hetgeen vermeld is in de Nota van Inlichtingen voor. In geval van tegenstrijdigheid tussen Nota's van Inlichtingen gaat een Nota van Inlichtingen van later datum vóór een Nota van Inlichtingen van een eerdere

datum. Het voorgaande laat onverlet de verplichting voor Deelnemers om eventuele bezwaren, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden direct te melden aan de SVB.

Indien TenderNed een storing heeft die leidt tot vertraging bij het verzenden en/of ontvangen van vragen en antwoorden die betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen, dan komt dat voor risico van de Deelnemer. De SVB is niet verplicht als gevolg hiervan de Sluitingstermijn aan te passen.

3.11. Kostenvergoeding

De SVB heeft getracht de kosten voor de Deelnemers in deze aanbesteding zoveel als mogelijk te beperken. De SVB is van oordeel dat tijdens dit specifieke aanbestedingsproces aan Deelnemers geen bovengemiddelde inspanning wordt gevraagd. Voorts is de SVB van oordeel dat de gevraagde inspanning aan de zijde van de Deelnemers in verhouding staat tot de te behalen omzet. Gelet daarop heeft de SVB in deze aanbesteding de afweging gemaakt om aan Deelnemers geen recht op vergoeding van kosten toe te kennen. Daarnaast kunnen Deelnemers geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei aanvraagkosten, gederfde winst of andere schade.

3.12. Voorbehoud

De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in elke fase van de aanbesteding, de gehele aanbesteding op te schorten, tijdelijk of definitief te stoppen en/of om niet tot opdrachtverstrekking over te gaan, zonder in principe op enige wijze schadelijkt te zijn.

De SVB behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Deze wordt uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken. De aanbestedingsstukken van de SVB zijn in een Europese aanbestedingsprocedure in principe openbaar. In de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (zie Bijlage H) zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

3.13. Merknamen

De SVB wijst erop dat daar waar in dit Beschrijvend document in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing noodzakelijk is voor een voldoende nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van de Opdracht.

3.14. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill termijn

Alle Deelnemers krijgen schriftelijk per berichtgeving in TenderNed de Gunningsbeslissing. De SVB zal de Overeenkomst niet eerder sluiten, dan nadat de standstill termijn van 20 kalenderdagen (artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012) na verzending van de Gunningsbeslissing is verstreken. Door het doen van een Inschrijving stemt de Deelnemer ermee in dat deze termijn van 20 kalenderdagen geldt als een vervaltermijn.

Een Deelnemer die tegen de Gunningsbeslissing in rechte wenst op te komen, dient op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak niet later dan 20 kalenderdagen na de dag van het bekend maken van de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure ter zake aanhangig te hebben gemaakt door middel van een aan het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen rechtmatig betekende kortgedingdagvaarding waarbij de SVB wordt opgeroepen in kort geding te verschijnen voor de rechtbank te Amsterdam. De bevoegde rechtbank is: rechtbank Amsterdam.

In het geval dat er bezwaren tegen de Gunningbeslissing worden ingediend en/of daartegen een kort geding wordt aangespannen, kan de SVB de Overeenkomst niet sluiten totdat de rechter een beslissing heeft genomen. De SVB behoudt zich het recht voor om de voornoemde vervalttermijn in voorkomend geval eenzijdig te verlengen. Indien geen van de afgewezen Deelnemers binnen de genoemde termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de SVB ervan uit dat de afgewezen Deelnemers menen geen aanspraak te kunnen maken op Gunning van de Opdracht en dat zij geen bezwaren hebben tegen uitvoering van de genoemde Gunningbeslissing.

3.15. Sluiting Overeenkomst, standstill termijn

De SVB zal in principe na het verstrijken van de standstill termijn, een vervalttermijn van 20 kalenderdagen, een Overeenkomst sluiten. De eerste dag van deze termijn is de dag na verzenden van de Gunningbeslissing. Daarvoor zal de definitieve concept Overeenkomst worden gebruikt, die met de laatste Nota van Inlichtingen beschikbaar is gesteld. De af te sluiten Overeenkomst vormt één onlosmakelijk geheel met dit Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen. De SVB wijst de Deelnemer er dan ook op dat hij zijn Inschrijving in dat kader geacht wordt te doen. Voor het opstellen van de Inschrijving is het daarom van belang dat de Deelnemer kennisneemt van de Overeenkomst.

Verder geldt als ontbindende voorwaarde voor Gunning dat het Implementatieplan, de Service Level Agreement, het Document Afspraken en Procedures en het Retransitieplan tussen de SVB en de Deelnemer aan wie voorlopig is gegund, binnen redelijke termijn na de datum van de mededeling van de Gunningbeslissing tot stand komt. Indien dat niet het geval blijkt, dan behoudt de SVB zich uitdrukkelijk het recht voor om de Gunningbeslissing in te trekken en niet tot het sluiten van een Overeenkomst met die Deelnemer over te gaan of de Overeenkomst te ontbinden.

3.16. Wachtkamerovereenkomst

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

- Opdrachtnemer de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk niet nakomt;
- er aanwijzingen zijn dat Opdrachtnemer de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk niet kan nakomen en Opdrachtnemer na een verzoek tot opheldering geen of onvoldoende uitsluitsel (na oordeel van de SVB) biedt dat dat wel het geval is.

De SVB kan de desbetreffende Opdrachtnemer schriftelijk informeren over de onmiddellijke beëindiging van de Overeenkomst, indien één van bovenstaande punten aan de orde is. Indien een dergelijk geval zich voordoet, dan zal de waarde van de reeds ontvangen prestatie(s) door de SVB worden vergoed. De SVB is jegens de Opdrachtnemer op geen enkele wijze gehouden tot vergoeding van gemaakte kosten, anders dan de geleverde prestatie en/of geleden schade tot het moment dat SVB gebruik maakt van de wachtkamerovereenkomst en tot ontbinding dan wel opzegging over gaat.

Indien de SVB de Overeenkomst binnen zes (6) maanden na de aanvangsdatum van de Overeenkomst, tot vorenbedoelde ontbinding/opzegging is overgegaan, dan geldt hetgeen bepaald is in de Concept Wachtkamerovereenkomst, zoals deze is bijgesloten als Bijlage N en heeft de SVB op basis daarvan het recht de Wachtkamerovereenkomst af te sluiten met de als tweede geëindigde Deelnemer.

4. Inschrijving

4.1. Checklist Inschrijving

De Inschrijving dient volledig en rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend via TenderNed uiterlijk vóór de Sluitingstermijn.

De Inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

		Omschrijving	Standaardformulier / vereist document	Bij Inschrijving	Binnen vijf dagen na Gunningsbeslissing	Wie? Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
Algemene verklaringen		Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Standaardformulier Bijlage E	X		
		Akkoord Programma van eisen	Programma van eisen G1 en G2	X		
Uitsluitingsgronden		U1: Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister		X	Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
		U2: Gedragsverklaring aanbesteden	Format Justis		X	Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
		U3: Verklaring van de Belastingdienst	Format Belastingdienst		X	Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
Geschiktheidseisen						
	A 1-3	Technische- en beroepsbekwaamheid Referenties	Referentieformulieren Bijlage F	X		Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
	B	Kwaliteitsborging	Een geldig ISO 9001:2015 certificaat, of gelijkwaardig (zie paragraaf 5.7)	X		Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
	C	Informatiebeveiliging	Een geldig certificaat NEN-ISO/IEC 27001:2017 of gelijkwaardig (zie paragraaf 5.8)	X		Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
	D	Afdekken financiële risico's	Een kopie van de verzekeringspolis of een verklaring van verzekeraar (zie paragraaf 5.9)	X		Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
Subgunningscriteria						
	SGC-K1	Oplossing	Max 10 pagina's A4, leesbaar lettertype en – grootte, zie vormvereisten Bijlage C	X		Deelnemer
	SGC-K2	Implementatieplan	Max 10 pagina's A4, leesbaar lettertype en – grootte, zie vormvereisten Bijlage C	X		Deelnemer
	SGC-K3	Samenwerking	Max 5 pagina's A4, leesbaar lettertype en – grootte, zie vormvereisten Bijlage C	X		Deelnemer

	SGC-K4	Retransitie	Max 4 pagina's A4, leesbaar lettertype en – grootte, zie vormvereisten Bijlage C	X		Deelnemer
	SGC-P1	Prijs	Prijzenblad, Excelsheet Bijlage D1 en D (eisen)	X		Deelnemer

De SVB behoudt zich het recht voor om aan de Deelnemer aan wie de SVB voorlopig heeft gegund originele bewijsstukken op te vragen. Deze originele bewijsstukken moeten binnen 5 Werkdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing door de SVB zijn ontvangen. Bij een verschil tussen deze originele bewijsstukken en de digitale Inschrijving is de informatie in het originele bewijsstuk leidend.

Door het indienen van een Inschrijving stemt de Deelnemer in met de procedure en alle in het Beschrijvend document én de Nota(s) van Inlichtingen genoemde voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure.

4.2. Instructie inschrijven op TenderNed

Om de subgunningscriteria kwaliteit en prijs in te dienen via TenderNed gaan Deelnemers als volgt te werk.

1. Deelnemers gaan naar "Mijn inschrijving" "Gunningscriteria beantwoorden" Tabblad "Criteria". De term "Gunningscriteria" op TenderNed correspondeert met het begrip "Subgunningscriteria" in de aanbestedingsstukken van de SVB. Bij alle criteria dient het hokje aan te worden gevinkt bij "Dit criterium is beantwoord".
2. Let op: na het beantwoorden van alle "Gunningscriteria" dient de stap "Inschrijving op de aanbesteding" te worden doorlopen om de Inschrijving in te dienen.
3. Deelnemers zorgen ervoor dat alle documenten in een algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld pdf of Microsoft Office) worden ingediend.
4. Documenten die niet behoren tot bovengenoemde "Gunningscriteria" dienen te worden geüpload in het tabblad "Documenten".
5. Voor Deelnemers die nog niet bekend zijn met TenderNed, zie <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen>

4.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)

1. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, dan dient de Combinatie bij zijn Inschrijving voor alle leden van de Combinatie het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te dienen. Ieder van de leden van de Combinatie dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.
2. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom in Combinatie wordt ingeschreven en welk lid van de Combinatie welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel A (onder "Wijze van deelneming") van het UEA.
3. Daarnaast dient in deel II, onderdeel A (onder "Wijze van deelneming") van het UEA het de naam van het lid van de Combinatie te worden vermeld die als vertegenwoordiger (penvoerder) namens de Combinatie optreedt en bevoegd is de Combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en die als enig aanspreekpunt voor de SVB dient (contactpersoon).
4. Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder van de leden van de Combinatie afzonderlijk dat hij zich als lid van de Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst (inclusief Bijlagen) in al haar onderdelen.

5. Indien de Deelnemer een Combinatie is, dient de in dit Beschrijvend document gevraagde informatie met betrekking tot ieder van de Combinanten te worden verstrekt, tenzij anders vermeld.
6. Nadat een Combinatie zich heeft ingeschreven, mag de samenstelling van de Combinatie niet meer wijzigen; tenzij de Combinatie hiertoe door vennootschappelijke omstandigheden, zoals fusies, overnames of faillissementen, gedwongen wordt, de Combinatie na wijziging voldoet aan alle door de SVB gestelde eisen en de SVB hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven.
7. Let op: een onderneming kan voor de Opdracht slechts éénmaal inschrijven: óf zelfstandig óf als onderdeel van één Combinatie. Indien een onderneming voor de Opdracht zowel zelfstandig inschrijft en als lid van een Combinatie, beoordeelt de SVB de Inschrijving die werd gedaan als lid van de Combinatie en wordt de zelfstandige Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van mededinging in deze aanbesteding.

4.4. Eisen aan Onderaannemer(s)

Een Deelnemer (waaronder Combinatie) mag voor de uitvoering van de Opdracht een of meerdere Onderaannemers inzetten.

1. De Deelnemer dient bij zijn Inschrijving voor ieder van deze Onderaannemers een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen. Ieder van de Onderaannemers dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom met Onderaannemers wordt ingeschreven en welk deel van de Opdracht de Onderaannemer (of Onderaannemers) precies uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel D (onderaannemer) van het UEA.
2. Deelnemer treedt op als hoofdaannemer indien zij een of meerdere Onderaannemers inschakelt. Deelnemer is aanspreekpunt voor de SVB tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. Deelnemer is te allen tijde volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Overeenkomst (en Bijlagen) voortvloeiende verplichtingen.
3. Na Inschrijving is wijziging en/of aanvulling van Onderaannemers die worden betrokken bij de uitvoering van de Opdracht slechts mogelijk, na voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de SVB.

4.5. Eisen aan Derden

Teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, mag een Deelnemer (ongeacht of dit een zelfstandige Deelnemer is of een Combinatie) een beroep doen op de financieel en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een Derde.

1. Deelnemer vermeldt in Deel II, onderdeel C (beroep) van het UEA of er beroep wordt gedaan op andere entiteiten en op welke specifieke draagkracht een beroep wordt gedaan.
2. Deelnemer dient daarnaast een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in van elke Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Hiermee verklaart de Derde dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de Opdracht aan de Deelnemer ter beschikking stelt.
3. Indien een beroep wordt gedaan op de technische en beroepsbekwaamheid van een Derde, dient de Derde daadwerkelijk (als Onderaannemer) te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

4.6. Concerninschrijving

Inschrijvingen van Deelnemers bij deze aanbesteding - zelfstandig of in Combinatie -, of als Onderaannemer, moeten zelfstandig en onafhankelijk zijn en mogen niet onderling zijn afgestemd. Door in te schrijven op deze aanbesteding, verklaart Deelnemer dat hiervan uitdrukkelijk geen sprake is.

Als verbonden ondernemers zich als Deelnemers inschrijven of als Onderaannemer optreden, zijn zij verplicht bij hun Inschrijving te vermelden dat en met welke andere inschrijvende onderneming zij verbonden zijn. Verbonden ondernemers dienen daarbij op verzoek van de SVB te vermelden welke maatregelen zij hebben getroffen om de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving te waarborgen. Op verzoek van de SVB verschaffen Deelnemers binnen 7 Werkdagen meer informatie over de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving. Ondernemingen zijn in elk geval verbonden, indien zij deel uitmaken van één concern of groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De SVB kan Inschrijvingen uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien naar oordeel van de SVB niet voldoende vast is komen te staan dat de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk is ingediend.

4.7. Integriteit Ondernemers

Deelnemer voldoet met betrekking tot integriteit aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in:

- a) geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Deelnemers;
- b) geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke monopolie posities;
- c) zorgdragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige aanbestedingsprocedure;
- d) dat hij alleen meedoet met de intentie om voor Gunning in aanmerking te komen.

Alle door Deelnemer in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Deelnemer naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Door in te schrijven op deze aanbesteding, verklaart Deelnemer hieraan te kunnen voldoen. De SVB behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Deelnemer is aangeboden.

Deelnemer erkent door Inschrijving dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, door de SVB kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

De SVB behoudt zich het recht voor om de integriteit van de Deelnemer te verifiëren middels een Bibob-onderzoek op grond van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Wet Bibob).

4.8. Varianten

Er zijn geen varianten toegestaan.

4.9. Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen

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

4.10. Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit dit Beschrijvend document worden vervoelvoudigd (anders dan voor het doel van dit Beschrijvend document bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Het (intellectueel) eigendom van de door de SVB verstrekte informatie berust bij de SVB.

4.11. Onherroepelijk en onvoorwaardelijk

De Inschrijvingen dienen onherroepelijk, niet-vrijblijvend en onvoorwaardelijk te zijn. Inschrijvingen die voor wat betreft hun geldigheid geheel of gedeeltelijk afhankelijk zijn gesteld van de invulling of realisatie van bepaalde voorwaarden worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.12. Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving van de Deelnemer heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste negentig dagen. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag van de Sluitingstermijn. Indien tegen de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn 30 werkdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze termijn later eindigt dan de gebruikelijke gestanddoeningstermijn van negentig dagen.

4.13. Rechtsgeldige ondertekening

Alle pagina's waar een handtekening wordt gevraagd, dienen een rechtsgeldige handtekening te hebben en gezet door een daartoe rechtsgeldig en tekenbevoegd persoon, op het moment van indiening van de Inschrijving, conform het handelsregister. Inschrijvingen die niet volledig rechtsgeldig zijn ondertekend, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

5. Beoordeling Inschrijvingen

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is het beoordelingsproces uitgewerkt. Tijdig ontvangen Inschrijvingen worden aan de hand van de volgende stappen beoordeeld:

- stap 1. Inschrijvingseisen;
- stap 2. Uitsluitingsgronden;
- stap 3. Geschiktheidseisen;
- stap 4. Programma van eisen;
- stap 5. Gunningscriterium Beste PKV (beste prijs-kwaliteitverhouding).

Indien een Deelnemer niet aan een bepaalde (beoordelings-)stap voldoet, zal de SVB niet verder gaan met het beoordelen van de Inschrijving.

5.2. Risico te laat ontvangen Inschrijvingen

Te laat ingediende Inschrijvingen op TenderNed kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien TenderNed een storing heeft en als gevolg daarvan Deelnemers mogelijk niet op tijd hun Inschrijving kunnen uploaden, dan is dat voor risico van de Deelnemer.

Indien er een storing is van TenderNed, dan worden Deelnemers verzocht zo snel mogelijk met een e-mail gericht aan de afdeling inkoop van de SVB, aan te geven dat het door de storing niet mogelijk is om binnen de door de SVB gestelde Sluitingstermijn, de Inschrijving te uploaden. De SVB kan in dat geval bepalen dat de Inschrijving op andere wijze (en eventueel alsnog tijdig) en in overeenstemming met art. 2.109a Aanbestedingswet 2012 kan worden ingediend. De SVB is in geen geval (bij storingen van TenderNed) verplicht om de termijn voor het indienen van de Inschrijvingen te verlengen.

Om eventuele risico's met betrekking tot storingen op TenderNed uit te sluiten, adviseert de SVB Deelnemers ten eerste om niet te wachten tot het laatste moment met het indienen van de Inschrijving op TenderNed, maar tijdig te beginnen met uploaden.

Een Inschrijving die niet of niet volledig voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit Beschrijvend document, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

5.3. Uitsluitingsgronden

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op uitsluitingsgronden dient Deelnemer Bijlage E, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals genoemd in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, in te vullen. Door het indienen van het UEA verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 en te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Vanaf het moment van indiening van de Inschrijving zal Deelnemer hieraan voldoen en zal blijven voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Een extra uitsluitingsgrond wordt hieraan toegevoegd in verband met de oorlog in Oekraïne. Deze recente uitsluitingsgrond is niet in het UEA opgenomen, maar door het indienen en ondertekenen van het UEA (en onder andere onder verwijzing naar en met toepassing van artikel 5 duodecies van geconsolideerde versie van Verordening (EU) nr. 833/2014 per 13 april 2022) verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) tevens niet te verkeren in één van de volgende situaties:

- a. Deelnemer is een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigd natuurlijk persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- b. Deelnemer is een rechtspersoon, entiteit of lichaam die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a;
- c. Deelnemer is een natuurlijk persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam die handelt namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld onder a of b; of
- d. Deelnemer besteedt meer dan 10% van de opdrachtwaarde uit aan onderaannemers, leveranciers of andere entiteiten die vallen onder a t/m c.

Deelnemers die verkeren in de situaties onder a t/m d kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Deelnemer dient alle gegevens volledig en juist in te vullen en het UEA rechtsgeldig te ondertekenen met pen, waarna het getekende document wordt gescand en ingediend bij de Inschrijving. Een Inschrijving met een onvolledig en/of onjuist (inclusief niet rechtsgeldig ondertekend) ingevuld UEA, kan worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure.

De SVB stelt een Deelnemer waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 lid 1 of 3 of artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Deelnemer zal op eerste verzoek van de SVB alle genomen maatregelen in dat kader schriftelijk melden aan de SVB uiterlijk binnen 5 Werkdagen. De SVB beslist vervolgens of de Deelnemer wel of niet zal worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het niet tijdig aanleveren van een onderbouwing, kan ook leiden tot het uitsluiten van de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Als er uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of als aan een of meer van de genoemde Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, zal de Deelnemer worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij de SVB heeft geoordeeld dat de Deelnemer haar betrouwbaarheid voldoende heeft aangetoond.

5.4. Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden

Deelnemer dient de volgende bewijsstukken te overleggen om aan te kunnen tonen dat op haar geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

	Bewijsstuk	Wanneer	Wie
1.	<u>Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister</u> <i>Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) dat een actueel beeld geeft van de organisatie en maximaal zes (6) maanden oud is, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): <ul style="list-style-type: none"> • Combinanten • Onderaannemers • Derden
2.	<u>Gedragverklaring aanbesteden (GVA)</u> <i>Gedragverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2) jaar oud, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB is de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): <ul style="list-style-type: none"> • Combinanten • Onderaannemers • Derden

3.	<u>Verklaring van de Belastingdienst</u> <i>Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst en maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB is de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): <ul style="list-style-type: none"> • Combinanten • Onderaannemers • Derden
----	--	---	--

Voor een Deelnemer die gevestigd is in een andere lidstaat geldt dat zij gelijkwaardige bewijsstukken uit het land van herkomst of vestiging moeten overleggen, conform artikel 2.89 lid 4 Aanbestedingswet 2012. De SVB kan op basis van haar discretionaire bevoegdheid bepalen of de vervangende bewijsstukken geldig zijn.

Indien een of meerdere van deze uitsluitingsgronden van toepassing is op Deelnemer of een van diens Combinanten, Onderaannemers en/of Derden, dan kan de Deelnemer van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure worden uitgesloten.

5.5. Geschiktheidseisen en Bewijsstukken

Op basis van de hieronder gestelde Geschiktheidseisen stelt de SVB vast of de Deelnemer geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de in het Beschrijvend document omschreven Opdracht. Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een volledig UEA verklaart de Deelnemer dat Deelnemer voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen.

Aan te tonen Geschiktheidseisen	
Geschiktheidseis A: Referentie(s)	
<ul style="list-style-type: none"> • Referentie A.1 “Kerncompetentie – Technisch en Applicatiebeheer Oracle-applicatie¹ met externe koppelingen”; • Referentie A.2 “Kerncompetentie – Hosting van een Oracle-applicatie met diverse externe koppelingen”; • Referentie A.3 “Kerncompetentie – Transitie van applicaties van een externe omgeving naar een eigen omgeving”; • Referentie A.4 “Kerncompetentie – Doorontwikkelen Oracle-applicaties. 	
Geschiktheidseis B: Kwaliteitsborging	
<ul style="list-style-type: none"> • Certificaat ISO9001:2015, of gelijkwaardig 	
Geschiktheidseis C: Informatiebeveiliging	
<ul style="list-style-type: none"> • Certificaat NEN-ISO/IEC 27001:2017, of gelijkwaardig 	
Geschiktheidseis D: Afdekken financiële risico's	
<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering 	

5.6. Referenties

De SVB hecht grote waarde aan de aantoonbare ervaring en deskundigheid van de Deelnemer. De SVB heeft daartoe voor deze Opdracht de volgende kerncompetenties gedefinieerd:

¹ Met een ‘Oracle-applicatie’ wordt hier bedoeld een maatwerk-applicatie gebouwd op basis van Oracle technologie, zoals Oracle DBMS, APEX, Forms en Reports.

Aan te tonen Geschiktheidseisen	
Geschiktheidseis A.1: Referentie	Kerncompetentie – Technisch en Applicatiebeheer Oracle applicatie
Uit de referentie moet blijken dat Deelnemer verantwoordelijk is voor het technisch beheer en het applicatiebeheer van een op Oracle gebaseerd Informatiesysteem met externe koppelingen.	
Geschiktheidseis A.2: Referentie	Kerncompetentie – Hosting van een Oracle applicatie
Uit de referentie moet blijken dat Deelnemer verantwoordelijk is voor de hosting van een Oracle-applicatie met diverse externe koppelingen.	
Geschiktheidseis A.3: Referentie	Kerncompetentie - Transitie
Uit de referentie moet blijken dat Deelnemer verantwoordelijk is voor de transitie van een applicatie van een externe omgeving naar een in eigen beheer zijnde omgeving.	
Geschiktheidseis A.4: Referentie	Kerncompetentie - Doorontwikkeling
Uit de referentie moet blijken dat Deelnemer verantwoordelijk is voor het doorontwikkelen van een op Oracle gebaseerd informatiesysteem.	

Deelnemer toont aan dat deze beschikt over de genoemde kerncompetenties door het overleggen van referentie-opdrachten.

Voor de referentie-opdracht(en) gelden de volgende randvoorwaarden:

- De referentie-opdrachten hebben betrekking op een opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed.
- De referentie-opdracht(en) moet(en) naar tevredenheid van de referentieorganisatie (destijds de betreffende opdrachtgever) zijn uitgevoerd.
- Indien de Deelnemer zich aanmeldt als Combinatie, dienen de Combinanten daarvan gezamenlijk aan te tonen dat Deelnemer aan bovenstaande eisen voldoet.
- Indien de Deelnemer bij de uitvoering van de referentie-opdracht onderdeel was/is van een Combinatie van ondernemingen, dient Deelnemer te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de referentie-opdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentie-opdracht telt mee bij de beoordeling of aan de Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De SVB behoudt zich het recht voor de referentie-opdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie. Deelnemer vermeldt in het Standaardformulier, zie Bijlage F, al de contactgegevens van de contactpersoon die de SVB rechtstreeks kan benaderen.
- Een referentie-opdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.
- De SVB mag als referentie worden gebruikt.

Voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Deelnemer het standaardformulier wat als Bijlage F is toegevoegd.

Let op! Door in te schrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Deelnemer ermee akkoord dat het de SVB vrij staat contact op te nemen met de referentieorganisatie ter verificatie van de ingediende referentie-opdracht.

5.7. Kwaliteitsborging

De kwaliteit van de onderneming van de Deelnemer, de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening worden onder andere bepaald door de wijze waarop dit is georganiseerd, wordt uitgevoerd en bewaakt. De Deelnemer dient op een vooraf gestelde en gestructureerde manier aan kwaliteitsmanagement te doen, omdat de SVB niet het risico wil lopen dat een Deelnemer niet de gewenste kwaliteit kan leveren en/of niet of onvoldoende realiseert wat het uitvoeren van de gestelde Opdracht en Dienstverlening in dit Beschrijvend document vraagt van een Opdrachtnemer.

Deelnemer dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare kwaliteitssystemen te bezitten:

- Een geldig ISO 9001:2015 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat.

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één (1) van de volgende bewijsstukken:

1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 9001:2015 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door:
 - a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); of
 - b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/IEC-17021 voor het certificeren; of
3. Een ander (eigen) kwaliteitsborgingsysteem, in het geval Deelnemer niet over een certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek dat aantoonbaar van Deelnemer afkomstig is, wordt gebruikt en bekrachtigd is door de directie;
 - b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het kwaliteitsborgingsysteem.

Voor het kwaliteitsborgingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage E, de Uniforme Eigen verklaring, geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Deelnemer niet beschikt over een ISO 9001:2015, dan dient de Deelnemer te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen kon worden verworven.
- Bewijsstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratiedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.
- Bij het beoordelen of de Deelnemer beschikt over gelijkwaardige maatregelen wordt onder meer gekeken naar het volgende:

De Deelnemer beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede Opdracht over een kwaliteitsborgingssysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- Kwaliteitsmanagement
 - Algemene eisen ten aanzien van kwaliteit
 - Documentatie eisen; vastlegging procedures en werkwijzen
- Directieverantwoordelijkheid
 - Betrokkenheid directie
 - Klantgerichtheid; bepaling behoefte en verwachtingen klanten
 - Kwaliteitsbeleid onderneming
 - Planning: meten voortgang doelstellingen
 - Delegatie van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

- Management van middelen
 - Opleidingen
 - Trainingen
 - Faciliteiten
- Uitvoering van de werkzaamheden
 - Procesbeschrijving
 - Klanteneisen
 - Inkoop van goederen en diensten t.b.v. uitvoering werkzaamheden
 - Procescontrole
 - Beheersing van controlemiddelen (kalibratie meetapparatuur)
- Meting, analyse en verbeteringen
 - Wijze van vastlegging kwaliteitsmeting
 - Klanttevredenheidsmeting
 - Afwijkende producten
 - Analyse van kwaliteitsgegevens
 - Verbeterproces

5.8. Informatiebeveiliging

De kwaliteit van de Informatiebeveiliging van de Deelnemer wordt onder andere bepaald door de wijze waarop dit is georganiseerd, wordt uitgevoerd en bewaakt. De Deelnemer dient op een vooraf gestelde en gestructureerde manier aan kwaliteitsmanagement met betrekking tot Informatiebeveiliging te doen. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één (1) van de volgende bewijsstukken:

1. Een geldig certificaat, inclusief de verklaring van toepasselijkheid, volgens de Europese norm NEN-ISO/IEC 27001:2017 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering, die de scope van de aanvraag dekt; of
2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm NEN-ISO/IEC 27001:2017. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door:
 - a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certified Auditors (IRCA); of
 - b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/IEC 17021 voor het certificeren; of
3. Een ander (eigen) kwaliteitsborgingsstelsel, in het geval Deelnemer niet over een certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek;
 - b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het kwaliteitsborgingsstelsel.

Voor het kwaliteitsborgingsstelsel van de informatiebeveiliging gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage E, de Uniforme Eigen verklaring, geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Deelnemer niet beschikt over een NEN-ISO/IEC 27001:2017, dan dient de Deelnemer te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking voldoen aan de kwaliteitsnormen van de Informatiebeveiliging en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen kon worden verworven.
- Bewijsstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratiedatum en een verklaring van toepasselijkheid.

- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.
- Bij het beoordelen of de Deelnemer beschikt over gelijkwaardige maatregelen wordt onder meer gekeken naar het volgende: De Deelnemer beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede Opdracht over een kwaliteitsborgingssysteem voor Informatiebeveiliging waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:
 - Kwaliteitsmanagement
 - Algemene eisen ten aanzien van de kwaliteit van de informatiebeveiliging
 - Documentatie eisen; vastlegging procedures en werkwijzen
 - Directieverantwoordelijkheid
 - Betrokkenheid directie
 - Klantgerichtheid; bepaling behoefte en verwachtingen klanten
 - Kwaliteitsbeleid van de informatiebeveiliging onderneming
 - Planning: meten voortgang doelstellingen
 - Delegatie van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden
 - Management van middelen
 - Opleidingen
 - Trainingen
 - Faciliteiten
 - Uitvoering van de werkzaamheden
 - Procesbeschrijving
 - Klanteneisen
 - Inkoop van goederen en diensten t.b.v. uitvoering werkzaamheden
 - Procescontrole
 - Beheersing van controlemiddelen (test apparatuur)
 - Meting, analyse en verbeteringen
 - Wijze van vastlegging kwaliteitsmeting
 - Klanttevredenheidsmeting
 - Afwijkende producten
 - Analyse van kwaliteitsgegevens
 - Verbeterproces

5.9. Afdekken financiële risico's

Deelnemer dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

Deelnemer dient te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 2.500.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een minimale totale dekking van € 5.000.000,00 per jaar.

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één (1) van de volgende bewijsstukken:

1. Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Deelnemer zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet.

2. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder dient te zijn dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Deelnemer aan de verzekeringseis voldoet.
3. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat Deelnemer conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de Overeenkomst. Deze verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage E, de Uniforme Eigen verklaring, geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.
- Deze verzekering dient ten minste op de Sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn.

5.10. Social Return

Het sociale aspect laten meewegen in de eigen inkoopprocessen ligt logischerwijze in het verlengde van een uitvoeringsorganisatie als de SVB en haar wettelijke taken. Daarmee draagt de SVB bij aan een evenwichtigere en eerlijkere arbeidsparticipatie en geeft de SVB iets terug aan de maatschappij.

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

Concreet verwacht de SVB van haar opdrachtnemers dat zij zich committeren aan een social returnverplichting van minimaal 2% van de waarde van de Opdracht. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal worden opgenomen in de af te sluiten Overeenkomst.

Na Gunning vindt er contact plaats tussen SVB en Opdrachtnemer waarbij onder andere de nieuwe samenwerking gevierd wordt en een start gemaakt kan worden met betrekking tot operationele zaken. Een van de onderwerpen van gesprek zal tevens de invulling van social return zijn. Van Opdrachtnemer wordt vervolgens verwacht de uitkomsten, denkrichtingen, tips en ideeën uit dat gesprek in een voorlopig plan van aanpak te verwerken en deze binnen maximaal 2 weken, tenzij de SVB een andere termijn bepaalt, op te sturen naar socialreturn@svb.nl.

5.11. Programma van eisen

Het Programma van eisen bestaat uit zogenaamde knock-out criteria, dat wil zeggen dat het niet voldoen aan één of meer van deze criteria betekent dat de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure zal worden uitgesloten.

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op het Programma van eisen dient Deelnemer Bijlage E, G1 en G2 in te vullen en te voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

De SVB behoudt zich het recht voor om eisen die worden gesteld in het Programma van eisen te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

5.12. Gunningscriterium

De Inschrijvingen van de Deelnemers die voldoen aan de inschrijvingseisen, uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en het Programma van eisen worden beoordeeld op het Gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'.

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

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore per subgunningscriterium
SGC-K1	Oplossing	20
SGC-K2	Implementatieplan	20
SGC-K3	Samenwerking	20
SGC-K4	Retransitie	10
TOTAAL:		70 punten

Voor een uitwerking van de subgunningscriteria kwaliteit zie Bijlage C.

5.14. Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

Het volgende subgunningscriterium met betrekking tot prijs is van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore
SGC-P	Vergelijkingswaarde prijzenblad, Bijlage D1 Excelsheet.	30 punten
TOTAAL:		30 punten

Het subgunningscriterium prijs wordt beoordeeld op basis van de vergelijkingswaarde uit het prijzenblad. Voor een uitwerking van het subgunningscriterium prijs, zie Bijlage D1.

De Inschrijving met de voor de SVB laagste prijs scoort de maximaal te behalen puntenscore op het subgunningscriterium prijs. De overige Inschrijvingen behalen een puntenscore naar rato op het subgunningscriterium prijs, waarbij de volgende formule wordt gehanteerd:

SGC-P: (laagste prijs / prijs Inschrijving) * 30 = puntenscore (afgerond op twee decimalen)

De Inschrijving met de beste prijs/kwaliteit verhouding wint.

5.15. Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit terzake kundige materiedeskundigen. De beoordelingscommissie kent in consensus per kwalitatief subgunningscriterium een score toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving op het betreffende subgunningscriterium.

De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit als volgt:

- De mate waarin de aangeboden maatregelen en prestaties bijdragen aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling zoals beschreven in het subgunningscriterium; *en*
- De mate waarin en de duidelijkheid, volledigheid en concreetheid waarmee de aangeboden maatregelen en prestaties onderbouwd zijn.

En hanteert de volgende puntenwaardering:

Score	Uitleg
10	<u><i>Uitstekend</i></u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt het antwoord van de Deelnemer in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling en is Deelnemer uitermate duidelijk, volledig en concreet in haar onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties en biedt meerwaarde door het aanbieden van onderscheidende en/of innovatieve maatregelen/prestaties.
8	<u><i>Goed</i></u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt het antwoord van de Deelnemer in goede mate bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling, en is Deelnemer meer dan duidelijk, volledig en concreet in haar onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties..
6	<u><i>Voldoende</i></u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt het antwoord van de Deelnemer in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling, en is Deelnemer duidelijk, volledig en concreet in haar onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties.
4	<u><i>Matig</i></u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt het antwoord van de Deelnemer in onvoldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling, en is Deelnemer onvoldoende duidelijk, volledig en concreet in haar onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties.
2	<u><i>Slecht</i></u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt het antwoord van de Deelnemer slecht bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling, en is Deelnemer niet duidelijk, niet volledig en niet concreet in haar onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties.
0	Geen antwoord op de vraagstelling.

Nadat de score per kwalitatief subgunningscriterium is vastgesteld, weegt de SVB de scores aan de hand van de voornoemde maximale puntenscore (5.13) om tot een gewogen totaalscore te komen. Hierbij wordt per subgunningscriterium de score vermenigvuldigd met het voor de betreffende subgunningscriterium maximaal aantal te behalen punten gedeeld door 10.

Bijvoorbeeld: de beantwoording van het subgunningscriterium "oplossing" is met een 8 gescoord door de beoordelingscommissie, dan is de berekening $8 \times (20:10) = 16$ ptn. De totale som van alle kwalitatieve subgunningscriteria levert de totaalscore op het Gunningcriterium kwaliteit op.

De beoordelingscommissie zal nagaan of de Deelnemer op het betreffende subgunningscriterium aan alle vormvereisten zoals omschreven in Bijlage C voldoet.

Het is aan de Deelnemer om aan de beoordelingscommissie uit te leggen welke keuzes hij heeft gemaakt, de beoordelingscommissie ervan te overtuigen dat die keuzes juist zijn en dat deze keuzes tijdig en volledig gerealiseerd worden. Onderbouwing is daarbij geen doel op zichzelf, maar een middel dat de Deelnemer kan benutten om te overtuigen dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het doel van het subgunningscriterium.

Bij elke uitwerking op een subgunningscriterium dient Deelnemer de volledige uitwerking voor het betreffende subgunningscriterium te geven. Een verwijzing naar een uitwerking voor een ander subgunningscriterium zal niet worden meegenomen in de beoordeling van dat subgunningscriterium. Bij de beoordeling beperkt de

beoordelaar zich dus tot hetgeen de Deelnemer in de beantwoording bij het betreffende subgunningscriterium heeft opgeschreven.

De beantwoording van elk subgunningscriterium wordt beoordeeld op de eigen merites. Er is dus sprake van een absolute beoordeling. Dat neemt niet weg dat de beoordelingscommissie bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen.

Pas als een Deelnemer ten minste 60% van de 70 punten heeft gescoord, wordt de Inschrijving beoordeeld op het subgunningscriterium prijs (SGC-P). Indien deze norm van 60% van de 70 punten niet wordt gehaald, wordt de inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

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

Voor de uitwerking van de subgunningscriteria kwaliteit, zie Bijlage C.

5.16. Beoordeling Beste PKV

De beoordeling op basis van het Gunningcriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' resulteert uiteindelijk in een rangorde. De Opdracht zal (voorlopig) worden gegund aan de Deelnemer die als Inschrijving met de beste prijs kwaliteitsverhouding is beoordeeld.

Indien blijkt dat na verificatie van de winnende Inschrijving deze alsnog terzijde geschoven moet worden, ook al heeft een Gunning plaatsgevonden, dan kan de SVB tot herberekening over gaan. Met andere woorden; de SVB is niet gehouden de oorspronkelijke volgorde te handhaven en is niet gehouden om aan de Inschrijving die als tweede is geëindigd te gunnen.

Indien twee of meer Deelnemers dezelfde prijs per kwaliteitspunt behalen wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer die de hoogste totaalscore over de subgunningscriteria m.b.t kwaliteit heeft behaald.

Indien ook op de subgunningscriterium met betrekking tot kwaliteit door de Deelnemers met de hoogste eindscore een gelijke score is behaald, wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer met de hoogste eindscore die ook de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium SGC-K1. Indien ook hier dezelfde score is behaald, wordt gekeken naar SGC-K2, en zo verder.

Indien op alle subgunningscriteria door desbetreffende Deelnemers een gelijke score op twee decimalen achter de komma is behaald, dan vindt een loting plaats tussen de desbetreffende Deelnemers onder toezicht van een door de SVB aangestelde notaris, om te bepalen aan wie de Opdracht (voorlopig) wordt gegund. De betreffende Deelnemers mogen bij de loting aanwezig zijn. Nadat de winnende Inschrijving bij loting bekend is geworden, maakt de notaris een proces-verbaal van loting op. Een kopie van dit proces-verbaal zal aan de bij de loting betrokken Deelnemers ter beschikking worden gesteld.

5.17. Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving

Deelnemer kan de ingediende Inschrijving na de Sluitingstermijn niet meer wijzigen, aanvullen of verduidelijken, tenzij de SVB een verzoek hiertoe doet aan de Deelnemer. De SVB neemt bij een dergelijk verzoek de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht in acht, waaronder gelijke behandeling en transparantie.

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

Mocht de Inschrijving onderdelen bevatten die strijdig zijn met het Beschrijvend document, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het Beschrijvend document gaat te allen tijde vóór de Inschrijving. Dit laat onverlet dat een Deelnemer al hetgeen hij in zijn

Inschrijving aanbiedt bovenop de eisen uit het Beschrijvend document ook daadwerkelijk zal moeten leveren, indien de Opdracht aan hem wordt gegund.

De SVB behoudt zich het recht voor om, indien er sprake is van onduidelijkheden in een Inschrijving, om een verduidelijking en/of een aanvulling te verzoeken. Deelnemer dient spoedig doch uiterlijk binnen 3 werkdagen na dit verzoek te reageren. Indien Deelnemer niet of niet tijdig reageert of gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten ontbreken, kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure. Datzelfde geldt voor het verstrekken van informatie en/of gegevens die geheel of gedeeltelijk onjuist of onvolledig zijn.

Ook heeft de SVB het recht om de door Deelnemer verstrekte informatie bij Derden te controleren.

5.18. Gunningsadvies

Na de beoordeling van de Inschrijvingen op het Gunningscriterium brengt de beoordelingscommissie een gunningsadvies uit aan de verantwoordelijke binnen de Raad van Bestuur van de SVB.

Na bekrachtiging van het gunningsadvies volgt via TenderNed een Gunningsbeslissing.

5.19. Gunningsbeslissing

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.4 de Gunningsbeslissing over aan welke Deelnemer de SVB de Opdracht voorlopig gunt en aan welke Deelnemer de SVB de Wachtkamerovereenkomst zal gunnen.

De mededeling van Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Deelnemer, als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek. De SVB is steeds vrij de Gunningsbeslissing in te trekken en de aanbestedingsprocedure te beëindigen, in principe zonder enig recht op schadevergoeding voor de Deelnemers.

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.4 van dit Beschrijvend document ook een mededeling indien de SVB niet tot Gunning overgaat en de aanbesteding intrekt.

Bijlage A. Definities

Begrip	Definitie
Aanbestedingswet 2012	De ingevolge richtlijn 2014/24/EU gewijzigde Aanbestedingswet 2012.
Acceptatie	De aanvaarding door de Opdrachtnemer van door de Opdrachtgever geleverde/ingerichte Dienstverlening inclusief de bijbehorende kennis, apparatuur, documentatie en/of resultaten.
Acceptatietest	De test(procedure) waarmee is/wordt aangetoond dat de Dienstverlening aan de acceptatiecriteria voldoet, alsmede de eigenschappen bezit zoals beschreven in het Beschrijvend document.
ASP	De te contracteren Application Service Provider van het V&O informatiesysteem, ofwel na gunning de Opdrachtnemer.
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen, waarin de overheidsopdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de inschrijvingseisen, het programma van eisen en Gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.
Beschikbaarheid	De meeteenheid welke voor het gehele informatiesysteem geldt. Dit percentage is exclusief de tijd dat een dienst niet beschikbaar is als gevolg van het vooraf aangekondigde en afgestemde Onderhoudsvenster.
Beschikbaarheidsvenster	Het tijdsvenster waarbinnen de Dienstverlening de afgesproken Beschikbaarheid moet behalen.
Beveiligingsincident (security incident)	Een gebeurtenis die een bedreiging vormt of kan vormen voor de betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid of de Beschikbaarheid van de diensten en/of Dienstverlening.
Bijlage	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Combinant	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Een combinatie van bedrijven gevormd met het doel om samen te werken en samen de in deze aanbesteding gevraagde werken, leveringen en/of diensten te leveren.
Contracteigenaar	Functionaris van de SVB die namens de SVB eindverantwoordelijk is met betrekking tot de Overeenkomst. Deze rol omvat onder andere het bepalen van eisen en wensen aan de Dienstverlening, het beoordelen van leveranciersprestaties en het beslissen over de Overeenkomst.
Dataroom	De dataroom is een ruimte op het kantoor van SVB V&O in Leiden waar Inschrijvers in de gelegenheid zijn om documentatie van de V&O-systemen digitaal in te zien.
Deelnemer	Een onderneming (of ondernemingen) die voornemens is een Inschrijving te doen en/of dit heeft gedaan.
Derde	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Deelnemer zich beroept, ongeacht de juridische banden/relatie met de Deelnemer, ten einde te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Dienstverlening	Het leveren van applicatiebeheer en technisch beheer conform het Beschrijvend document inclusief Bijlagen waarbij de benodigde hardware en software is inbegrepen en volledig wordt beheerd en onderhouden door Opdrachtnemer.

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Document waarin tussen de SVB en Opdrachtnemer overeengekomen werkwijzen en werkafspraken gericht op onderlinge samenwerking zijn beschreven.
Dossier Financiële Afspraken (DFA)	Document met tussen de SVB en Opdrachtnemer overeengekomen geldelijke voorwaarden en werkwijzen en werkafspraken gericht op de onderlinge afhandeling van financiële aspecten.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, financieel en economisch draagvlak en de beroepsbevoegdheid van een Deelnemer die in redelijke verhouding tot de aard en de omvang van de Opdracht staan en waaraan een Deelnemer moet kunnen voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunning	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB de Overeenkomst, waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten.
Gunningsbeslissing	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB voornemens is de Overeenkomst waarop het aanbestedingsproces betrekking heeft te sluiten. Hieronder wordt mede verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt gegund, zijnde de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).
Implementatie	Het voorbereiden, realiseren en invoeren van de diensten behorende bij de Opdracht, met inbegrip van de Transitie.
Incident	Een verstoring in de Dienstverlening waardoor de Dienstverlening in zijn geheel of gedeeltelijk wegvalt of vermindert.
Incident Service periode	Het tijdsvenster waarin de Dienstverlening door de Opdrachtnemer wordt hersteld conform het bijbehorende Service Level.
Informatiebeveiliging	Het geheel van maatregelen, procedures en processen die de Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van alle vormen van informatie binnen de SVB garanderen, met als doel de continuïteit van de informatie en de informatievoorziening te waarborgen en de eventuele gevolgen van beveiligingsincidenten tot een acceptabel, vooraf bepaald niveau te beperken.
Inschrijving	De offerte van de Deelnemer op basis van het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Junior	1 tot 3 jaar werkervaring plus certificering op de betreffende applicatie/technologie/rol
Kalenderjaar	Jaar ingaande op 1 januari en eindigend op 31 december.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.
Mean Time Between Failure (MTBF)	Gemiddelde tijdsduur tussen twee defecten / storingen.
Medior	4 tot 8 jaar werkervaring plus certificering op de betreffende applicatie/technologie/rol
Meetinterval	Het interval waarover het behaalde Service Level van de dienst wordt gemeten.
Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Deelnemer, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Onderaannemer	Door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de

	werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Onderhoudsvenster	De periode waarin de Beschikbaarheid van de Dienstverlening niet gegarandeerd is wegens de uitvoering van in overleg tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer geplande onderhoudswerkzaamheden door de Opdrachtnemer.
Ondersteuningsvenster	Beschikbaarheid van de servicedesk van Opdrachtnemer voor het aannemen van Incidenten en vragen over de Dienstverlening.
Opdracht	Het onderwerp van Gunning zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van het Beschrijvend document.
Opdrachtgever	De SVB die middels deze aanbesteding de opdracht geeft waarvoor opdrachtnemers zich kunnen inschrijven.
Opdrachtnemer	De Deelnemer aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten, ook wel de Wederpartij.
Oplostijden	De maximale tijd tussen het moment van aanvang van het niet beschikbaar zijn van een dienst en het moment waarop de dienst weer beschikbaar is.
Overdracht	De technische voorbereidingen, implementatie en omschakeling met inbegrip van de formele overdracht.
Overeenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief eventuele Bijlagen.
Preventief onderhoud	Het in overleg verbeteren van de onderhoudbaarheid of exploitatiebaarheid.
Reactietijd	De maximale tijd tussen registratie van een Incident en het moment waarop de Opdrachtnemer in actie komt om het Incident op te lossen.
Recovery Point Objective	De maximum acceptabele hoeveelheid data die verloren gaat na een incident opgegeven in hoeveelheid tijd.
Recovery Time Objective	De maximum acceptabele hoeveelheid tijd dat systemen niet beschikbaar kunnen zijn naar aanleiding van een incident.
Retransitie	De overdracht van de Dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) door Opdrachtnemer aan de SVB of een nieuwe dienstverlener bij tussentijdse beëindiging dan wel beëindiging aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst.
Senior	8 jaar en meer werkervaring plus certificering op de betreffende applicatie/technologie/rol
Service Level	Het niveau waarop een bepaalde in de Overeenkomst afgesproken Dienstverlening wordt geleverd.
Service Level Requirements	Document met betrekking tot het niveau van de uitvoering van de Dienstverlening en onderhoud zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
SVB	Sociale Verzekeringsbank.
Transitie	De overdracht van de Dienstverlening van latende dienstverlener naar Opdrachtnemer.
Update Verplichting	Actief op de hoogte houden van de SVB over de status van een incident dat begint direct bij opname Incident en dient - afhankelijk van de prioriteit - te worden gemeten.
Vergelijkingswaarde	Een rekenkundige uitkomst van de door Deelnemer ingevulde prijzen in het Prijzenblad.

Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst tussen de SVB en de Deelnemer op basis waarvan de SVB de mogelijkheid genereert om, indien en voor zover de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (na Gunning) voortijdig beëindigd wordt, om welke reden dan ook, zonder aanbesteding de Opdracht te laten voortzetten door de als tweede geëindigde Deelnemer.
Werkdag(en)	Kalenderdagen, behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van art. 3 lid 1 van de Algemene Termijnwet, niet zijnde een zaterdag of een zondag of een algemeen erkende, door de Nederlandse overheid voorgeschreven, rust- of feestdag in Nederland of een kledmag.

Bijlage B. Vragenformulier

Het bijgevoegde vragenformulier is bedoeld om vragen te stellen over de inhoud van de aanbestedingsdocumenten.

Bijlage C. Subgunningscriteria kwaliteit

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing. Bij de uitwerking dient Deelnemer hierbij de omschrijving van de Opdracht en het Programma van eisen in acht te nemen. De Deelnemer dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed in te vullen, bijbehorende documenten te uploaden en het hokje “dit criterium is beantwoord” in te vullen.

SGC-K1: Oplossing

Doelstelling

De SVB wil een veilig, betrouwbaar, schaalbaar en goed presterend V&O informatiesysteem en dat voldoet aan het Programma van eisen (Bijlage G1 en G2). Continuïteit van de uitvoering van de uitkering voor Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen met behulp van het V&O informatiesysteem staat hierbij centraal.

Vraagstelling

Deelnemer wordt verzocht te beschrijven welke oplossingen Deelnemer inzet voor het realiseren van de Opdracht, en in welke mate deze oplossingen bijdragen aan de verwezenlijking van de hierboven genoemde doelstelling.

De onderstaande onderwerpen worden bij de uitwerking van de oplossing door de SVB als relevant ervaren, en deze aspecten wil de SVB ook terug zien in de Inschrijving:

- De manier waarop de Deelnemer de Dienstverlening organisatorisch wil inrichten. Dit betreft bijvoorbeeld de wijze waarop medewerkers met welke expertise worden ingezet, maar ook de interactie met de Opdrachtgever.
- De werkwijze en inrichting van de processen voor zowel het technisch als het applicatiebeheer.
- De inrichting van de infrastructuur voor ontwikkel-, test-, acceptatietest en productie-omgevingen inclusief een oplossing voor uitwijk. Dit betreft bijvoorbeeld de keuze van de Deelnemer voor de inzet van een cloud-oplossing of dedicated hardware.
- De manier waarop en de mate waarin wordt voldaan aan de eisen voor beveiliging, Beschikbaarheid, schaalbaarheid en performance.
- De manier waarop en de mate waarin wordt voldaan aan de eisen voor continuïteit van de Dienstverlening in geval van calamiteiten, zoals het uitvallen van een datacenter of faillissement van de Opdrachtnemer.
- Roadmap voor Life Cycle Management met speciale aandacht voor een mogelijke vervanging van Oracle Forms en Reports. Dit betreft bijvoorbeeld de overstap naar modernere technologie op basis van een heldere aanpak met inschattingen van benodigde inspanning en doorlooptijd.
- De aanpak voor het in samenwerking met SVB beheren, onderhouden en ontwikkelen van de koppelingen van het V&O informatiesysteem aan het SVB ICT landschap.

Onderwerpen waarvan wordt aangegeven dat deze door de SVB als relevant worden ervaren en bij de beoordeling worden betrokken zijn aandachtspunten en zijn geen sub-subgunningscriteria. Uiteraard mag een Deelnemer meer aspecten naar voren brengen indien deze dit relevant acht.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K1 beslaat in totaal maximaal tien (10) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, voorblad en inhoudsopgave etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een lettergrootte van minimaal 10 punts te worden gehanteerd. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K1, dan worden alleen de eerste tien (10) pagina's

beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

SGC-K2: Implementatieplan

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat Deelnemer in staat is om de Dienstverlening te implementeren op een wijze dat de continuïteit wordt geborgd en waarbij de inrichtings- en configuratiekeuzes worden afgestemd op de actuele behoeften van de SVB. De SVB wil hierbij zo weinig mogelijk tijd kwijt zijn met alle zaken die te maken hebben met de Transitie van de Dienstverlening.

Vraagstelling

Deelnemer wordt verzocht een transitieplan op te stellen. Het transitieplan betreft zowel de overgang van het applicatiebeheer (fase 1) als de vervolgstap waarbij de gehele technische infrastructuur voor het V&O informatiesysteem door de Deelnemer geïmplementeerd en beheerd wordt (fase 2). De onderstaande onderwerpen worden door de SVB als relevant ervaren, en deze aspecten wil de SVB ook terug zien in de Inschrijving:

1. Aansluiting van het transitieplan bij de eisen die aan de Implementatie worden gesteld, inclusief de wijze waarop de Deelnemer binnen de planning aantoont dat aan alle eisen is voldaan.
2. Aanpak, waarbij aandacht wordt gegeven aan zowel de voorbereidingsfase als wel de feitelijke Transitie en de wijze waarop het halen van mijlpalen is geborgd;
3. Planning gerekend vanaf het moment van gunning. Een realistische planning met een zo kort mogelijke doorlooptijd is gewenst.
4. Welke resources, informatie en middelen er, van zowel Deelnemer als de SVB, benodigd zijn.
5. Communicatie en afstemming met de SVB;
6. Risico's en afhankelijkheden en de maatregelen die Deelnemer voorstelt ter beheersing.

Onderwerpen waarvan wordt aangegeven dat deze door de SVB als relevant worden ervaren en bij de beoordeling worden betrokken zijn aandachtspunten en zijn geen sub-subgunningscriteria. Uiteraard mag een Deelnemer meer aspecten naar voren brengen indien deze dit relevant acht.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K2 beslaat in totaal maximaal tien (10) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, voorblad en inhoudsopgave etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een lettergrootte van minimaal 10 punts te worden gehanteerd. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K2, dan worden alleen de eerste tien (10) pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

SGC-K3: Samenwerking met de SVB

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat Deelnemer in staat is om de Dienstverlening zelfstandig uit te voeren waarbij een goede samenwerking met de SVB centraal staat. De SVB wil op een praktische en efficiënte manier samenwerken met Deelnemer, waarbij het volstrekt helder is welke verplichtingen en verantwoordelijkheden iedere partij heeft.

Vraagstelling

Deelnemer wordt verzocht te beschrijven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de Dienstverlening en de samenwerking met de SVB. Naast de Service Level Requirements in bijlage L worden onderstaande onderwerpen bij de uitwerking van de concept SLA als relevant ervaren. Deze onderwerpen wil de SVB dan ook terug zien in de Inschrijving;

1. Hoe ziet de Deelnemer de samenwerking met de SVB tijdens normale operatie, bij calamiteiten of escalatie met betrekking tot het uitvoeren van de Opdracht, het behalen van de Service levels en Incident afhandeling?
2. Hoe ziet de Deelnemer de periode direct na Acceptatie, namelijk de daadwerkelijke start van de Dienstverlening en de aansluiting met de regievoering door de SVB?
3. Hoe waarborgt de Deelnemer de beschikbaarheid en de juiste expertise van personeel dat Deelnemer inzet voor de uitvoering van de Opdracht?
4. Hoe minimaliseert de Deelnemer de vanuit de SVB benodigde inspanning voor het leveren van de prestatie?
5. Welke maatregelen treft de Deelnemer om continu de dienstverlening te verbeteren en hierover aan de SVB te rapporteren?
6. Op welke wijze neemt Deelnemer procesmatige en organisatorische maatregelen die ertoe leiden dat Deelnemer de vereiste Service Levels beschreven in bijlage L haalt?
7. Hoe vult Deelnemer release- en patchmanagement en Business Continuity Management in binnen de Opdracht?
8. Op welke wijze heeft de Deelnemer helpdeskondersteuning ingericht?
9. Hoe wordt onderhoud, zowel correctief, preventief, perfectief, additief als adaptief, op het V&O informatiesysteem ingericht zodat er geen of minimale impact is op de continuïteit van de Dienstverlening aan de SVB?
10. Op welke wijze wordt risk assignment² vormgegeven?
11. Hoe wordt vertrouwen/samenwerking gecreëerd tussen V&O en de ASP?

Onderwerpen waarvan wordt aangegeven dat deze door de SVB als relevant worden ervaren en bij de beoordeling worden betrokken zijn aandachtspunten en zijn geen sub-subgunningscriteria. Uiteraard mag een Deelnemer meer aspecten naar voren brengen indien deze dit relevant acht.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K3 beslaat in totaal maximaal vijf (5) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, voorblad en inhoudsopgave etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een lettergrootte van minimaal 10 punts te worden gehanteerd. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal

² Het is hier bij de bedoeling dat wordt aangegeven welke risico's bij welke partij liggen en wat hiervoor de onderbouwing is.

pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K3, dan worden alleen de eerste vijf (5) pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

SGC-K4: Retransitie

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat Deelnemer in staat is om de Dienstverlening te implementeren op een wijze dat de continuïteit wordt geborgd, ook aan het einde van de Overeenkomst. De doelstelling is dan ook de continuïteit van de uitvoering van de uitkering voor Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen met behulp van het V&O informatiesysteem.

De SVB wil hierbij zo weinig mogelijk tijd kwijt zijn-met alle zaken die te maken hebben met de Retransitie van de Dienstverlening. Inschrijver wordt verzocht in een retransitieplan op hoofdlijnen aan te geven hoe Inschrijver ervoor gaat zorgen dat bij beëindiging van de Overeenkomst de Retransitie naar de SVB dan wel een nieuwe leverancier zonder verstoringen in het informatiesysteem van V&O succesvol zal verlopen.

Vraagstelling

Deelnemer wordt verzocht een retransitieplan op hoofdlijnen op te stellen. De onderstaande onderwerpen worden bij de uitwerking door de SVB als relevant ervaren, en deze aspecten wil de SVB ook terug zien in de Inschrijving:

1. Technische en organisatorische maatregelen met betrekking tot overdracht van hardware, software en eventueel maatwerk;
2. Technische en organisatorische maatregelen om overdracht van onderhoud en support mogelijk te maken;
3. De maatregelen die Deelnemer treft om de kosten die met de exit gepaard gaan te beperken;
4. Technische en organisatorische maatregelen om overdracht van documentatie, procedures en licenties mogelijk te maken.
5. Welke resources, informatie en middelen er, van zowel Deelnemer als de SVB, benodigd zijn.
6. Communicatie en afstemming met de SVB;
7. Maatregelen om de continuïteit van de Dienstverlening tijdens Retransitie te waarborgen;
8. Overige risico's en afhankelijkheden en de maatregelen die Deelnemer voorstelt ter beheersing.

Onderwerpen waarvan wordt aangegeven dat deze door de SVB als relevant worden ervaren en bij de beoordeling worden betrokken zijn aandachtspunten en zijn geen sub-subgunningscriteria . Uiteraard mag een Deelnemer meer aspecten naar voren brengen indien deze dit relevant acht.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K4 beslaat in totaal maximaal vier (4) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, voorblad en inhoudsopgave etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een lettergrootte van minimaal 10 punts te worden gehanteerd. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K4, dan worden alleen de eerste vier (4) pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

Bijlage D. Subgunningscriterium prijs

In deze bijlage is het subgunningscriterium voor prijs en de wijze waarop deze wordt beoordeeld nader uitgewerkt.

De SVB hecht grote waarde aan een voor de SVB gunstige prijs-kwaliteitverhouding onder eenduidige condities en voorwaarden. Deelnemer dient met betrekking tot de Opdracht het prijzenblad in te vullen.

Het prijzenblad is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Excel formaat (Bijlage D1 prijzenblad). De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document. Het is niet toegestaan wijzigingen in dit prijzenblad aan te brengen of een ander prijzenblad toe te voegen, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Nr.	Gunningseisen Prijs (SGC-P)
Eis 1.	Deelnemer heeft tarieven afgegeven in overeenstemming met de uitgangspunten als beschreven in het Beschrijvend document inclusief alle Bijlagen.
Eis 2.	Deelnemer dient bij invulling van het prijzenblad uit te gaan van hetgeen gesteld is in het Dossier Financiële Afspraken (zie "Bijlage K Dossier Financiële Afspraken"). Het prijzenblad wordt na eventuele Gunning van de Opdracht aan het Dossier Financiële Afspraken toegevoegd.
Eis 3.	De SVB eist van de Deelnemer dat de in zijn Inschrijving gehanteerde bedragen worden weergegeven in euro's exclusief btw.
Eis 4.	Deelnemer stemt ermee in dat de SVB uitsluitend door de Deelnemer gefactureerd wordt voor wat betreft de uitvoering van de Opdracht.
Eis 5.	Deelnemer zal geen drempelbedragen of toeslagen hanteren voor minimale orderwaarde, verpakingskosten, etc.
Eis 6.	De SVB eist dat het totaalbedrag van de Inschrijving vast is en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reiskosten, administratie, facturering en creditering. Deelnemer heeft geen recht op vergoeding van andere kosten dan die op het prijzenblad zijn opgegeven.
Eis 7.	De SVB eist dat de op te leveren tarieven, gebaseerd op dit Beschrijvend document, de eenmalige kosten weergeeft, de prijzen per maand en de uurtarieven voor ontwikkelwerkzaamheden. Het maandtarief omvat de kosten voor de werkzaamheden zoals gespecificeerd in het Programma van eisen en voor afschrijving, onderhoud, storings, reparaties, rapportages en overige bijbehorende kosten.
Eis 8.	Op het prijzenblad mogen geen toevoegingen of wijzigingen worden aangebracht. Tevens is het niet toegestaan een ander prijzenblad toe te voegen.
Eis 9.	Deelnemer dient het prijzenblad volledig ingevuld in. Het prijzenblad wordt op de aangeboden tarieven en prijzen beoordeeld op basis van het bedrag vermeld onder totale kosten t.b.v. de Vergelijkingswaarde.
Eis 10.	Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om bijvoorbeeld door middel van een verschuiving van kosten tussen diverse posten te trachten op oneigenlijke wijze voordeel te behalen uit het beoordelingsmodel op straffe van uitsluiting.
Eis 11.	Het invullen van een negatief bedrag in een veld is uitdrukkelijk niet toegestaan en leidt automatisch tot ongeldig verklaren van de inschrijving.
Eis 12.	Voor de uurtarieven per type skill voor ontwikkelwerkzaamheden geldt een maximaal uurtarief van € 115,- per uur exclusief BTW.
Eis 13.	Implementatiekosten bedragen maximaal 10% van de totale kosten over de initiële looptijd. Bij de eenmalige implementatiekosten geldt een maximum van 10% van de totale kosten.

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Deelnemer:

Plaats:

Datum:.....

Naam ondergetekende:

Functie:.....

Handtekening:

Bijlage E. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het document Bijlage E, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf en dient door Deelnemer conform instructie ingevuld te worden.

Bijlage F. Referentieformulier

Deelnemer dient onderstaand formulier te hanteren voor het indienen van de referenties waar Deelnemer een beroep op doet. In geval van meerdere referenties dient Deelnemer onderstaande tabel te kopiëren, door te nummeren en in te vullen.

Referentie 1	
Contactgegevens	
Naam onderneming	
Adres	
Postcode + plaats	
Land	
Naam contactpersoon	
Functie contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Omschrijving opdracht	
Startdatum	
(voorzien) Einddatum	
Omvang van de opdracht in euro (exclusief btw, per Jaar)	
Omschrijving van de opdracht	
Sprake van Combinatie? Zo ja, dan vermelden wie waarvoor én voor welk deel ieder verantwoordelijk was/ is.	
Kerncompetentie 1.	Invullen indien van toepassing voor deze referentie
Kerncompetentie 2.etc.	Invullen indien van toepassing voor deze referentie

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

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

Bijlage G. Programma van Eisen

De documenten Bijlage G1, Programma van eisen, en G2, Programma van eisen – deel Informatiebeveiliging en privacy, zijn separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document en dienen door Deelnemer conform instructie op de laatste pagina te worden voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

Bijlage H. Concept Overeenkomst

Het document “Bijlage H concept Overeenkomst beheer V&O systeem” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document.

Bijlage I. Arbit 2018 voorwaarden

De Arbit 2018 voorwaarden zijn bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage J. Concept Verwerkersovereenkomst

Het document “Bijlage J concept verwerkersovereenkomst beheer” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. De verwerkersovereenkomst is als Bijlage onderdeel van de Overeenkomst.

Bijlage K. Dossier Financiële Afspraken

Het document "Bijlage K concept Dossier Financiële Afspraken aanbesteding V&O" is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Het Dossier Financiële Afspraken is als Bijlage onderdeel van de Overeenkomst.

Bijlage L. Service Level Agreement (SLA) en Requirements (SLR)

De document “Bijlage L1 Concept SLA Applicatiebeheer en exploitatie V&O” en “Bijlage L2 Service Level Requirements V&O” zijn separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. De SLA is als Bijlage onderdeel van de Overeenkomst.

Bijlage M. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Het document “Bijlage M Concept Dossier Afspraken en Procedures” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage N. Concept Wachtkamerovereenkomst

Het document “**Bijlage M concept Wachtkamerovereenkomst**” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. De Wachtkamerovereenkomst is als Bijlage onderdeel van de Overeenkomst.

Bijlage O. Beschrijving huidige situatie

Het document "Bijlage O Beschrijving huidige situatie V&O informatiesysteem" is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage P. Handleiding Social Return

Het document “Bijlage P Handleiding Social Return” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage Q. Geheimhoudingsverklaring

De bijgevoegde geheimhoudingsverklaring dient te worden voorzien van een bevoegd rechtsgeldige ondertekening en te worden overhandigd bij de betreding van de dataroom. Deze verklaring heeft betrekking op alle (kopieën van) documenten afkomstig uit de dataroom, die ter inzage worden gegeven door de SVB.