

# *Sociale Verzekeringsbank*

Beschrijvend document

Europese aanbesteding

Openbare procedure

## Telefonie en Communicatiediensten

Aanbestedingsnummer: EA 2020113

VERTROUWELIJK

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden vereenvoudigd, 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:	Wim Hogendoorn
Datum:	21 juni 2022
versie:	Definitief

## Inhoudsopgave

Begripsbepalingen .....	4
Bijlagen .....	11
1. Introductie SVB .....	12
1.1. De Sociale Verzekeringsbank .....	12
1.2. Ambitie van de SVB .....	12
1.3. Uitvoering aanbesteding .....	13
1.4. Strategische doelstellingen SVB .....	13
2. Opdrachtomschrijving .....	14
2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding .....	14
2.3. Marktverkenning .....	14
2.4. Enkel perceel .....	14
2.5. Omschrijving van de Opdracht .....	15
2.6. Raming van de waarde van de Opdracht .....	17
2.7. Herzieningsclausule .....	18
2.8. Indexering .....	18
2.9. Duur en afloop Overeenkomst .....	18
3. Aanbestedingsprocedure .....	19
3.1. Openbare procedure .....	19
3.2. Aanbestedingsstukken .....	19
3.3. Planning .....	19
3.4. Taal .....	20
3.5. Communicatie .....	20
3.6. Contactgegevens SVB .....	21
3.7. Klachtafhandeling bij aanbesteden .....	21
3.8. Nota van Inlichtingen .....	22
3.9. Kostenvergoeding .....	22
3.10. Merknamen .....	23
3.11. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill termijn .....	23
3.12. Sluiting Overeenkomst, standstill termijn .....	23
3.13. Wachtkamerovereenkomst .....	24
4. Inschrijving .....	25
4.1. Checklist Inschrijving .....	25
4.2. Instructie inschrijven op TenderNed .....	25
4.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband) .....	26
4.4. Eisen aan Onderaannemer(s) .....	26
4.5. Eisen aan Derden .....	27
4.6. Concerninschrijving .....	27
4.7. Integriteit Ondernemers .....	27

4.8.	Varianten.....	28
4.9.	Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen.....	28
4.10.	Auteursrechten .....	28
4.11.	Onherroepelijk en onvoorwaardelijk .....	28
4.12.	Gestanddoeningstermijn.....	28
4.13.	Rechtsgeldige ondertekening.....	28
5.	Beoordeling Inschrijvingen.....	29
5.1.	Inleiding.....	29
5.2.	Risico te laat ontvangen Inschrijvingen.....	29
5.3.	Uitsluitingsgronden .....	29
5.4.	Bewijsstukken ten behoeve van uitsluitingsgronden.....	30
5.5.	Geschiktheidseisen en Bewijsstukken.....	31
5.6.	Social Return .....	35
5.7.	Programma van eisen .....	36
5.8.	Programma van Wensen .....	36
5.9.	Gunningscriterium .....	36
5.10.	Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit.....	37
5.11.	Proof of Concept .....	38
5.12.	Beoordeling Beste PKV.....	39
5.13.	Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving .....	39
5.14.	Gunningsadvies .....	40
5.15.	Gunningsbeslissing.....	40

## Begripsbepalingen

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

Begrip	Definitie
Aanbestedingsstukken	Het Beschrijvend document, inclusief alle Bijlagen en de gepubliceerde Nota's van Inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	De ingevolge richtlijn 2014/24/EU gewijzigde Aanbestedingswet 2012, zoals deze geldt per 1 juli 2016.
AA-systeem	Aanduiding voor het productiesysteem voor het zogenaamde Sociale Domein, waarin onder andere AOW-pensioen, Kinderbijslag, Nabestaande-uitkeringen en AIO-uitkeringen wordt geadmistreerd en financieel afgewikkeld.
Acceptatie	De aanvaarding door de SVB van door de Opdrachtnemer geleverde Oplossing inclusief de bijbehorende kennis, apparatuur, documentatie en/of resultaten.
Acceptatietest	De test(procedure) waarmee wordt aangetoond dat de Dienstverlening aan de acceptatiecriteria voldoet en de functionaliteiten en eigenschappen bezit zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het test- en acceptatieplan welke door Partijen is opgesteld en deel uitmaakt van de Overeenkomst.
Afhandelingstijd	Onder Afhandelingstijd wordt verstaan de Behandelingstijd aangevuld met de Nawerktijd.
Agent	Een Medewerker die werkzaam is bij het Klantcontactcenter en zich bezighoudt met de afhandeling van Klantcontacten, via de binnen het KCC beschikbare Communicatiekanalen.
Agent-interface	Een applicatie als onderdeel van de Oplossing, waarin functionaliteiten beschikbaar zijn die Agents nodig hebben voor het uitvoeren van hun taken. Deze interface opent zich automatisch na inloggen op de Oplossing door een Gebruiker met een Agent- profiel.
Basistelefonie	Basistelefonie betreft alle middelen die nodig zijn om intern of extern te kunnen bellen of gebeld te worden, zoals beschreven in Bijlage Q – Architectuurbeschrijving (met name hoofdstuk 2.1) en het PVE. In de Aanbestedingsstukken wordt dit begrip ook wel met een kleine letter geschreven (dus 'basistelefonie').
Basis-user-telefonie	Medewerker die gebruik maakt van een Softphone of een Toestel, maar geen onderdeel is van het Klantcontactcenter.
Bedienpost	Werkplek waar een Telefonist zijn/haar werkzaamheden rol uitoefent.
Behandelingstijd	De tijd die verstrijkt vanaf het moment dat een Klantcontact door een Agent in behandeling is genomen tot het moment waarop het verzoek voor de Klant is afgehandeld.
Beheerder	Een Werknemer die verantwoordelijk is voor het functioneel beheer van de Oplossing.
Beheerder-interface	Een applicatie als onderdeel van de Oplossing, waarin functionaliteiten beschikbaar zijn die Beheerders nodig hebben voor het uitvoeren van hun taken. Deze interface opent zich automatisch na inloggen op de Oplossing door een Gebruiker met een Beheerder- profiel.
Beller	Een Klant die telefonisch contact heeft met de SVB.
Beschikbaarheid	De tijdsduur dat de Dienstverlening ongestoord toegankelijk is voor Gebruikers en Klanten, waarbij alle functionaliteiten zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken volledig bruikbaar zijn.
Beschrijvend document	Het onderhavige document inclusief Bijlagen, waarin onder andere de overheidsopdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure, de

Begrip	Definitie
	inschrijvingseisen, het Programma van eisen en het Gunningscriterium worden beschreven en toegelicht.
Bestemming	Een telefoonnummer van de SVB dat door de Klant wordt gebeld, of waar de Oproep naar toe wordt gerouteerd, doorgeschakeld of waar en gesprek naar wordt doorverbonden. Dit kan binnen de eigen SVB locatie (intern) of een andere SVB locatie (extern) zijn.
Bezoekers	Klanten die de website van de SVB bezoeken.
Bijlage	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Calamiteiten	Een onvoorziene situatie, zoals een faillissement of technische storing, waardoor de basistelefonie en/of de bereikbaarheid van het Klantcontactcenter gedeeltelijk of geheel zijn verdwenen of dreigen te verminderen.
Calamiteitschakeling	Een handeling of activiteit waarmee een voorgedefinieerde Calamiteitsvoorziening wordt geactiveerd.
Calamiteitsvoorziening	Een door Opdrachtnemer ingericht noodplan om Calamiteiten op te vangen. Bijvoorbeeld middels het doorschakelen naar andere (vaste of mobiele) nummers van de SVB, of naar een derde partij die kan voorzien in opvang van de binnenkomende Oproepen. Hieronder wordt ook verstaan het veiligstellen van essentiële van systeem informatie bij de Stichting Waarborg Continuïteit.
Call Classification	Voorgedefinieerde waarden of omschrijvingen waarmee een Klantcontact kan worden geclassificeerd c.q. gecategoriseerd.
Caller-ID	Telefoonnummer identificatie ten behoeve van nummerweergave, die wordt meegestuurd met een Oproep.
Chat	Functionaliteit als onderdeel van de Oplossing, voor Klanten om met Agents te communiceren via een Chat-venster op een open of besloten SVB website.
Chatbot	Functionaliteit als onderdeel van de Oplossing, waarmee een geautomatiseerde gesprekspartner met toegang tot voorgedefinieerde vragen en antwoorden, wordt aangeboden op de SVB website.
Co-browsing	Functionaliteit als onderdeel van de Oplossing, waardoor een Agent tijdens een Klantcontact kan meekijken op het beeldscherm van de Klant.
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 Dienstverlening te leveren.
Communicatiekanaal	Alle middelen waarmee de SVB (elektronisch) met haar Klanten communiceert, waaronder telefonie, sms, Chat, Chatbot, Whatsapp, E-mail, Videobellen, Co-browsing, Twitter, Facebook en LinkedIn. Hieronder vallen ook alle middelen die gedurende de looptijd van de Overeenkomst en voor hetzelfde doel worden toegevoegd.
Conferentiegesprek	Het bijschakelen van interne en externe telefoonnummers in hetzelfde Gesprek, waardoor een groepsgesprek ontstaat.
Contactcenteringang	Zie Klantcontactcenteringang.
Contactlijst	Een lijst met contactgegevens van Klanten die Whatsapp gebruiken voor communicatie met de SVB.
Contracteigenaar	Functionaris van de SVB die namens de SVB eindverantwoordelijk is voor 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.
Deelnemer	Een onderneming (of ondernemingen) die voornemens is een Inschrijving te doen en/of dit heeft gedaan.

Begrip	Definitie
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 geheel van de prestaties waartoe Opdrachtnemer zich op grond van de Overeenkomst en de Aanbestedingsstukken heeft verplicht. Dienstverlening omvat in ieder geval het leveren en in stand houden van de Oplossing en het realiseren van de Implementatie, Transitie en Exploitatie.
Doorschakelen	Automatisch herrouteren van Oproepen als Bestemming niet beschikbaar is.
Doorverbinden	Handmatig doorschakelen van Oproepen naar een andere Bestemming.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Dynamisch 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.
DSV	Dienstverlening Sociale Verzekeringen, afdeling van de SVB en verantwoordelijk voor onder andere de uitvoering (beoordeling, beheer en betaling) van de wettelijke regelingen AOW, ANW en AKW.
DZW	Dienstverlening Zorg en Welzijn, overkoepelend orgaan van de SVB voor de afdelingen DSV en PGB.
E-mail	Functionaliteit als onderdeel van de Oplossing, waarmee elektronische mails worden ontvangen of verstuurd via de userinterface van de Oplossing.
Endpoints	Apparaten van individuele Gebruikers voor functioneel gebruik, zoals desktop PC, laptop en deskphones.
Fax	Functionaliteit als onderdeel van de Oplossing, waarmee het versturen en ontvangen van (digitale) faxen wordt ondersteund.
Gebruiker	Een Werknemer die gebruik maakt van de Oplossing. Zoals een Basis-user-telefonie, Agent, Supervisor, Telefonist of Beheerder.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, financiële 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.
Gesprek	Actieve en mondelinge communicatie tussen Beller en Agent, na het aannemen van een Oproep. Dit kan ook zijn het inspreken van een voicemail.
Gespreksduur	Verstreken tijd tussen het aannemen van een Oproep en het beëindigen van een Gesprek.
Gespreksgegevens	Informatie die die wordt verkregen bij een Klantcontact zoals gespreksverslag, documenten, vertaling, metadata, etc.
Groep	Een KCC geprogrammeerde groep van Agents die samen zorg dragen voor de afhandeling van Klantcontacten.
Groepsnummer	Telefoonnummer dat gekoppeld is aan één of meerdere andere telefoonnummers van leden uit de dezelfde Groep.
Gunning	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de Overeenkomst zal worden gesloten.
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).

Begrip	Definitie
Helpdesk	Bedrijfsonderdeel van Opdrachtnemer die 24x7 beschikbaar is voor het leveren van technische en functionele ondersteuning aan Beheerders, met betrekking tot Telefonie en Communicatiediensten.
Herhalingsopdracht	De SVB kan voor nieuwe leveringen tot drie (3) jaar volgend op de Gunning van de Opdracht, de onderhandelingsprocedure zonder aankondiging toepassen voor zover deze nieuwe leveringen bestaan uit herhaling van eerder leveringen die door de SVB wordt toevertrouwd aan de Opdrachtnemer.
Implementatie	Het geheel van activiteiten dat gedurende een periode ondernomen moet worden om de Oplossing gereed te maken voor operationeel gebruik door de SVB, en waarvoor Opdrachtnemer de eindverantwoordelijkheid draagt.
Incident	Een verstoring in de Oplossing of de Dienstverlening waardoor de in de Aanbestedingsstukken omschreven functionaliteiten gedeeltelijk of geheel zijn verdwenen of dreigen te verminderen.
Inschrijving	De offerte van Deelnemer op basis van het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
Integratieplatform	Het gestandaardiseerde koppelvlak van de SVB waar alle brondata (zoals Klant- en Medewerkersgegevens) die essentieel is voor de Dienstverlening, toegankelijk wordt gemaakt door de SVB om te worden opgehaald door Opdrachtnemer. Alle door de Oplossing gegenereerde data (zoals Gespreksgegevens en metadata van Klantcontacten) wordt door Opdrachtnemer afgeleverd op het Integratieplatform voor verwerking in het Klantdossier door de SVB.
Klantcontact	Communicatie tussen een Gebruiker en een Klant via één van de Communicatiekanalen die in de Oplossing aanwezig zijn.
Klantcontactcenter (KCC)	Een bedrijfs onderdeel van de SVB voor het beantwoorden vragen en Oproepen van Klanten.
Klantcontactcenteringang	Onderdeel van het Klantcontactcenter en specifiek verantwoordelijk voor de afhandeling van Klantcontacten met betrekking tot een bepaalde wettelijke regeling (zoals Kinderbijslag of PGB). Deze afdeling kan worden benaderd middels een eigen telefoonnummer, functionele mailbox, een Whatsapp-ingang, Chat-venster, of anderszins.
Klantdossier	Aanduiding voor het geheel van productiesystemen in beheer en op locaties van de SVB, waarin gestructureerde en ongestructureerde data van elke Klant zijn opgeslagen. Waaronder de personenadministratie, zaakadministratie, verzekeringenadministratie, rechtenadministratie en betalingenadministratie. In het Klantdossier (ook wel DMS genoemd) worden ook alle Klantcontacten geregistreerd. De belangrijkste productiesystemen waaruit dit Klantdossier bestaat zijn PGB1.0 en PGB2.0 en het AA-systeem.
Klant(en)	Personen, of gemachtigden namens deze personen, die bij de SVB staan (of moeten worden) geregistreerd en in aanmerking komen voor een wettelijke regeling, zoals een uitkering of toeslag.
Koppeling	Koppelvlak met bron-of doelsystemen van de SVB.
Low-code Designer	Een door Opdrachtnemer geleverde softwareapplicatie, waarmee Beheerders of geautoriseerde personen, calflows en contactflows kunnen aanpassen of ontwikkelen middels samenvoegen of scripten van voorgeprogrammeerde bouwblokken in een grafische omgeving. De applicatie wordt geleverd met een runtime omgeving voor het uitvoeren van de geschreven code.
Manager-assistent schakeling	Functionaliteit van de Softphone voor assistenten om Oproepen naar afdelingsmanagers te kunnen routeren.
Medewerker	Een persoon in loondienst van de SVB of ingehuurd door de SVB.

Begrip	Definitie
Mijn SVB	Een besloten SVB website waar Klanten moeten inloggen middels DigiD.
Multichannel	Een digitaal platform waarin verschillende Communicatiekanalen beschikbaar zijn maar afzonderlijk gebruikt worden. Zie voor toelichting en uitleg de <b>Bijlage Q – Architectuurbeschrijving</b> .
Nawerktijd	De tijd die verstrijkt vanaf het einde van de Behandelingstijd tot het moment waarop de Agent het Klantcontact administratief heeft afgehandeld.
Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Deelnemers, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Omnichannel	Een digitaal platform waarin verschillende Communicatiekanalen beschikbaar zijn en Klantcontacten gedeeld kunnen worden. Zie voor toelichting en uitleg de <b>Bijlage Q – Architectuurbeschrijving</b> .
On Hold	Het in de wacht zetten van een Beller door de betrokken Agent, waardoor een Beller niet meer deelneemt aan het Gesprek.
Onderaannemer	Een door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer, een deel van de werkzaamheden uitvoert die voortkomen uit deze Opdracht. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een voor de Opdracht in te zetten dochter- of zusteronderneming van Opdrachtnemer.
Opdracht	Het onderwerp van Gunning zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten.
Oplossing	Het geheel van de door Opdrachtnemer aan de SVB te leveren IT-systemen en programmatuur waarmee aan de Overeenkomst wordt voldaan. Tot de Oplossing worden ook gerekend alle door Opdrachtnemer te realiseren Koppelingen en Koppelingen die onder de verantwoordelijkheid of met de hulp van Opdrachtnemer worden gerealiseerd.
Oproep	Het initiëren van een belverbinding in afwachting van een Gesprek, na het kiezen van een telefoonnummer. Dit kan ingaand en uitgaand zijn.
Overeenkomst	De overeenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding, inclusief eventuele Annexen.
OTA-omgeving	Ontwikkel-, Test-, en Acceptatieomgeving zijnde een extra instantie van de Oplossing, inclusief alle Koppelingen, oftewel een exacte kopie van de Productieomgeving. De OTA-omgeving biedt dezelfde performance en heeft dezelfde functionaliteiten als de Productie-omgeving.
PGB	Wettelijke regeling voor Persoonsgebonden Budget, ook gebruikt ter aanduiding van de afdeling binnen de SVB die belast is met de uitvoering (beheer en betaling).
PGB1.0	Aanduiding voor het (interne) productiesysteem ten behoeve van het zogenaamde 'Zorg Domein', waarin het persoonsgebonden budget van Klanten wordt geadmistreerd en financieel afgewikkeld. Dit systeem staat in datacenters van de SVB.
PGB2.0	Aanduiding voor het (externe) productiesysteem ten behoeve van het zogenaamde 'Zorg Domein', waarin het persoonsgebonden budget van Klanten wordt geadmistreerd en financieel afgewikkeld. Dit systeem staat in datacenters van het ministerie van VWS.
Proof-of-concept (POC)	Een tijdelijke testomgeving van de Oplossing opgezet door Opdrachtnemer waarbinnen de SVB een deel van de door haar gestelde eisen zal toetsen om te beoordelen of de Oplossing prima facie voldoet. Zie voor de uitwerking onder meer paragraaf 5.11.

Begrip	Definitie
Productie-omgeving	Een instantie van de Oplossing die wordt ingezet voor de werkelijke en dagelijkse Dienstverlening, aan bestaande Gebruikers en Klanten.
PSTN	Public Switched Telephone Network, ofwel het wereldwijd gebruikte telefonienetwerk. In deze aanbesteding verwijst PSTN enkel naar de openbare infrastructuur voor vaste (dus niet mobiele) telefonie.
Responsetijd	De tijd die verstrijkt vanaf het moment dat een Klantcontact aan een Agent(groep) is aangeboden tot het moment dat wordt gestart met de afhandeling van het verzoek.
Retransitie	De overdracht van de dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) door Opdrachtnemer aan de SVB of aan de nieuwe dienstverlener bij tussentijdse beëindiging dan wel beëindiging aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst.
Routeren/ Herrouteren	Automatisch doorschakelen van Oproepen naar een bepaalde Bestemming.
RVT	Resultaat Verantwoordelijk Team, onderdeel van het KCC.
Software-as-a-Service (SaaS)	Standaardsoftware die als dienst wordt aangeboden aan de SVB en waarbij Opdrachtnemer alle verantwoordelijkheid draagt voor de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid, technisch beheer, en overige technische werking en verdere ontwikkeling van de standaardsoftware (incl. alle daarvoor benodigde overige software en hardware en netwerkverbindingen voor zover deze binnen het domein van Opdrachtnemer liggen). De standaardsoftware draait op locatie van de Opdrachtnemer, of wordt gehost bij een derde partij in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer
Servicedesk	Een bedrijfsonderdeel van de SVB die van 07:00 tot 17:30 beschikbaar is voor ICT gerelateerde vragen van Medewerkers. Servicedesk levert eerstelijnsondersteuning voor Telefonie en Communicatiediensten.
Service Level Agreement (SLA)	Een bijlage bij de Overeenkomst met betrekking tot het niveau van de overeengekomen Dienstverlening.
Serviceportaal	Web-omgeving van de Opdrachtnemer waar de SVB onder andere Incidenten kan melden, gebruiksgegevens kan inzien, rapportages kan draaien, verzoeken dan indienen, bestellingen kan plaatsen, etc.
Skillset	Een classificatie die de aanwezige kennis en kundigheid van een individuele Agent aangeeft, ten aanzien van bepaalde onderwerpen, wettelijke regelingen en/of communicatiemiddelen.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
Softphone	Een applicatie als onderdeel van de Oplossing, waarmee een Endpoint kan functioneren als een Toestel en alle functionaliteiten zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken beschikbaar zijn voor Gebruikers.
Social Media	Verzamelnaam voor tenminste Facebook, Twitter en LinkedIn.
Supervisor	Een senior Gebruiker die de Agents aanstuurt en ondersteunt bij het behandelen van Klantcontacten.
Supervisor-interface	Een applicatie als onderdeel van de Oplossing, waarin functionaliteiten beschikbaar zijn die Supervisors nodig hebben voor het uitvoeren van hun taken. Deze interface opent zich automatisch na inloggen op de Oplossing door een Gebruiker met een Supervisor- profiel.
Tarief	De financiële vergoeding voor de Dienstverlening zoals vermeld in het Prijzenblad.
Telefonist	Een Medewerker die Oproepen verwerkt en/of doorverbindt die binnenkomen op het hoofdnummer van een SVB locatie.

Begrip	Definitie
Telefonist-interface	Een applicatie als onderdeel van de Oplossing, waarin functionaliteiten beschikbaar zijn die Telefonisten nodig hebben voor het uitvoeren van hun taken. Deze interface opent zich automatisch na inloggen op de Oplossing door een Gebruiker met een Telefonist- profiel.
Telefoongids	Een volledige lijst met actuele contactgegevens van Medewerkers die door Opdrachtnemer in de Oplossing en gevuld wordt met gegevens uit het AD van de SVB.
Terugbelverzoek	De mogelijkheid voor een Beller om een verzoek achter te laten om teruggebeld te worden door de SVB.
Terugval	De Oproep keert automatisch terug bij de oorspronkelijke Agent of Telefonist, als na doorverbinden niet wordt opgenomen.
Toestel	Een vast (desktop) telefoontoestel dat als Endpoint door Opdrachtnemer wordt geleverd (of hergebruikt) voor een beperkt aantal werkplekken op locaties van de SVB (zoals de receptiedesk en vergaderruimtes).
Transitie	Het geheel aan activiteiten die gedurende een periode verricht moeten worden om volledige ingebruikname van de Dienstverlening mogelijk te maken, waaronder porteren van telefoonnummers en trainen van gebruikers.
Videobellen	Functionaliteit als onderdeel van de Oplossing, waarbij Klanten en Agents elkaar kunnen zien tijdens het bellen, middels een (live) videoverbinding.
Voice Recognition	Een applicatie als onderdeel van de Oplossing, waarmee klantgegevens kunnen worden herkend en Gesprekken gerouteerd, op basis van gesproken boodschappen.
Wachtkamervereenkomst	Overeenkomst op basis waarvan de mogelijkheid wordt gecreëerd om, indien de Overeenkomst met de Opdrachtnemer voortijdig wordt beëindigd binnen de looptijd van deze wachtkamervereenkomst (zie paragraaf 3.14 hierna), zonder nieuwe aanbesteding de Opdracht te laten uitvoeren door de als tweede geëindigde Deelnemer.
Wachtrij	Een digitale wachtrij voor Klanten die wachten op behandeling hun Klantcontact-verzoek door een beschikbare Agent.
Wachttijd	De tijd die verstrijkt vanaf het moment dat een Klantcontact-verzoek binnenkomt tot het moment dat wordt gestart met de afhandeling.
Whatsapp	Een functionaliteit als onderdeel van de Oplossing, waarmee de Whatsapp-app (van Meta) wordt ontsloten voor Klanten.

## Bijlagen

Bij dit document horen de volgende bijlagen:

**Bijlage Document**

A	Bijlage A – Vragenformulier
B	Bijlage B – Subgunningscriterium Kwaliteit
C	Bijlage C – Subgunningscriterium Prijs
D	Bijlage D – UEA Telefonie en Communicatiediensten
E	Bijlage E – Referentieformulier
F	Bijlage F – Programma van Eisen
G	Bijlage G – Programma van Eisen IBP
H	Bijlage H – Programma van Wensen
I	Bijlage I – Concept Overeenkomst
J	Bijlage J – Concept Verwerkersovereenkomst
K	Bijlage K – Concept Wachtkamerovereenkomst
L	Bijlage L – Handleiding Social Return
M	Bijlage M – Meerjarenkoers SVB 2021-2025
N	Bijlage N – IV Strategie SVB 2021-2025
O	Bijlage O – Concept Dossier Financiële Afspraken
P	Bijlage P – Aantallen en volumes
Q	Bijlage Q – Architectuurbeschrijving
R	Bijlage R – Call Flows
S	Bijlage S – Verslag marktverkenning

## 1. Introductie SVB

### 1.1. De Sociale Verzekeringsbank

De SVB is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 49 miljard euro uit aan burgers. Er werken circa 4000 mensen bij de SVB.

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid 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. In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op betrouwbaarheid, mensgerichtheid en voortvarendheid. Dat is wat voor de SVB werken vanuit de Bedoeling inhoudt. Zo blijven we elkaar inspireren om het beste te doen voor de burger, iedere dag opnieuw

De SVB heeft onder meer de volgende twee gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Zorg en Welzijn: betaling en beheer PGB en V&O.
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekering (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW.

Voor nadere informatie over de SVB is te vinden op: **Fout! De hyperlinkverwijzing is ongeldig.**

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

De SVB heeft 11 locaties verspreid over het land. Hieronder de adresgegevens van de huidige SVB locaties:

Locatie code	Adres	Postcode	Plaats
AV	Van Heuven Goedhartlaan 1	1181 KJ	Amstelveen
BR	Rat Verleghstraat 2	4815 NZ	Breda
DV	Snipperlingsdijk 2	7417 BJ	Deventer
GR	Cascadeplein 5	9726 AD	Groningen
LD	Stationsplein 1	2312 AJ	Leiden
NY	Takenhofplein 4	6538 SZ	Nijmegen
RM	Laurentiusplein 8	6043 CS	Roermond
RD	Posthumalaan 100	3072 AG	Rotterdam
UR	Graadt van Roggenweg 400	3531 AH	Utrecht
UR-DPGB	Papendorpseweg 93	3528 BJ	Utrecht
ZS	Stationsstraat 112	1506 DK	Zaandam



Daarnaast heeft de SVB een aantal zogenoemde 'satelliet' kantoren in Marokko, Turkije, Suriname, Spanje en Zuid-Afrika. De lokale telefoonnummers die op deze locaties gebruikt worden, blijven gehandhaafd. Alleen op locatie Rabat in Marokko is een gateway ingericht waarmee gebruik kan worden gemaakt van de Oplossing.

### 1.2. Ambitie van de SVB

De maatschappij is altijd in beweging, net als de wensen en behoeften van burgers. Als uitvoerder en gezicht van de overheid willen we met de SVB continu voorzien in deze veranderende behoeften. Dit kunnen we alleen maar doen als we kijken naar de veranderende behoeften van de burgers. Maar ook als we kritisch naar onszelf durven kijken en meebewegen met de dynamiek van de maatschappij. De SVB stelt vast, kent toe, toetst en handhaaft. We informeren persoonsgericht, geautomatiseerd digitaal waar dat kan en via maatwerk waar nodig.

Als effectieve, wendbare organisatie blijven we vernieuwen. Hiermee vervullen we ook onze rol in de (internationale) keten(s) op een goede manier. De focus van alle organisaties in de keten moet daarbij gericht zijn op de dienstverlening, die waarde oplevert voor de burger. De SVB wil vanuit deze kerntaken ook komen tot een versterkt dienstenaanbod voor de burger en met inzet op vereenvoudiging van wet- en regelgeving, om daarmee een toekomstbestendige dienstverlener te zijn binnen één overheid waarbij de burger centraal staat.

Oog hebben voor burgers, betekent oog hebben voor onze medewerkers. Door een aantrekkelijke werkgever te zijn kunnen we maatschappelijk bevlogen medewerkers aan ons verbinden, met uitdagend werk en kansen om te groeien, persoonlijk en in hun werk. Zodat zij onze klanten persoonsgericht en volgens de bedoeling van de wet van dienst kunnen zijn

### 1.3. Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de sectie Inkoop van de afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), een onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. De sectie Inkoop treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB en is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces. De sectie Contractmanagement ondersteunt vervolgens de interne opdrachtgevers en de contracteigenaren bij uitvoering van de Overeenkomst.

Deze aanbesteding vindt plaats in opdracht van de directie IT. De uitvoerende afdeling met betrekking tot deze aanbesteding is de afdeling AM Generiek/IT die verantwoordelijk is voor de beheer- en exploitatietaken van de generieke delen van het applicatielandschap en de infrastructuur van de SVB.

### 1.4. Strategische doelstellingen SVB

Voor de strategische doelstellingen van de SVB wordt verwezen naar:

- **Bijlage M - Meerjarenkoers SVB 2021-2025**, waarin de algemene visie en doelstellingen van de SVB staan beschreven. Dit stuk is bedoeld voor Deelnemers om de SVB als opdrachtgever te leren kennen en haar ambities en motivaties te begrijpen, teneinde een Inschrijving in te dienen die hierop aansluit.
- **Bijlage N – IV Strategie SVB 2021-2025**, waarin richting en kaders worden gegeven ten aanzien van de uitvoering en doorontwikkeling van informatievoorziening en de inzet van informatietechnologie bij de SVB, onder andere door modernisering van gegevensuitwisseling en toenemende digitalisering van de eigen dienstverlening.

## 2. Opdrachtomschrijving

### 2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding

De directe aanleiding voor deze aanbesteding is de naderende einddatum van de huidige overeenkomst voor Basistelefonie- en Klantcontactcenter functionaliteiten, en van de huidige overeenkomst voor gebruik van het publieke telefonienetwerk voor vaste telefonie (hierna PSTN genoemd).

In de huidige situatie worden Basistelefonie- en Klantcontactcenter functionaliteiten afgenomen van Avaya, deze overeenkomst loopt tot 31 december 2022. Voor gebruik van het PSTN is de SVB deelnemer aan de Rijksbrede OT2010 overeenkomst voor vaste telefonie met Tele2. Deze overeenkomst loopt tot 31 mei 2023, maar de deelname is maandelijks opzegbaar.

Het primaire doel van deze aanbesteding is om een Overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer voor de levering van Basistelefonie- en Klantcontactcenter functionaliteiten, inclusief gebruik van een PSTN, vanaf 1 januari 2023 en voor een periode van maximaal 10 jaar. Daarnaast wil de SVB met de Oplossing de mogelijkheid hebben om de diverse Communicatiekanalen samen te voegen in een Multichannel platform. De toekomstige ambitie is zelfs om door te groeien naar een Omnichannel platform, maar de realisatie van het laatstgenoemde ligt buiten de scope van deze aanbesteding. Het is echter wel van belang dat er nu al wordt voorgesorteerd op dit einddoel en dat de Oplossing hier zo veel mogelijk op is voorbereid.

De SVB zoekt doorgaans naar manieren om de interne organisatie waar mogelijk te ontlasten, dat wil zeggen dat activiteiten die niet direct tot de eigen kerntaken behoren veelal worden uitbesteed. Daarom wenst de SVB de Dienstverlening zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, ook volledig als SaaS af te nemen.

### 2.2. Beschrijving huidige en toekomstige situatie

Voor een beschrijving van de huidige en toekomstige situatie wordt verwezen naar de volgende Bijlagen:

- **Bijlage P – Aantallen en volumes**, waarin de omvang van de Dienstverlening in de huidige situatie is opgenomen, waaronder personele bezetting en verbruiksgegevens.
- **Bijlage Q – Architectuurbeschrijving**, waarin scope en reikwijdte van het project (en de aanbesteding) Telefonie en Communicatiediensten worden afgebakend, bepalende kaders en aanbevelingen voor de nieuwe architectuur worden meegegeven, componenten van de huidige en toekomstige situatie zijn weergegeven, en architectuurprincipes-en standaarden zijn opgenomen die gelden voor de Oplossing.
- **Bijlage R – Callflows**, waarin een groot deel van de verschillende (voorgeprogrammeerde) routeringen voor inkomende Oproepen zijn gevisualiseerd, voor de diverse afdelingen en locaties van de SVB.

### 2.3. Marktverkenning

Voorafgaand aan deze aanbesteding is er een gesloten marktverkenning georganiseerd, en de bevindingen hieruit zijn bepalend geweest voor de uitgangspunten en invulling van deze aanbesteding. Een kort verslag van deze marktverkenning is opgenomen in **Bijlage S – Verslag Marktverkenning**.

### 2.4. Enkel perceel

De Opdracht wordt ondergebracht in een (1) enkel perceel omdat de SVB van mening is dat de verschillende onderdelen uit de Opdracht nauw met elkaar zijn verbonden en economisch en technisch gezien één geheel vormen. Als deze onderdelen door verschillende partijen worden geleverd voorziet de SVB problemen met de integratie van systemen, maar ook met de onderlinge samenwerking tussen partijen. Door een enkel perceel te hanteren komt de volledige organisatorische en operationele verantwoordelijkheid van de Opdracht bij één ondernemer te liggen. Hiermee worden overbodige schakels in de keten uitgesloten en loopt de SVB minder risico's met het oog op continuïteit en kwaliteit van de Dienstverlening.

Ook met het oog op de toekomstige doorontwikkeling is voor de SVB het essentieel dat alle onderdelen bij dezelfde Opdrachtnemer worden belegd. Hiermee krijgt de SVB een primair aanspreekpunt voor de gehele Dienstverlening, maar ook voor de noodzakelijke aanpassingen en configuraties in voorbereiding op de gewenste doorontwikkeling zoals hiervoor beschreven. Er hoeft er maar één contract gemanaged te worden met een Opdrachtnemer die alle benodigde kennis en kunde bezit om als strategische partner te kunnen bijdragen aan de realisatie van het uiteindelijke toekomstige Omnichannel platform.

Deze wijze van contracteren sluit aan bij het beleid van de SVB, waarin de organisatie zich richt op het uitvoeren van haar kerntaken, en ondersteunende taken waar mogelijk wenst uit te besteden. Uit de marktverkenning is tevens gebleken dat het hanteren van een enkel perceel de mogelijkheid tot toetreding van marktpartijen tot deze aanbesteding niet of nauwelijks beperkt (zie **Bijlage S – Verslag Marktverkenning**).

## 2.5. Omschrijving van de Opdracht

### 2.5.1. Fasering van de Opdracht

De uitvoering van de Opdracht zal in twee opvolgende fasen plaatsvinden. Allereerst zal de Basistelefonie en Klantcontactcenter omgeving worden ingericht en in gebruik genomen. Dit deel van de Oplossing zal de huidige (nood)oplossing van Avaya zo snel mogelijk moeten vervangen. Deze eerste (en meest omvangrijke) fase wordt onderverdeeld in een periode van Implementatie en Transitie.

Tijdens de tweede fase en in de loop van 2023/2024, worden trapsgewijs nieuwe Communicatiekanalen aan de Oplossing toegevoegd. Dit gebeurt als de SVB haar interne processen hierop heeft voorbereid en de opdracht geeft voor dergelijke uitbreiding. De volgorde en het moment van uitrol is nog niet besloten en zal samen met Opdrachtnemer nader worden bepaald. Ook deze fase kent een periode van Implementatie en Transitie.

Let op dat er geen verwarring ontstaat met de fasering zoals genoemd in de Architectuurbeschrijving. In dit stuk zijn vier fasen genoemd, die een andere betekenis hebben dan de (leidende) projectfasering in deze paragraaf.

In de periode van Transitie fase 2 zal per opgeleverd Communicatiekanaal of extra functionaliteit (zoals de Low-code Designer) een Acceptatietest worden uitgevoerd. De toepasselijke eenmalige kosten zullen conform het Prijzenblad, per Communicatiekanaal of extra functionaliteit, in zijn geheel na Acceptatie worden gefactureerd.

### 2.5.2. De scope van de Opdracht

Deze paragraaf bevat geen uitputtende lijst van deliverables, maar is vooral bedoeld ter verduidelijking van de oplevermomenten voor de belangrijkste onderdelen uit de Opdracht. Op hoofdlijnen wordt hier geschetst wat er van Opdrachtnemer verwacht wordt en op welk moment, een en ander om zeker te stellen dat dit aansluit bij de verwachtingen van de SVB. Het geheel van eisen en wensen echter waar de Oplossing aan moet voldoen staat beschreven in de Aanbestedingstukken. Aan de onderstaande fasering worden eveneens betaalmomenten met betrekking tot eenmalige kosten gekoppeld, zie hiervoor de **Bijlage O- Dossier Financiële Afspraken**.

De Opdracht bestaat op hoofdlijnen uit de volgende onderdelen in opvolgende perioden/fasen:

- A. Implementatie fase 1
- B. Transitie fase 1
- C. Exploitatie fase 1
- D. Implementatie fase 2
- E. Transitie fase 2
- F. Exploitatie fase 1 en 2

Tijdens of na elke periode beschikt de SVB over de Oplossing die in ieder geval voldoet aan de onderstaande criteria. De hieronder genoemde opleveringen per periode/fase staan niet per se in chronologische volgorde.

#### A. Implementatie fase 1

1. Het deel van de Oplossing voor Basistelefonie en KCC is beschikbaar als SaaS;
2. Het deel van de Oplossing voor Basistelefonie en KCC is beschikbaar via internet;
3. Het deel van de Oplossing voor Basistelefonie en KCC is aangesloten op een PSTN;

4. Functionaliteit voor Voice Recording is beschikbaar;
  5. Functionaliteit voor SSO via Azure AD beschikbaar;
  6. MS Teams is gekoppeld.
  7. Er is een succesvolle (deel)Acceptatietest uitgevoerd
- B. Transitie fase 1
8. Alle telefoonnummers van de SVB zijn geporteerd naar de Oplossing;
  9. Een Telefoongids met de contactgegevens van alle Medewerkers is beschikbaar;
  10. Softphones en Toestellen zijn geïnstalleerd en geconfigureerd;
  11. Userinterfaces voor alle rollen zijn beschikbaar en geconfigureerd;
  12. Callflows voor telefonie zijn geprogrammeerd;
  13. Overige eisen en ingevulde wensen voor Basistelefonie en KCC zijn beschikbaar;
  14. Gebruikers hebben training en instructies ontvangen;
  15. Er is een succesvolle Acceptatietest uitgevoerd.
- C. Exploitatie fase 1
16. Inkomend en uitgaand spraakverkeer wordt afgehandeld door de Oplossing.
- D. Implementatie fase 2
17. Het deel van de Oplossing voor Multichannel is beschikbaar als SaaS;
  18. Het deel van de Oplossing voor Multichannel is beschikbaar via internet;
  19. Het deel van de Oplossing voor Basistelefonie en KCC is gekoppeld met het Integratieplatform;
  20. Het deel van de Oplossing voor Multichannel is gekoppeld met het Integratieplatform;
  21. Gegevenstuitwisseling tussen de Oplossing en Klantdossier via het Integratieplatform is operationeel;
  22. Functionaliteit voor Voice Recognition is beschikbaar
  23. Er is een succesvolle (deel)Acceptatietest uitgevoerd.
- E. Transitie fase 2
23. Een Contactlijst voor Klanten die Whatsapp gebruiken is beschikbaar;
  24. Functionaliteit voor gebruik van Whatsapp is beschikbaar;
  25. Functionaliteit voor gebruik van Chat is beschikbaar;
  26. Functionaliteit voor Co-browsing is beschikbaar;
  27. Functionaliteit voor Videobellen is beschikbaar;
  28. Functionaliteit voor E-mail is beschikbaar;
  29. Functionaliteit voor sms is beschikbaar;
  30. Functionaliteiten voor gebruik Social Media zijn beschikbaar;
  31. De Chatbot is beschikbaar, inclusief bibliotheek van vragen & antwoorden;
  32. De Low-code Designer applicatie plus runtime-omgeving is beschikbaar
  33. Overige eisen en ingevulde wensen voor Multichannel zijn beschikbaar;
  34. Gebruikers hebben training en instructies ontvangen;
  35. Er is een succesvolle Acceptatietest uitgevoerd.
- F. Exploitatie fase 2
36. Gebruikers hebben toegang tot alle functionaliteiten van de Oplossing;
  37. Alle Klantcontacten worden afgehandeld door de Oplossing;
  38. Alle Klantcontacten worden opgeslagen in het Klantdossier.

### 2.5.3. Buiten de scope van de Opdracht

De volgende elementen behoren uitdrukkelijk niet tot de scope van de Opdracht:

- Implementatie van Omnichannel functionaliteiten;

- Workforce management (Oplossing);
- Levering en gebruik van mobiele telefonie;
- Speech2tekst integratie.

#### 2.5.4. Taken en verantwoordelijkheden

Deze paragraaf bevat geen uitputtende lijst van taken en verantwoordelijkheden, maar is vooral bedoeld ter verduidelijking van verdeling van taken en verantwoordelijkheden tijdens de uitvoering van de Opdracht. Op hoofdlijnen wordt hier geschetst wat er van Opdrachtnemer wordt verwacht en wat van de SVB kan worden verwacht, een en ander om zeker te stellen dat dit aansluit op de doelstellingen van de SVB. Het geheel van taken en verantwoordelijkheden waar Opdrachtnemer aan moet voldoen staat beschreven in de Aanbestedingstukken.

Taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer	
1	Beschikbaar maken en in stand houden van de Oplossing en Dienstverlening
2	Beschikbaar maken en in stand houden van een OTA-omgeving
3	Beschikbaar maken van Single Sign On middels Azure AD connectie
4	Porteren van huidige telefoonnummers en het programmeren van alle callflows
5	Beschikbaar maken van de functionaliteit voor Chat, Chatbot, Co-browsing en Videobellen
6	Beschikbaar maken van de functionaliteit voor E-mail en Fax-verkeer
7	Beschikbaar maken en up-to-date houden van de Telefoongids
8	Ontsluiten van de Whatsapp-app en Social Media kanalen
9	Beschikbaar maken en up-to-date houden de Contactlijst voor Whatsapp
10	Beschikbaar maken van een Low-Code designer met een runtime-omgeving
11	Mogelijk maken van berichtenverkeer via Whatsapp en Social media kanalen
12	Mogelijk maken van berichtenverkeer via sms
13	Geautomatiseerde push (elke minuut) van data uit de Oplossing naar het Integratieplatform
Taken en verantwoordelijkheden van de SVB	
14	Tijdens fase 1 de gespreksverslagen rechtstreeks invoeren in het Klantdossier
15	Beschikbaar maken van het Integratieplatform
16	Beschikbaar maken Klantgegevens op het Integratieplatform
17	Beschikbaar maken Medewerkersgegevens middels toegang tot de AD van de SVB
18	Beschikbaar maken van Azure AD, E-mail en MS Teams
19	Beschikbaar maken van vragen en antwoorden voor de Chatbot
20	Uitvoeren van het test- en acceptatieplan.

NB: Vanzelfsprekend zijn veel van de hierboven genoemde taken en verantwoordelijkheden niet uitvoerbaar zonder medewerking van de andere Partij. De lijst is om aan te geven wie de eindverantwoordelijkheid draagt.

#### 2.6. Raming van de waarde van de Opdracht

De hoogte van de uitgaven is mede afhankelijk van toekomstige ontwikkelingen in de informatievoorzieningen van de SVB, het werkelijke gebruik en ook de onderlinge verhouding van Basistelefonie- en Multichannelkanalen in de toekomst. De totale Opdrachtwaarde wordt vooralsnog geraamd op €10.000.000 tot €15.000.000 exclusief btw en inclusief eventuele uitbreidingen zoals opgenomen onder de herzieningsclausule (zie paragraaf 2.7 hierna), gerekend over de maximale looptijd van de Overeenkomst van 10 jaar, inclusief optie jaren.

Deelnemer dient er rekening mee te houden dat de werkelijke waarde van de Opdracht zowel naar boven als naar beneden kan afwijken van deze raming. Aan deze raming kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

## 2.7. Herzieningsclausule

De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen en de volgende optionele uitbreidingen in de betreffende Overeenkomst onder te brengen:

- Toevoeging van mogelijke verbeteringen of logische opvolging (zoals Omnichannel) naar aanleiding van doorontwikkelingen op de markt of binnen de SVB organisatie, waarvoor extra consultancy- of andersoortige ondersteunende diensten van Opdrachtnemer worden gevraagd. Het is aannemelijk dat dit soort uitbreidingen pas na het derde (3<sup>e</sup>) jaar van de Overeenkomst zullen worden toegevoegd.
- Uitvoering van eventuele aanvullende werkzaamheden met betrekking tot de Dienstverlening die noodzakelijk zijn rechtstreeks te gunnen aan de Opdrachtnemer, ten gevolge van onvoorziene omstandigheden door bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of SVB beleid, of het waarborgen van technische verenigbaarheid met interne of externe infrastructuur.
- Adoptie van beschikbare innovaties of aanvullende oplossingen waarmee de Dienstverlening in de toekomst een grotere bijdrage kan leveren aan de SVB doelstellingen, zoals beschreven in de **Bijlage M - Meerjarenkoers SVB 2021-2025**, en **Bijlage N – IV Strategie SVB 2021-2025**,

## 2.8. Indexering

De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven Tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Wél kunnen de tarieven onderhevig zijn aan een jaarlijkse prijsindexering.

Het is toegestaan om de tarieven per 1 januari (voor het eerst per 1 januari 2024) te indexeren volgens de CBS index Zakelijke en ICT-dienstverlening (bedrijfstak 61 Telecommunicatie) index 2015=100. De huidige link om het bestand te downloaden is: <http://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83854NED>

Indexering gebeurt door het geldende tarief te vermenigvuldigen met het getal dat de uitkomst is van een deling. Hierbij wordt het indexcijfer van oktober van het voorliggende jaar gedeeld door het indexcijfer van oktober van het jaar dat daarvoor ligt. De uitkomst van voornoemde vermenigvuldiging levert het geïndexeerde tarief op.

Dus indexering per 1 januari 2024 bedraagt indexcijfer oktober 2023 gedeeld door indexcijfer oktober 2022, en de indexering per 1 januari 2025 bedraagt indexcijfer oktober 2024 gedeeld door indexcijfer oktober 2023, enz.

De (geïndexeerde) nieuwe Tarieven worden afgerond op het aantal cijfers achter de komma zoals opgenomen in het Prijzenblad. Opdrachtnemer informeert de SVB schriftelijk en onderbouwd met de juiste stukken, over de juiste indexcijfers en indexering voor het komende jaar, uiterlijk op 1 december van het lopende kalenderjaar.

## 2.9. Duur en afloop Overeenkomst

De SVB beoogt een Overeenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer voor de duur van vijf (5) jaren, vermeerderd met twee (2) maanden voor implementatiewerkzaamheden, met de eenzijdige optie voor de SVB om de duur vijf (5) maal met telkens één (1) jaar te verlengen. De beoogde Ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 november 2022. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Overeenkomst is 31 december 2032.

### 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 EA2020113 is de referentie voor deze aanbesteding.

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

Naam	CPV code
48000000	Software en informatiesystemen
48510000	Communicatiesoftware
64200000	Telecommunicatiediensten
32552310-3	Digitale telefooncentrales

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Overeenkomst zijn geen algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Enige algemene voorwaarden of andere door de Deelnemer gehanteerde (inkoop)voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

#### 3.2. Aanbestedingsstukken

Deze Opdracht wordt gepubliceerd via <http://www.tenderned.nl> op de Tenders Electronic Daily <http://ted.europa.eu/TED/main/HomePage.do> van de Europese Commissie.

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

#### 3.3. Planning

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

Mijlpaal	Datum & tijd
Publicatie Beschrijvend document	Dinsdag 21 juni 2022
Uiterste termijn voor het stellen van vragen NVI 1	Vrijdag 8 juli 2022 om 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen NVI 1	Dinsdag 19 juli 2022
Uiterste termijn voor het stellen van vragen NVI 2	Woensdag 10 augustus 2022 om 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen NVI 2	Maandag 22 augustus 2022
Uiterste termijn voor het stellen van vragen NVI 3 (nieuw)	Maandag 5 september 2022 om 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen NVI 3 (nieuw)	Maandag 12 september 2022
<b>Sluitingstermijn</b>	<b>Donderdag 22 september 2022 om 12:00 uur</b>
Gunningsbeslissing	Dinsdag 25 oktober 2022
Einde standstill termijn	Maandag 14 november 2022
Start Implementatiewerkzaamheden	Z.s.m.

### 3.4. 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.

### 3.5. 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.

#### 3.5.1. Indienen van vragen en opmerkingen

Deelnemers dienen **Bijlage A - 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 (NVI). De tweede ronde is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vragen naar aanleiding van de vragen en antwoorden zoals deze in de eerste Nota van Inlichtingen zijn opgenomen.

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

Deelnemers hebben met betrekking tot de concept Overeenkomst inclusief Bijlagen 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 zullen worden doorgevoerd. De laatst ter beschikking gestelde versie zal de definitieve concept Overeenkomst 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, verwerkt de Deelnemer daarmee zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande geldt ook in 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 over te leggen, 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 wel kunnen worden overlegd.

### 3.6. Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn de volgende:

<p><b>Sociale Verzekeringsbank</b> T.a.v. ICM, directie Bedrijfsvoering Van Heuven Goedhartlaan 1 1181 KJ Amstelveen Postbus 1100 1180 BH Amstelveen</p>	<p>E-mail: <a href="mailto:inkoop@svb.nl">inkoop@svb.nl</a> In behandeling door: Wim Hogendoorn</p>
--	---

### 3.7. 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](mailto: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](mailto: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.

## 3.8. 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 <http://www.tenderned.nl>. Vragen dienen te worden gesteld via het berichtenverkeer van TenderNed middels de hiervoor bestemde **Bijlage A – Vragenformulier**.

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 tegenstrijdigheden en/of onvolledigheden 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.

## 3.9. Kostenvergoeding

De SVB heeft getracht de kosten voor Deelnemers in deze aanbesteding zoveel als mogelijk te beperken, en is van mening 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, gedeelde winst of andere schade.

Een uitzondering geldt voor eventuele kosten die worden gemaakt in relatie tot de POC. Deze POC zal deels plaatsvinden tijdens de standstill termijn, zoals verder toegelicht in paragraaf 3.12. Indien tijdens de standstill

termijn de SVB is genoodzaakt om de voorgenomen Gunning in te trekken, dan zal de Deelnemer met wie de POC is opgestart worden gecompenseerd voor de redelijke kosten die gemaakt zijn ten behoeve van deze POC.

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 schadelijk 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 Bijlage I – **Concept Overeenkomst** zal met de Opdrachtnemer zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

### 3.10. Merknamen

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

### 3.11. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill termijn

Alle Deelnemers ontvangen per berichtgeving in TenderNed de Gunningsbeslissing. De SVB zal de Overeenkomst niet eerder sluiten, dan nadat de standstill termijn is verstreken. De standstill termijn vangt aan op de dag na de datum waarop de Gunningsbeslissing bekend wordt gemaakt en eindigt 20 kalenderdagen daarna (conform artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012), behoudens verlenging van deze termijn door de SVB. 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 binnen de hierboven genoemde standstill termijn 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 bevoegde rechtbank. De bevoegde rechtbank is rechtbank Amsterdam.

In het geval dat er bezwaren tegen de Gunningsbeslissing 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 vervaltermijn in voorkomend geval eenzijdig te verlengen. Indien geen van de afgewezen Deelnemers binnen de genoemde standstill termijn 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 Gunningsbeslissing.

### 3.12. Sluiting Overeenkomst, standstill termijn

De SVB zal in principe na het verstrijken van de standstill termijn zoals genoemd in paragraaf 3.11 hiervoor een Overeenkomst sluiten. 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.

### 3.13. 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 negen (9) maanden na Gunning 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 uitsluitel (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.

Indien de SVB de Overeenkomst binnen twaalf maanden na Gunning, tot vorenbedoelde ontbinding/opzegging is overgegaan, dan geldt hetgeen bepaald is in de **Bijlage K - Wachtkamerovereenkomst**, 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:

Onderwerp	Nr.	Omschrijving	Vereist document	Bij Inschrijving	Op verzoek	Wie?
Uitsluitingsgronden	A1	Ingevuld en getekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage D	X		Deelnemer, Combinant, **
	A2	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	Kopie KvK uittreksel		X	Deelnemer, Combinant, **
	A3	Gedragsverklaring aanbesteden	Format Justis		X	Deelnemer, Combinant, **
	A4	Verklaring van de Belastingdienst	Format Belastingdienst		X	Deelnemer, Combinant, **
Geschiktheidseisen	B1	Aantoonbare kerncompetenties middels referenties	Bijlage E	X		Deelnemer, **
	B2	Kwaliteitsborgingmiddels ISO9001 certificering	Kopie certificaat		X	Deelnemer, **
	B3	Informatiebeveiliging middels ISO27001 certificering	Kopie certificaat		X	Deelnemer, **
	B4	Borging procesbeheer middels ISAE 3000 type 2 verklaring	Kopie verklaring		X	Deelnemer, **
	B5	Afdekken financiële risico's middels voldoende verzekering	Kopie polis		X	Deelnemer, **
	B6	Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf	Kopie verklaring		X	Deelnemer, **
Subgunningscriteria	C1	Ingevuld en ondertekend PVW	Bijlage E	X		Deelnemer,
	C2	SGC-K1: Projectplan	Conform bijlage B	X		Deelnemer
	C3	SGC-K2: High Level design	Conform bijlage B	X		Deelnemer
	C4	SGC-K3: Dienstverlening	Conform bijlage B	X		Deelnemer
	C5	SGC-K4: Toekomstvast	Conform bijlage B	X		Deelnemer
	C6	SGC-K5: Partnerschap	Conform bijlage B	X		Deelnemer
	C7	SGC-P1: ingevuld en ondertekend Prijzenblad	Bijlage C	X		Deelnemer

\*\* Eveneens in te dienen door de in te schakelen Onderaannemers, of Derden indien hier een beroep op wordt gedaan. \*\*

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 het verzoek 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 <http://www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/zo-werkt-tenderned>.

### 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: òf zelfstandig òf 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 verveelvoudigd (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 honderdtwintig (120) dagen. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag van de Sluitingstermijn. Indien tegen de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn dertig (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 deze paragraaf 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. het 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 (inkoop@svb.nl), 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 D - UEA Telefonie en Communicatiediensten**, conform 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
<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"> <li>• Combinanten</li> <li>• Onderaannemers</li> <li>• Derden</li> </ul>
<u>Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)</u>  <i>Gedragsverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2) Jaar oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</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"> <li>• Combinanten</li> <li>• Onderaannemers</li> <li>• Derden</li> </ul>
<u>Verklaring van de Belastingdienst</u>  <i>Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst en maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</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"> <li>• Combinanten</li> <li>• Onderaannemers</li> <li>• Derden</li> </ul>

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. Op <http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do> staat welke bewijsstukken er eventueel mogen worden gebruikt.

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 wordt 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	
<b>Geschiktheidseis: Referentie(s)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Referentie voor Kerncompetentie 1</li> <li>Referentie voor Kerncompetentie 2</li> <li>Referentie voor Kerncompetentie 3</li> </ul>	
<b>Geschiktheidseis: Kwaliteitsborging</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 9001</li> <li>ISO 27001</li> <li>ISAE 3000 type 2</li> </ul>	
<b>Geschiktheidseis: Afdekken financiële risico's</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering</li> <li>Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf</li> </ul>	

### 5.5.1. 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:

Referenties
<b>Kerncompetentie 1</b>
Deelnemer heeft aantoonbare ervaring met de realisatie van een vergelijkbare <b>SaaS-oplossing</b> voor Basistelefonie en Klantcontactcenter functionaliteiten, inclusief ontsluiting naar een <b>PSTN</b> en overige netwerken ten behoeve van Multichannel, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, met een minimale capaciteit van 60 netnummers, 400 concurrent Agents en 7 (van de 10 gevraagde) Multichannel-kanalen.
<b>Kerncompetentie 2</b>
Deelnemer heeft aantoonbare ervaring met de realisatie van een vergelijkbare <b>Multichannel</b> inrichting binnen een Klantcontactcenter, inclusief de functionele en technische integratie met relevante bron- en doelsystemen zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, en met globaal dezelfde <b>Koppelingen</b> , waarvan tenminste Azure AD, SAML 2.0 of Oauth 2.0/ OpenID Connect 1.0, OpenAPI 3.0, en Microsoft Teams.
<b>Kerncompetentie 3</b>
Deelnemer heeft aantoonbare ervaring met het <b>Beheer &amp; Onderhoud</b> van een vergelijkbaar platform voor Telefonie- en Communicatiediensten, waarvoor minimaal dezelfde Service Levels en overige eisen met betrekking tot continuïteit zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken zijn gewaarborgd, en waarbij ook een Helpdesk met kennis van de klantorganisatie en een primair aanspreekpunt (SPOC) zijn ingezet.

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 de ingediende **Bijlage E – Referentieformulier**, de contactgegevens van deze contactpersoon.
- Een referentie-opdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.

Voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Deelnemer **Bijlage E - Referentieformulier**. 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.

### 5.5.2. 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.

Kwaliteitsborging	
Kwaliteitsmanagementsysteem	ISO 9001
Deelnemer beschikt over een geldige en recente (niet ouder dan 1 jaar voor Sluitingstermijn) ISO 9001:2015 certificering of gelijkwaardig, welke van toepassing is op de Dienstverlening die wordt geleverd.	

Het voldoen aan deze eis dient te worden aangetoond door:

1. Het overleggen van het meest recente, geldende certificaat ISO 9001:2015 met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet, of
2. Een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 9001:2015 norm. Deelnemer dient, naast het geldende certificaat van de certificerende instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet, ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 9001:2015 systeem. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is, of
3. Een eigen kwaliteitssysteem dat vergelijkbaar is aan ISO 9001:2015. Deelnemer dient naast een verklaring dat zij beschikt over een gelijkwaardig kwaliteitssysteem, een beschrijving van het kwaliteitssysteem te geven met daarbij welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 9001:2015 systeem. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is.

Indien bij sub 2 en sub 3 hierboven gelijkwaardigheid naar het oordeel van de SVB niet wordt aangetoond, wordt niet voldaan aan deze eis.

Voor deze geschiktheidseis gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van **Bijlage D – UEA Telefonie en Communicatiediensten** geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- 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.

### 5.5.3. Informatiebeveiligingsmanagementsysteem

De SVB acht het essentieel dat de Deelnemer beschikt over een goed ingericht informatiebeveiligingsmanagementsysteem dat periodiek door een onafhankelijke derde wordt getoetst op opzet en werking. Deelnemer dient hiertoe te beschikken over een geldig ISO 27001:2017 certificaat of gelijkwaardig in relatie tot de door de Dienstverlening inclusief de bijbehorende verklaring van toepasselijkheid (statement of applicability). Dit certificaat is afgegeven door een daartoe geautoriseerde onafhankelijke instantie, die daartoe is erkend door een nationale accreditatie instelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie).

Kwaliteitsborging	
Informatiebeveiligingsmanagementsysteem	ISO 27001:2017
Deelnemer beschikt over een geldige en recente (niet ouder dan 1 jaar voor Sluitingstermijn) ISO 27001:2017 certificering** of gelijkwaardig, welke van toepassing is op de Dienstverlening.	

\*\* Voor ISO 27001:2017 mag ook worden gelezen ISO 27001:2015 of ISO 27001:2013.

Het voldoen aan deze eis dient te worden aangetoond door:

1. Het overleggen van het meest recente, geldende beveiligingscertificaat ISO 27001:2017 met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet, of
2. Een gelijkwaardig gecertificeerd managementsysteem voor informatiebeveiliging, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 27001:2017 norm. Deelnemer dient, naast het geldende certificaat van de certificerende instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet, ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 27001:2017 systeem. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is, of
3. Een eigen kwaliteitssysteem dat vergelijkbaar is aan ISO 27001:2017. Deelnemer dient naast een verklaring dat zij beschikt over een gelijkwaardig kwaliteitssysteem, een beschrijving van het kwaliteitssysteem te geven met daarbij welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 27001:2017 systeem. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is.

Indien bij sub 2 en sub 3 hierboven gelijkwaardigheid naar het oordeel van de SVB niet wordt aangetoond, wordt niet voldaan aan deze eis.

Voor deze geschiktheidseis gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van **Bijlage D – UEA Telefonie en Communicatiediensten** geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- 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.

#### 5.5.4. Borging procesbeheer

De SVB besteedt een belangrijk proces uit aan de winnende Deelnemer en acht het essentieel dat de processen van Deelnemer voldoen aan vooraf opgestelde criteria. Daarom is het wenselijk dat deze processen periodiek door een onafhankelijke derde worden getoetst op de inrichting (is er vertrouwen dat de dienstverlening aan de afgesproken serviceniveaus kan voldoen?), het bestaan (zijn de processen daadwerkelijk gevolgd?) en de werking (zijn resultaten zoals bedoeld aantoonbaar?).

Kwaliteitsborging	
Borging procesbeheer	ISAE 3000 type 2/ SOC 2 verklaring
Deelnemer beschikt over een geldige en recente (afgegeven niet langer dan 1 jaar voor Sluitingstermijn) ISAE 3000 type 2 verklaring of ISAE 3402 type II verklaring of SOC 2 type 2 verklaring (derde partij mededeling) die van toepassing is op de diensten die worden geleverd. Het Trust Principle 'Privacy' is in scope voor deze verklaring	

Het voldoen aan deze eis dient te worden aangetoond door:

1. Het overleggen van de meest recente, geldende ISAE 3000 type II verklaring of ISAE 3402 type II verklaring of SOCII type II verklaring met vermelding van de scope en controleperiode, afgegeven door een in een erkend accountantsregister ingeschreven accountant of EDP auditor. Een verklaring waarbij een in een erkend accountantsregister ingeschreven accountant of EDP auditor zonder voorbehoud aangeeft voornoemde verklaring te hebben afgegeven volstaat ook. Let op: een verklaring van een aankondiging van een ISAE 3000/ ISAE 3402/ SOCII audit volstaat niet; of

Of

2. Een gelijkwaardige derde partij mededeling, gebaseerd op een andere norm dan de ISAE 3000 type II, ISAE 3402 type II of SOCII type II norm. Deelnemer dient naast de geldende derde partij mededeling van een in een erkend accountantsregister ingeschreven accountant of EDP auditor ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate de derde partij mededeling overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISAE 3000 Type II, ISAE 3402 type II of SOCII type II verklaring. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom de derde partij mededeling desalniettemin gelijkwaardig is. Indien de gelijkwaardigheid naar het oordeel van de SVB niet voldoende wordt aangetoond, dan wordt er niet voldaan aan deze Eis.

Voor deze geschiktheidseis gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van **Bijlage D – UEA Telefonie en Communicatiediensten**, bevestigt Deelnemer aan deze eis te voldoen.
- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- 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.

#### 5.5.5. Afdekken financiële risico's

Deelnemer dient voldoende verzekerd te zijn en gedurende de looptijd van de overeenkomst verzekerd te blijven tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

Afdekken financiële risico's	
Geschiktheidseis C.1	Aansprakelijkheidsverzekering
Deelnemer beschikt tenminste over een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €2.500.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis en een totale dekking met een minimale limiet van €5.000.000 per Jaar.	

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één 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 (Raam)Overeenkomst. Deze verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door volledige invulling en rechtsgeldige ondertekening van de ingediende **Bijlage D – UEA Telefonie en Communicatiediensten**, bevestigt de Deelnemer 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 alle leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht 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 geldig te zijn.

Afdекken financiële risico's	
Geschiktheidseis C.2	Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf
<p>Deelnemer is voldoende financieel en economisch draagkrachtig om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. Deelnemer beschikt over een goedkeurende controleverklaring betreffende de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar. Deze goedkeurende controleverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf (dat wil zeggen een verplichte toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit van de Deelnemer) bevatten.</p> <p>Indien Deelnemer niet verplicht is om zijn jaarrekening te laten controleren door een externe onafhankelijke accountant, omdat zijn onderneming als 'kleine rechtspersoon' of als 'micro-rechtspersoon' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, beschikt Deelnemer over een samenstellingsverklaring.</p>	

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over een kopie van de goedkeurende accountantsverklaring of kopie van de samenstellingsverklaring. De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.

## 5.6. 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. Concreet verwacht de SVB van haar opdrachtnemers dat zij zich committeren aan een social returnverplichting van minimaal 5% 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.

In **Bijlage L - Handleiding Social Return** 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 5% verplichting middels de bouwblokkenmethode.

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 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](mailto:socialreturn@svb.nl).

## 5.7. 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 wordt uitgesloten. Het Programma van eisen bestaat uit twee delen: **Bijlage F – Programma van Eisen** en **Bijlage G – Programma van Eisen IBP**.

Met deelname deze aanbesteding en door rechtsgeldige ondertekening van de ingediende **Bijlage D – UEA Telefonie en Communicatiediensten**, bevestigt Deelnemer onvoorwaardelijk dat zijn Inschrijving voldoet aan alle eisen zoals gesteld in **Bijlage F – Programma van Eisen** en **Bijlage G – Programma van Eisen IBP**. De SVB behoudt zich het recht voor om eisen die worden gesteld in deze PVE's te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

## 5.8. Programma van Wensen

In het Programma van Wensen zijn de gewenste functionaliteiten opgenomen. Deelnemer dient minstens 98% van de gewenste functionaliteiten te kunnen leveren. In het geval dat er minder gewenste functionaliteiten kunnen worden geleverd, dan wordt Deelnemer uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op het Programma van Wensen dient Deelnemer **Bijlage H – Programma van Wensen**, in te vullen en te voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

Het staat de SVB vrij om de gewenste functionaliteiten waarvan Deelnemer heeft aangegeven deze te kunnen leveren, op een door de SVB gewenst moment in gebruik te nemen. Deze functionaliteiten zijn onderdeel van de Inschrijving en kunnen binnen redelijke termijn worden geactiveerd, en hiervoor worden geen extra kosten rekening gebracht. De SVB behoudt zich het recht voor om de gewenste functionaliteiten waarvan deelnemer heeft aangegeven deze te kunnen leveren, te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren. Een aantal van deze functionaliteiten zal worden geverifieerd tijdens de Acceptatietest.

## 5.9. Gunningscriterium

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

Subgunningscriterium	Percentage
Kwaliteit	70%
Prijs	30%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

### 5.9.1. Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore
SGC-K1	Invulling gewenste functionaliteit (PVW)	35 (5%)
SGC-K2	Projectplan	245 (35%)
SGC-K3	High Level Design	105 (15%)
SGC-K4	Dienstverlening	140 (20%)
SGC-K5	Toekomstvast	105 (15%)
SGC-K6	Partnerschap	70 (10%)
<b>TOTAAL:</b>	<b>Puntenscore Kwaliteit</b>	<b>700 (100%)</b>

Voor een uitwerking hiervan zie **Bijlage B - Subgunningscriteria Kwaliteit**.

## 5.9.2. Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot prijs zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore
SGC-P1	Inschrijfprijs	300 (100%)

Voor een verder uitwerking zie **Bijlage C - Subgunningscriteria Prijs**.

De aangeboden Tarieven en kostencomponenten zoals vermeld in het Prijzenblad zullen, als uitgangspunt, ook van toepassing zijn op mogelijke toekomstige uitbreiding of inkrimping, tenzij door Opdrachtnemer aannemelijk kan worden gemaakt, al of niet via een benchmark op de desbetreffende prijs, dat dit niet redelijk is. Opdrachtnemer garandeert, behoudens overmacht dat de in het Prijzenblad ingevulde Tarieven en kostencomponenten voor de duur van de Overeenkomst niet zullen stijgen anders dan met de toegestane jaarlijkse indexering.

De Inschrijving met de voor de SVB laagste Inschrijfprijs 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:

$$\text{Puntenscore Inschrijfprijs} = (S_{\text{max}}) \times (P_{\text{min}}/P_{\text{ins}})$$

Waarbij de volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- S<sub>max</sub>: de maximaal te behalen puntenscore;
- P<sub>min</sub>: de laagst aangeboden Inschrijfprijs;
- P<sub>ins</sub>: de door Deelnemer aangeboden Inschrijfprijs;

Rekenvoorbeeld:

De laagst aangeboden Inschrijfprijs is €5.000.000. Deelnemer heeft een Inschrijfprijs van €7.500.000 ingediend. De score van Deelnemer is dan als volgt:  $(300 \times (5.000.000/7.500.000)) = 200$  punten.

De toepasselijke financiële en administratieve afspraken, zoals betaalschema en facturatie, zijn opgenomen in **Bijlage O – Dossier Financiële Afspraken**. Deze Bijlage wordt na Gunning toegevoegd aan de Overeenkomst.

## 5.10. Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit ter zake 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 het doel zoals beschreven in het subgunningscriterium; *en*
- De mate waarin en de duidelijkheid en concreetheid waarmee de aangeboden maatregelen en prestaties onderbouwd zijn.

En hanteert de volgende puntenwaardering:

Score	Toelichting
10	<u><i>Uitstekend</i></u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt de Deelnemer in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling, is 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>Goed</u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt de Deelnemer in goede mate bij aan het bereiken van de doelstelling en beantwoorden van de vraagstelling, en is meer dan duidelijk, volledig en concreet in haar onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties.
6	<u>Voldoende</u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt de Deelnemer in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling, en is duidelijk, volledig en concreet in haar onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties.
4	<u>Matig</u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt de Deelnemer in onvoldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling, en is onvoldoende duidelijk, volledig en concreet bij onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties.
2	<u>Slecht</u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt de Deelnemer slecht bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling, en is niet duidelijk, volledig en concreet in haar onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties.
0	Deelnemer heeft geen antwoord op de vraagstelling ingediend.

Nadat de score per kwalitatief subgunningscriterium is vastgesteld, weegt de SVB de scores aan de hand van de voornoemde maximale puntenscore (zie paragraaf 5.9.1) om tot een gewogen totaalscore te komen. Bijvoorbeeld: de beantwoording van het subgunningscriterium “Projectplan” is met een 8 gescoord door de beoordelingscommissie, dan is de berekening  $(8/10) \times 245 = 196$  punten. De totale som van alle kwalitatieve subgunningscriteria levert de totaalscore op het subgunningscriterium Kwaliteit op.

De beoordelingscommissie zal nagaan of de Deelnemer op het betreffende subgunningscriterium voldoet aan alle vormvereisten zoals omschreven in **Bijlage B – Subgunningscriterium Kwaliteit**.

Het is aan de Deelnemer om aan de beoordelingscommissie uit te leggen welke keuzes hij heeft gemaakt, en 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.

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

Voor een uitwerking van de subgunningscriteria kwaliteit zie **Bijlage B – Subgunningscriterium Kwaliteit**.

## 5.11. Proof of Concept

De SVB wil middels een Proof of Concept waarborgen dat de voorgenomen Opdrachtnemer in staat is om de Opdracht correct uit te voeren en dat de Oplossing voldoet aan alle gestelde eisen. Hiervoor is in het PVE een extra kolom opgenomen waaruit blijkt welke eisen er specifiek getest moeten worden. Aanvullend zullen er steekproefsgewijs een aantal eisen worden getest die in de **Bijlage Q – Architectuurbeschrijving** in het rood zijn geschreven (veranderingen t.o.v. oude situatie).

De POC is succesvol als wordt aangetoond dat de Oplossing aan al deze eisen voldoet. Direct na publicatie van de Gunningbeslissing (vooralsnog op 11 oktober 2022) zal er een kick-off meeting plaatsvinden, waarin Partijen afspraken maken over de uitvoering en de planning van de POC. Opdrachtnemer heeft middelen en personeel inzet paraat en beschikt over alle benodigde informatie van SVB, om binnen twee werkdagen na de kick-off meeting een POC test opstelling gebruiksklaar te hebben. Voorafgaand aan de uitvoering van de POC zal door de voorgenomen Opdrachtnemer een (overbruggende) geheimhoudingsverklaring worden ondertekenend.

Als de POC op grond van de door de SVB gestelde eisen succesvol is verlopen, dan wordt de POC door de SVB goedgekeurd. Na deze goedkeuring van de POC en na het verstrijken van de standstill termijn zonder bezwaren zal de SVB overgaan tot definitieve gunning en kunnen partijen de Overeenkomst ondertekenen, behoudens het recht om de Gunningsbeslissing in te trekken en de aanbestedingsprocedure op elk gewenst moment te beëindigen (conform paragraaf 5.15). Na ondertekening van de Overeenkomst zullen partijen afspraken maken over het verloop van de Implementatie en Transitie. Hiervoor zal door Opdrachtnemer het ingediende projectplan verder worden uitgewerkt. Na goedkeuring van het definitieve projectplan door de SVB zal worden gestart met Implementatie.

Indien de POC op één of meer onderdelen niet succesvol is, dan krijgt de voorgenomen Opdrachtnemer éénmaal de mogelijkheid tot herstel binnen 14 kalenderdagen. Indien de POC voor een tweede keer naar oordeel van de SVB niet voldoet aan de door de SVB gestelde eisen en specificaties, dan zal de SVB de voorgenomen Gunning intrekken en een nieuwe voorgenomen Gunning uitbrengen aan de Deelnemer die als nummer twee is geëindigd. Met deze partij zal eveneens een POC worden uitgevoerd. Ook bij deze tweede POC krijgt de voorgenomen Opdrachtnemer éénmaal de mogelijkheid tot herstel binnen 14 kalenderdagen. Als deze ook niet voldoet dan kan de SVB de voorgenomen Gunning intrekken en een nieuwe Europese aanbesteding organiseren.

Omwille van de strakke planning en het beoogde moment van ingebruikname is besloten om de POC al tijdens de standstill termijn op te starten. Zie hiervoor ook paragraaf 3.9 inzake de door Opdrachtnemer te maken kosten, en het risico op het intrekken van de Gunningsbeslissing als gevolg van een eventueel ontvangen bezwaar tijdens de standstill termijn.

## 5.12. Beoordeling Beste PKV

De beoordeling op basis van het Gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' resulteert uiteindelijk in een rangorde van de Deelnemers op basis van het totaal aantal behaalde punten. De Deelnemer met de hoogste behaalde totaalscore wordt geacht de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te hebben ingediend. 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 na toekenning van punten op basis van de subgunningscriteria twee of meer Deelnemers dezelfde hoogste afgeronde eindscore halen, dan wordt eerst gekeken naar de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma. Wanneer ook de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma gelijk zijn, dan wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer die de hoogste score op subgunningscriterium SGC-K1 heeft behaald.

Indien ook op subgunningscriterium SGC-K1 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-K2., etc.

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.

## 5.13. 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 boven op 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 ontbreekt, 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.

## 5.14. 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.

## 5.15. 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 met welke Deelnemer de SVB de Wachtkamerovereenkomst wenst aan te gaan.

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.