



Belastingdienst

BESCHRIJVEND DOCUMENT

Openbare Europese aanbesteding

“Web Analytics Tool 2.0”

Versie : 0.1
Kenmerk : IUC22-029
Datum : 07-07-2022

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1.	Introductie	3
1.1.	Inleiding	3
1.2.	Leeswijzer	3
Hoofdstuk 2.	Aanleiding, doel, reikwijdte en omvang van deze aanbesteding.....	4
2.1.	Aanleiding en doel	4
2.2.	De Belastingdienst.....	5
2.3.	Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope).....	5
Hoofdstuk 3.	Aanbestedingsprocedure	10
3.1.	Planning aanbesteding	10
3.2.	Onregelmatigheden.....	10
3.3.	Informatiebijeenkomst	11
3.4.	TenderNed instructie	11
3.5.	Recht om niet te gunnen	12
3.6.	Klachtafhandeling bij aanbesteding	12
Hoofdstuk 4.	Beoordeling(scriteria)	15
4.1.	Algemeen	15
4.2.	Economisch meest voordelige inschrijving	15
Hoofdstuk 5.	Vormvereisten, uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	20
5.1.	Vormvereisten	20
5.2.	Gelieerde rechtspersonen	21
5.3.	Inschrijven in samenwerkingsverband en/of met onderaannemer(s)	21
5.4.	Ondertekening	22
5.5.	Geschiktheidseisen.....	23
5.6.	Conformiteitenlijst	26
5.7.	Prijmodel	26
5.8.	Wensen	26
5.9.	Overzicht in te dienen bewijsstukken & Bijlagen	27
Hoofdstuk 6.	Gunning.....	29
6.1.	Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar	29
6.2.	Definitieve gunning	29
Hoofdstuk 7.	Lijst van Bijlagen.....	30

Hoofdstuk 1. Introductie

1.1. Inleiding

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd door het Inkoopuitvoeringscentrum IUC) Belastingdienst. In paragraaf 2.4 van dit document wordt hier nader op in gegaan.

1.1.1. Contact

De contactgegevens van de Aanbestedende dienst voor deze Aanbesteding vindt u terug in de aankondiging van onderhavige aanbesteding.

Contactpersoon: Yvo Bakker
Contact: via 'Berichten' in TenderNed.

1.1.2. Procedure

Deze Europese aanbesteding wordt voor mededinging opengesteld via een openbare procedure. In deze procedure vinden zowel de beoordeling van de geschiktheid van de Inschrijver als de beoordeling van de Inschrijving in één ronde plaats.

1.1.3. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de [Aanbestedingswet 2012](#) (hierna: Aw2012) van toepassing. De [Aw2012](#) is een nationale uitwerking van de [Europese Richtlijnen van 28 maart 2014](#) betreffende de plaatsing van overheidsopdrachten [2014/24/EU](#). De Aanbestedende dienst voert deze aanbesteding uit in overeenstemming met de voorschriften zoals opgenomen in de Gids Proportionaliteit.

1.2. Leeswijzer

1.2.1. Beschrijvend document

U leest nu het Beschrijvend document in het kader van de Europese aanbesteding Web Analytics Tool met kenmerk IUC22-029. Het Beschrijvend document bevat onder meer een beschrijving van de opdracht en van de wijze waarop u kunt inschrijven.

1.2.2. Bijlagen

In hoofdstuk 7 "Lijst van Bijlagen" treft u een overzicht aan van alle Bijlagen. Deze Bijlagen maken integraal onderdeel uit van dit Beschrijvend document.

Wij wijzen u op het gebruik van Bijlage 1 – ICT begrippenlijst, waarin alle begrippen staan uitgewerkt die in de Aanbestedingsstukken worden toegepast. De begrippen zijn een integraal onderdeel van deze Europese aanbesteding en zullen tevens tijdens de looptijd van de Overeenkomst van toepassing blijven. Daarnaast treft u in Bijlage A Specificatie van de opdracht alle Gunningseisen, Uitsluitingseisen en Gunningscriteria behorende bij de opdracht.

Hoofdstuk 2. Aanleiding, doel, reikwijdte en omvang van deze aanbesteding

2.1. Aanleiding en doel

Klantinteractie & -services (KI&S) is verantwoordelijk voor de informatievoorziening en interactie met burgers en bedrijven (klanten). Dit gebeurt via de kanalen website, social media, portals, BelastingTelefoon (telefonie) en berichten (brieven en digitale berichten). Het streven is dat de klant zélf zijn zaken met de Belastingdienst kan regelen. Denk hierbij aan aangifte doen, bezwaar maken tegen een aanslag en een toeslag aanvragen, inzien en wijzigen. Daarom maken we het contact dat hij / zij met ons heeft zo makkelijk mogelijk.

Om dit te bereiken is het noodzakelijk om kennis te hebben van het gedrag dat particulieren en bedrijven vertonen op de digitale kanalen. En over dit gedrag op verschillende niveaus te kunnen rapporteren en het te kunnen analyseren. Met als doel inzichten te bieden waarmee de digitale producten en de online klantervaring op deze kanalen worden verbeterd. Wat moet leiden tot een optimale online klantreis, waar bezoekers snel en eenvoudig de informatie vinden die zij zoeken en benodigde taken kunnen verrichten. Een goede online klantervaring die vertrouwen wekt en compliant gedrag bevordert, alsmede uitval en nazorg vermindert.

Voorwaardelijk hiervoor is tooling die het mogelijk maakt om analyses te maken waarbij het van belang is om:

- Digitale interacties systematisch vast te leggen op (anoniem) gebruikersniveau;
- Op verschillende onderdelen en niveaus actuele inzichten te kunnen bieden (real-time dashboards beschikbaar kunnen stellen, berekeningen kunnen uitvoeren, specifieke uitsneden kunnen maken);
- Specifiek gedrag te kunnen selecteren, analyseren en voorspellen, zowel binnen online producten als over verschillende onderdelen van de online belastingdienst heen.

Op basis van deze analyses moet het mogelijk zijn om inzichten aan relevante stakeholders te verschaffen:

- kanaalgebruik en prestaties voor management;
- productprestaties voor productowners en beheer-teams;
- online klantbehoefte, ervaring en prestatie van specifieke content voor (eind)redacteuren;
- gebruik en prestaties voor stakeholders (directies, ketens, fiscale content eigenaren);
- host kenmerken van gebruikers en technisch component prestaties voor ontwikkel en onderhoudsteams;
- Campagne effecten voor online marketing.

De Aanbestedende dienst maakt al gebruik van een web analytics tool. Deze tool voldoet echter niet. Naast enkele functionele tekortkomingen voldoet deze tool vooral niet op het vlak van performance (hoe snel kan de tool Gegevens verwerken) en throughput (hoeveel Gegevens kan de tool verwerken).

Gezien de noodzaak om binnen een redelijk termijn over een geschikte web analytics tool te kunnen beschikken is opdracht gegeven voor de verwerving van een nieuwe Web Analytics Tool. De Aanbestedende dienst is deze Europese aanbesteding gestart voor de verwerving van de nieuwe Web Analytics Tool.

De uit te voeren aanbestedingsprocedure zal leiden tot een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor de Implementatie en 24/7 beschikbaar stellen van een Web Analytics Tool (SaaS) voor het kunnen meten, analyseren en monitoren van bezoekersgedrag rondom digitale content, met inbegrip van Onderhoud en Support (hierna: de Oplossing). Eveneens wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij gedurende de looptijd van de Overeenkomst Additionele diensten levert.

De opdracht krijgt de vorm van een overheidsopdracht voor de Levering van Softwarepakketten. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van vijf (5) jaar, ingaande op 1 september 2022, met de mogelijkheid voor de Opdrachtgever om de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden vijf (5) maal voor de duur van één (1) jaar te verlengen.

Ook beoogt het de Aanbestedende dienst een Wachtkamerovereenkomst, Bijlage 8, af te sluiten met de Reserve Opdrachtnemer, zoals nader omschreven in paragraaf 2.3.3.

2.2. De Belastingdienst

De Belastingdienst (inclusief Douane en Toeslagen) maakt deel uit van het Ministerie van Financiën. Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het financieel-economisch beleid in Nederland, het beheer van de overheidsfinanciën en het beleid met betrekking tot de financiële markten. Het ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de Rijksbegroting en de miljoenennota, en bewaakt de begrotingsuitgaven.

De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst de verschillende aangiften van ruim 6 miljoen particulieren en ongeveer 1,1 miljoen ondernemers. De Belastingdienst int niet alleen, maar keert ook uit. Zo verzorgt de Belastingdienst bijvoorbeeld de uitbetaling van inkomensafhankelijke toeslagen voor kinderen, kinderopvang, huur en zorg. Andere belangrijke taken zijn:

- Het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude.
- Het houden van toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen.
- Toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

De organisatie van de Belastingdienst is sterk in beweging en aan verandering onderhevig. Momenteel bestaat de Belastingdienst (inclusief Douane en Toeslagen) uit onderstaande organisatieonderdelen:

- Douane,
- Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD),
- Toeslagen,
- Particulieren,
- Midden- en kleinbedrijf (MKB),
- Grote ondernemingen (GO),
- Centrale Administratie processen (B/CAP),
- Klantinteractie- en services (KI&S),
- Informatievoorziening (IV).

Daarnaast kent de Belastingdienst concerndirecties. De concerndirecties zijn verantwoordelijk voor het beleid van de Belastingdienst, feitelijk de grenzen waarbinnen de uitvoering moet handelen.

Om alle taken goed te kunnen uitvoeren heeft de Belastingdienst een aantal ondersteunende dienstonderdelen, de Corporate Diensten (CD's) en Shared Services Organisaties (SSO's):

- CD Vaktechniek (CD VT),
- CD Datafundamenten en Analyse (CD DF&A),
- CD Communicatie (CD C),
- SSO Financieel en Managementinformatie (SSO F&MI),
- SSO Facilitaire Dienstverlening (SSO CFD),
- SSO Organisatie en Personeel (SSO O&P),
- SSO Switch.

Bij de Belastingdienst werken in totaal circa 30.000 medewerkers.

2.3. Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)

2.3.1. Reikwijdte/scope

De opdracht betreft het Implementeren en 24/7 beschikbaar stellen van een Web Analytics Tool (SaaS) voor het kunnen meten, analyseren en monitoren van bezoekersgedrag rondom digitale content, met inbegrip van Onderhoud en Support (hierna: de Oplossing) en de levering van Additionele diensten.

Implementatie

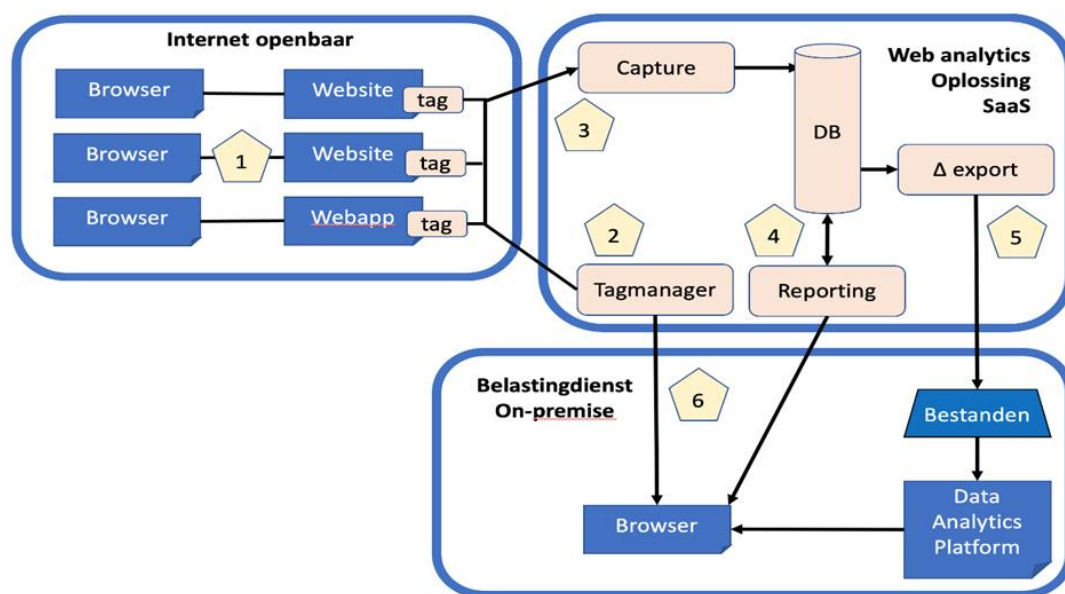
De Implementatie bestaat uit het technisch beschikbaar stellen en inrichten van de Oplossing bestaande uit de configuratie en dimensionering (aan de Oplossing zijn voldoende resources toegekend voor beoogd gebruik door Opdrachtgever). Zie Bijlage 5 'Functionele beschrijving voor Acceptatie van de Oplossing' voor een nadere specificatie van de Implementatie.

De Oplossing

Het 24/7 beschikbaar stellen van een Web Analytics Tool (SaaS) voor het kunnen meten, analyseren en monitoren van bezoekersgedrag rondom digitale content, met inbegrip van Onderhoud en Support.

De Oplossing maakt het mogelijk de gebruikersinteracties van alle digitale diensten die de Aanbestedende dienst levert aan burgers, bedrijven, intermediairs en medewerkers, anoniem, te kunnen meten, analyseren en monitoren. Dat betekent dat de Oplossing voor een groot deel van de online producten van de Aanbestedende dienst ingezet zal worden. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de websites, apps, (klant)portalen, online formulieren en intranetsites.

De Aanbestedende dienst geeft de te verwerven Web Analytics Tool in context schematisch als volgt weer (vereenvoudigd voor deze uitleg):



De volgende processen worden door de Aanbestedende dienst onderkend, die verband houden met de Oplossing:

1. Een bezoeker van één van onze websites of web apps vraagt een pagina op via zijn/haar browser. De programmatuur van de Aanbestedende dienst genereert een pagina en deze wordt in de browser van de Bezoeker gerenderd.
2. De cloud Tagmanager laadt de web analytics tag op de pagina. De tag zendt de meetgegevens van de Bezoeker naar de Data capture van de Oplossing.
3. Daar worden de Gegevens zeker gesteld (bijvoorbeeld in de webserverlog) en vervolgens opgeslagen in de database.
4. Medewerkers van de Aanbestedende dienst gebruiken hun browser om rapportages, dashboards, exports etc. te realiseren (met de nodige selectiemogelijkheden en opmaakmogelijkheden).
5. Een op zichzelf staand proces is het enkele malen per dag geautomatiseerd aanmaken van delta bestanden, waarin alle wijzigingen van de verstreken periode zijn opgeslagen. De Aanbestedende dienst gebruikt deze exportbestanden om te laden in een brede analytics omgeving, waar de web analytics gegevens gecombineerd kunnen worden met gegevens uit andere bronnen. Op dit moment is dit Teradata, echter de Aanbestedende dienst oriënteert zich op andere mogelijkheden.
6. Medewerkers van de Aanbestedende dienst gebruiken hun browser om de tags in de Tagmanager te beheren.

Optioneel: Ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting

De Aanbestedende dienst wenst de mogelijkheid te hebben om bij het ontwikkelen (configureren en/of aanpassen) en/of migreren van Reporting ondersteuning van Opdrachtnemer af te kunnen nemen. De inspanning voor het inrichten van de benodigde Reporting is afhankelijk van de aangeboden Oplossing. Een belangrijk aspect daarbij is dat afhankelijk van de Oplossing bepaalde Reporting eventueel in de Oplossing kan worden geconfigureerd, dit in tegenstelling tot de huidige situatie waarbij in bepaalde situaties de Gegevens uit de huidige oplossing wordt geëxporteerd naar een andere omgeving waarin de vereiste Reporting dan wordt samengesteld.

De Aanbestedende dienst kan de ondersteuning van Opdrachtnemer afnemen onder deze Overeenkomst met inachtneming van de volgende criteria:

- De Opdrachtnemer kan voorzien in de gewenste ondersteuning bij het ontwikkelen (configureren en/of aanpassen) en/of migreren van Reporting;
- De door Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen ten aanzien van de ondersteuning bij de te ontwikkelen en/of migreren Reporting zijn marktconform en conform de in de Inschrijving geoffreerde Prijzen (uurtarief Consultancy);
- De ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting betreft maximaal 400 uur;
- De ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting zal plaatsvinden gedurende een termijn van maximaal 2 jaar na ondertekening van de Overeenkomst.

Voor de ondersteuning bij het ontwikkelen van Reporting geldt geen afnameverplichting onder de Overeenkomst. De wijze van afname geschiedt op de wijze zoals Additionele diensten worden afgenomen.

Onderhoud en Support

Het Onderhoud en Support betreft alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, waaronder het uitvoeren van service- en onderhoudswerkzaamheden en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de Web Analytics Tool, evenals de helpdesk activiteiten.

Additionele diensten

- Opleidingen (gebruikerstrainingen) ten behoeve van Gebruikers bij aanvang van de Overeenkomst;
- Consultancy (product gerelateerde dienstverlening) gedurende de Overeenkomst.

Voor Additionele dienstverlening geldt geen afnameverplichting onder de Overeenkomst. Wel gelden de algemene eisen inzake Opleidingen en Consultancy zoals opgenomen in Bijlage A onverkort.

Buiten scope – Raamovereenkomst Digital en Webanalytics

De Belastingdienst is geen deelnemer van de aanbesteding Digital en Webanalytics (EA0098). Toeslagen en Douane zijn wel deelnemer van de van de aanbesteding Digital en Webanalytics (EA0098). Buiten de scope van de aanbesteding Digital en Webanalytics (EA0098) is onder andere de Inkoop en licenties voor technische meetsystemen, software of dataplatforms. Onderhavige aanbesteding (Web Analytics Tool) betreft met name de inkoop van een tool die ingezet zal gaan worden voor de Belastingdienst, Toeslagen en Douane. De configuratie van deze Oplossing maakt onderdeel uit van de scope aangezien de Belastingdienst de hoofdgebruiker is van deze Oplossing. Voor de overige diensten die behoren tot de scope van de aanbesteding Digital en Webanalytics (EA0098) geldt dat, indien Douane en/of Toeslagen de behoefte hebben aan dergelijke diensten, zij gebruik zullen maken van de raamovereenkomst Digital en Webanalytics volgend uit die aanbesteding.

2.3.2. **Omvang**

De omvang van de opdracht is als volgt:

De Oplossing

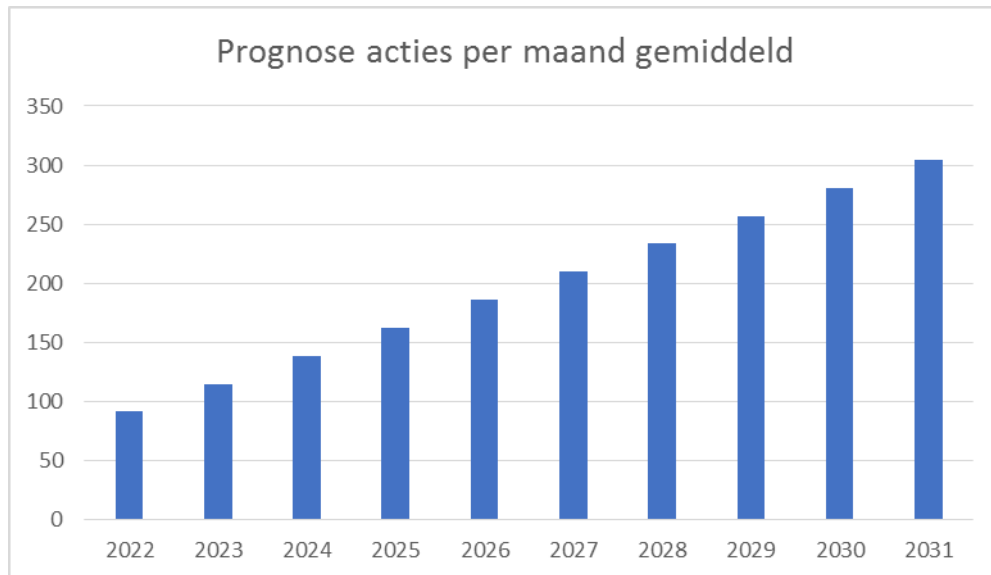
De Oplossing maakt het mogelijk om minimaal de volgende gebruikeraccounts te koppelen aan verschillende sets gebruikersrechten:

- 5 administrators;
- 100 analisten;

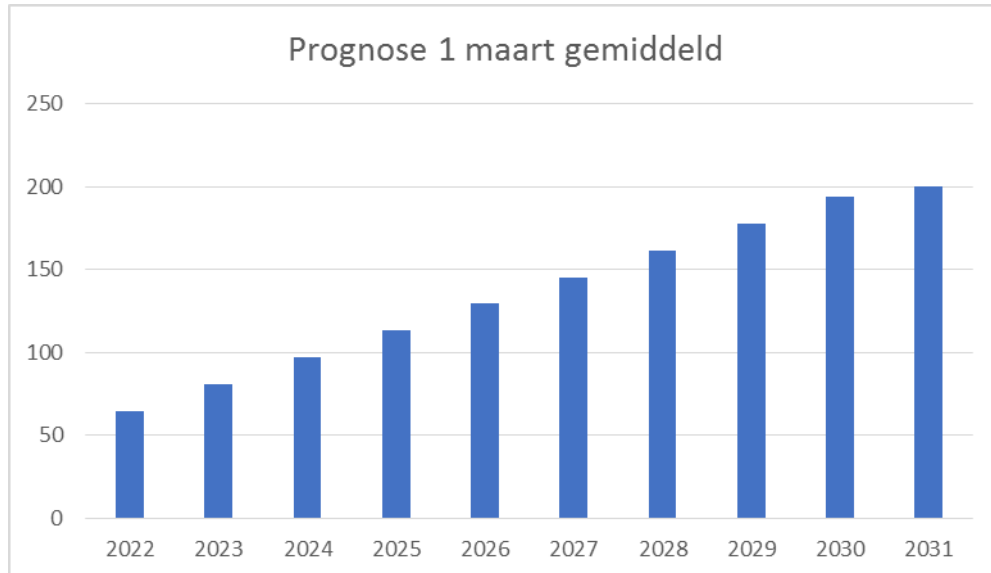
- 1.000 Gebruikers met leesrechten.

Onderstaande tabel geeft een indicatie van de geprognostiseerde groei van het aantal Acties per maand voor de periode 2022-2031:

Alle getallen zijn * 1.000.000



De piekbelasting wordt typisch jaarlijks bereikt op 1 maart, tijdens de aangifteperiode voor de Inkomensheffing. Onderstaande tabel geeft een indicatie van de geprognostiseerde groei van het aantal Acties op 1 maart voor de periode 2022-2031:



Deze aantallen geven 100% van de Acties weer op 1 maart. 90% van de Acties wordt op deze dag vastgelegd tussen 09:00 en 18:00 uur. 45% van de Acties wordt op deze dag vastgelegd tussen 11:00 en 13:00 uur.

Ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting (optioneel)

De ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting betreft maximaal 400 uur.

Additional services

- Aanbestedende dienst verwacht 40 – 100 uren Consultancy per jaar;
- Voor de Opleidingen (gebruikerstrainingen) wordt uitgegaan van ca.:

- 5 administrators;
- 5 - 10 analisten;
- 5 – 30 Gebruikers met leesrechten.

De omvang is (mede) gebaseerd op ramingen, waar geen rechten aan kunnen worden ontleend.

2.3.3. Wachtkamerovereenkomst

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, in het geval dat de Overeenkomst met de Opdrachtnemer binnen één (1) jaar eindigt, bijvoorbeeld door opzegging of ontbinding, deze opdracht zonder nieuwe aanbestedingsprocedure te gunnen aan de opvolgende Inschrijver, dit wordt de Reserve Opdrachtnemer. Daarmee wordt bedoeld op de Inschrijver die op basis van de EMVI-score als tweede is geëindigd in de rangorde van deze aanbesteding. De Inschrijver die op basis van de EMVI-score op nummer één eindigt krijgt de Overeenkomst gegund, met de 2e partij in rangorde wordt de Wachtkamerovereenkomst gesloten, conform Bijlage 8.

De Aanbestedende dienst kan gebruik maken van de Wachtkamerovereenkomst binnen één (1) jaar na de ondertekening van de Overeenkomst. De Inschrijver waarmee de Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten dient de geldigheid van de Inschrijving dan ook te verlengen tot één jaar na de ondertekening van de Overeenkomst. De Aanbestedende dienst is niet verplicht gebruik te maken van de Wachtkamerovereenkomst bij beëindiging van de Overeenkomst met de initiële Opdrachtnemer.

2.3.4. Perceelindeling

Deze opdracht leent zich niet voor de opdeling in percelen. De verschillende aspecten van de opdracht, zoals beschreven in paragraaf 2.3.1, zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en het is voor de Aanbestedende dienst vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering van belang dat de verschillende aspecten van de opdracht door één Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Daarnaast is, gezien de organisatie van de relevante markt van het aan te besteden product en de grootte van de opdracht, onderscheiden van percelen niet opportuun.

2.3.5. Te contracteren Partijen

Het is de bedoeling om met één (1) Inschrijver een Overeenkomst te sluiten.

Hoofdstuk 3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Planning aanbesteding

Hieronder wordt de planning van de deze aanbesteding weergegeven. Vanaf de uiterste datum van Inschrijving betreft het een indicatieve planning, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone waar Nederland in ligt van toepassing. Gedurende de wintertijd is dit Central European Time (CET, UTC+1). Gedurende de zomertijd is dit Central European Summer Time (CEST, UTC+2).

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging opdracht	7 juli 2022
Nadere inlichtingen/stellen van vragen, 10.00 uur	8 augustus 2022
Publicatie Nota van Inlichtingen	11 augustus 2022
Uiterste datum van Inschrijving, 10.00 uur	22 augustus 2022
Mededelen gunningsbeslissing	5 september 2022
Verificatiefase: aanleveren van (aanvullende) bewijsstukken	5 september 2022 tot 16 september 2022
Bezwaartermijn	5 september 2022 tot 26 september 2022
Definitieve gunning	26 september 2022
Ondertekening van de Overeenkomst	28 september 2022
Datum ingang Overeenkomst	1 oktober 2022

De Aanbestedende dienst maakt u erop attent dat de tijd op de website van TenderNed leidend is. De tijd op de website van TenderNed betreft de tijd in de Nederlandse tijdzone.

3.2. Onregelmatigheden

Dit Beschrijvend document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks menen dat de informatie en/of een bepalingen in het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken (waaronder ten minste de Nota van inlichtingen) onjuist, onrechtmatig of op een andere wijze onregelmatig is, dan dient u zo spoedig mogelijk na publicatie van het desbetreffende Aanbestedingsstuk op TenderNed, doch uiterlijk vijf (5) kalenderdagen vóór de sluitingsdatum van het indienen van de Inschrijving, de Aanbestedende dienst schriftelijk hierop te attenderen. Indien hiertoe aanleiding bestaat, behoudt de Aanbestedende dienst (conform artikel 2.54 Aanbestedingswet) het recht om de uiterste datum van Inschrijving uit te stellen.

Als u niet tijdig op de voorgeschreven wijze de Aanbestedende dienst aldus hebt geattendeerd, hebt u daarmee ieder recht jegens de Aanbestedende dienst verwerkt voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

3.2.1. Nota van Inlichtingen

Ten aanzien van nadere inlichtingen of vragen over de Aanbestedingsstukken, wordt u verzocht dit zo spoedig mogelijk via TenderNed te melden bij De Aanbestedende dienst.

Voor een uitleg over de werkwijze over het stellen van vragen voor de Nota('s) van Inlichtingen verwijzen wij u naar de Help pagina van TenderNed: "Hoe stel ik een vraag bij een aanbesteding"? (<https://www.tenderned.nl/cms/help>).

U wordt verzocht om per vraag aan te geven:

- Op welk deel van het Beschrijvend document, de Overeenkomst of een andere specifieke Bijlage de vraag betrekking heeft.
- In voorkomend geval het nummer van de betreffende eis of Wens.
- De relevante bladzijde en/of paragraaf.

De vragen dienen uiterlijk op de bij 'Termijnen' in TenderNed opgenomen tijdstip via TenderNed ingediend te worden.

U kunt de Aanbestedende dienst verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. De Aanbestedende dienst verzoekt u om hier terughoudend mee om te gaan. In geval van twijfel zal de Aanbestedende dienst uw verzoek toetsen. Indien de Aanbestedende dienst van mening is dat er geen sprake is van het schaden van commerciële vertrouwelijkheid, dan wordt aan u de keuze voorgelegd; ofwel de vraag zal in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen worden opgenomen, ofwel de vraag zal niet worden beantwoord.

Ten aanzien van vragen die niet voldoen aan de vooropgestelde wijze van indienen of niet tijdig in het bezit van de Aanbestedende dienst zijn, kan niet worden gegarandeerd dat de antwoorden (overeenkomstig artikel 2.54 lid 1 Aw2012) uiterlijk tien (10) Kalenderdagen voor de uiterste datum van ontvangst van de Inschrijvingen aan u worden verstrekt.

Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van de van toepassing zijnde Overeenkomst en Wachtkamerovereenkomst. Bij vragen of suggesties ten aanzien van deze Overeenkomsten bepaalt de Aanbestedende dienst welke opmerkingen worden gehonoreerd. In de Nota van Inlichtingen wordt bekend gemaakt of naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen wordt aangepast.

De Aanbestedende dienst beantwoordt alle vragen geanonimiseerd. De vragen en antwoorden worden na de publicatie tegelijkertijd voor alle Inschrijvers op TenderNed gepubliceerd. Eventuele aanvullingen en correcties op het Beschrijvend document worden tevens via TenderNed gepubliceerd. Alle vragen, antwoorden, aanvullingen en correcties worden integraal onderdeel van dit Beschrijvend document.

Het aantal en de aard van de vragen heeft in beginsel geen invloed op de uiterste datum voor indiening van de Inschrijving.

3.3. Informatiebijeenkomst

Indien het aantal en/of de aard van de ingediende vragen daartoe aanleiding geven, kan een informatiebijeenkomst worden georganiseerd. U ontvangt hieromtrent tijdig nader bericht waarbij tevens de locatie bekend zal worden gemaakt.

Tijdens deze bijeenkomst wordt voor alle Inschrijvers een aanvullende toelichting gegeven op het aanbestedingstraject en antwoord gegeven op de vooraf schriftelijk ingediende vragen van Inschrijvers. Een verslag van de informatiebijeenkomst wordt op TenderNed gepubliceerd.

3.4. TenderNed instructie

De Aanbestedende dienst accepteert enkel Inschrijvingen die tijdig en volledig zijn ingediend via het aanbestedingsplatform van TenderNed. Voor uitleg over de werkwijze van TenderNed kunt u kijken op de volgende pagina: <https://www.tenderned.nl/cms/help>.

De kluis in TenderNed sluit automatisch op het moment van 'Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen'. Het is daarna niet meer mogelijk uw Inschrijving in te dienen. U wordt daarom geadviseerd om ruim op tijd de eisen in TenderNed te beantwoorden, uw documenten te uploaden en uw Inschrijving in te dienen.

Technische storingen zijn voor eigen risico. Indien vlak voor sluiting van de kluis een storing in TenderNed de oorzaak is van het niet goed functioneren van het platform, zal u daarvan door TenderNed of de Aanbestedende dienst op de hoogte worden gesteld en zal er naar een oplossing worden gezocht.

Bij vragen of onduidelijkheden over de technische werking van TenderNed kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

De servicedesk heeft enkele uren voor de sluiting van de digitale kluis meer tijd om u goed van dienst te zijn dan enkele minuten voor sluiting van de digitale kluis. Wij adviseren u daarom met nadruk om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van uw Inschrijving. Uw Inschrijving is nooit zichtbaar voor andere Inschrijvers en is pas zichtbaar voor de Aanbestedende dienst nadat de kluis is geopend (waarvan u een automatische melding krijgt vanuit TenderNed).

3.4.1. Openen van de kluis

De opening van de digitale kluis is niet openbaar en vindt plaats bij de Aanbestedende dienst na het verstrijken van de uiterste datum van indiening conform de bij 'Termijnen' in TenderNed genoteerde datum.

Het openen van de Inschrijvingen gebeurt door middel van het vier-ogen principe in TenderNed. De digitale kluis wordt geopend door de contactpersoon van deze Europese aanbesteding en een geautoriseerde collega.

Na opening van de digitale kluis krijgt u automatisch een e-mail vanuit TenderNed waarin het aantal ingediende Inschrijvingen staat vermeld.

3.4.2. Volgorde controle en beoordeling

De controle en beoordeling van de Inschrijvingen vindt volgens een vooraf vastgestelde beoordelingsprocedure en onderstaande stappen plaats:

- controle op de Vormvereisten,
- controle op uitsluitingsgronden,
- controle op Geschiktheidseisen,
- controle op Gunningseisen,
- beoordeling van de Wensen.

Indien bij de controle van uw Inschrijving vragen rijzen, dan kan de Aanbestedende dienst u verzoeken om een toelichting of een aanvulling op uw Inschrijving. U wordt geacht bereid en in staat te zijn om dergelijke vragen binnen twee (2) Werkdagen te beantwoorden.

3.5. Recht om niet te gunnen

De Aanbestedende dienst heeft het recht de opdracht niet te gunnen en onderhavige Europese aanbesteding in te trekken. De Aanbestedende dienst zal u gemotiveerd informeren over deze beslissing. In het geval dat een dergelijke beslissing wordt genomen, worden de Aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten. Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) Kalenderdagen na het bericht van intrekking, dit is een vervalt termijn.

3.6. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het klachtenmeldpunt aanbesteden van de Aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Aanbestedende dienst. Het e-mail adres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de Aanbestedende dienst is:

klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding.

Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de commissie van aanbestedingsexperts. De Commissie van Aanbestedingsexperts is uitsluitend te bereiken via de website: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

Uitspraken van het klachtenmeldpunt aanbesteden en van de commissie van aanbestedingsexperts hebben geen bindende werking. De Aanbestedende dienst zal de aanbesteding niet opschorten als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het klachtenmeldpunt aanbesteden of de commissie van aanbestedingsexperts. Dit laat onverlet dat een gegadigde tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

Voor de volledigheid wordt vermeld dat klachten over deze aanbesteding ook ter toetsing aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

3.6.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de Aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Ook brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. In een dergelijk geval wordt u verzocht bij het indienen van de klacht te vermelden namens wie u optreedt.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de Aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van de Aanbestedende dienst, indien dat optreden naar de mening van de ondernemer inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende dienst.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de Aw2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de Aanbestedende dienst in het algemeen.

3.6.2. De stappen van een standaard klachtafhandeling

In onderstaande lijst zijn de stappen uitgewerkt behorende bij het afhandelen van klachten.

- De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de Aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de Aanbestedende dienst aanvullend verstrekte Gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de Aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van Partijen te voorkomen.

- Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de Aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de commissie van aanbestedingsexperts.
- Als de Aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de commissie van aanbestedingsexperts voorleggen.
- Ingeval de klager tijdens de klachtafhandeling door de Aanbestedende dienst zijn klacht tevens voorlegt aan de rechter in een kort geding, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de klachtafhandeling te staken.

Hoofdstuk 4. Beoordeling(criteria)

4.1. Algemeen

De volgende criteria worden in dit Beschrijvend document en in de Bijlagen onderscheiden: Vormvereisten, Geschiktheidseisen, Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen

VE ...	Vormvereisten hebben als doel om tot een objectieve vergelijking van de Inschrijvingen te komen. Vormvereisten zien toe op de wijze waarop een Inschrijving ingediend moet worden. Bijvoorbeeld welke Bijlagen moeten worden aangeleverd en in welke taal. U hoeft geen antwoord in de vorm van ja of nee te geven op de Vormvereisten. De Aanbestedende dienst kan bij kennelijke vergissingen, onduidelijkheden en/of onvolledigheden, schriftelijk om de door hem nodig geachte verduidelijkingen en/of aanvullingen verzoeken. Het niet voldoen aan een Vormvereiste kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
GE ...	Geschiktheidseisen zijn eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van een opdracht in aanmerking te komen. Het gaat daarbij om eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht, de technische en/of beroepsbekwaamheid of -bevoegdheid. Het niet voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen zijn als volgt weergegeven in Bijlage A – Specificatie van de opdracht:

GUE ...	Gunningseisen zijn eisen waar u reeds ten tijde van de Inschrijving aan moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
----------------	--

Voor alle Gunningseisen geldt dat deze tijdens de looptijd van de Overeenkomst door de Aanbestedende dienst beoordeeld kunnen worden op hun conformiteit. Ingeval de opdracht niet, niet geheel of ten dele wordt uitgevoerd volgens de Gunningseisen, wordt voor de mogelijke gevolgen hiervan verwezen naar hetgeen hierover gesteld wordt in Bijlage 2, de Overeenkomst.

UE...	Uitvoeringseisen Uitvoeringseisen zijn voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
--------------	---

Voor alle Uitvoeringseisen geldt dat, indien de Aanbestedende dienst daar aanleiding toe ziet, geverifieerd kan worden in hoeverre de Inschrijver in staat is om aan de Uitvoeringseisen te voldoen. Indien uit de verificatie blijkt dat hier bij de uitvoering van de opdracht niet aan voldaan kan worden, wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

W ...	Wensen Wensen maken onderdeel uit van gunningscriteria. De scores op de Wensen bepalen de hoogte van het onderdeel Kwaliteit in de prijs/kwaliteit verhouding per Inschrijving.
--------------	---

4.2. Economisch meest voordelige inschrijving

EMVI is de overkoepelende term voor de drie gunningcriteria (artikel 2.114 Aw2012): 1) Beste prijs kwaliteit verhouding, 2) Laagste kosten berekend op basis van kosteneffectiviteit, 3) Laagste prijs. De hoofdregel is gunning op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (artikel 2.114, derde lid Aw2012).

De Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan kwaliteit. Ook een transparante en marktconforme prijsstelling is voor de Aanbestedende dienst belangrijk. De Aanbestedende dienst is derhalve op zoek naar een goede verhouding tussen prijs en kwaliteit. Om hier invulling aan te geven, past de

Aanbestedende dienst in deze aanbesteding een beoordelingsmethode toe waarmee op objectieve wijze iedere Inschrijving onafhankelijk van andere Inschrijvingen beoordeeld wordt. De Inschrijvingen worden daarvoor vergeleken met door de Aanbestedende dienst vooraf vastgestelde referentiewaarden voor 'prijs' (Pref) en 'Kwaliteit' (Qref), dit betekent dat de beoordeling van een Inschrijving dus niet afhankelijk is van andere Inschrijvingen.

4.2.1. Referentiewaarde 'prijs'

De referentiewaarde 'prijs' (Pref) is een optelling van de referentiewaarden van de onderdelen 'Implementatie', 'Oplossing' en 'Consultancy'. Deze waarden zijn bepaald op onze huidige ervaringen, inzichten en het budgetkader voor de komende jaren, het betreft dus een inschatting waar geen enkele rechten aan te ontleen zijn. De referentiewaarde 'prijs' (Pref) is € 3.200.000, -

4.2.2. Referentiewaarde 'Kwaliteit'

In totaal kunnen 185 punten voor Kwaliteit worden gescoord (Qmax) en zijn verdeeld over de Wensen.

Uitgaande van de referentiewaarde 'prijs' (Pref) is bepaald welk kwaliteitsniveau de Aanbestedende dienst hierbij verwacht. Dit verwachte kwaliteitsniveau wordt benoemd als referentiewaarde 'Kwaliteit' (Qref) en is gesteld op 160 punten.

4.2.3. Plafondprijs

De plafondprijs (Pmax) betreft de maximale vergelijkingswaarde van een Inschrijving om voor gunning in aanmerking te komen. Deze is vastgesteld op € 4.500.000,-.

4.2.4. Minimale kwaliteitsscore Inschrijver

De Lowest Acceptable Quality (LAQ) betreft het minimale aantal kwaliteitspunten van een Inschrijving om gunning in aanmerking te komen. Dit is vastgesteld op 60.

4.2.5. EMVI-formule

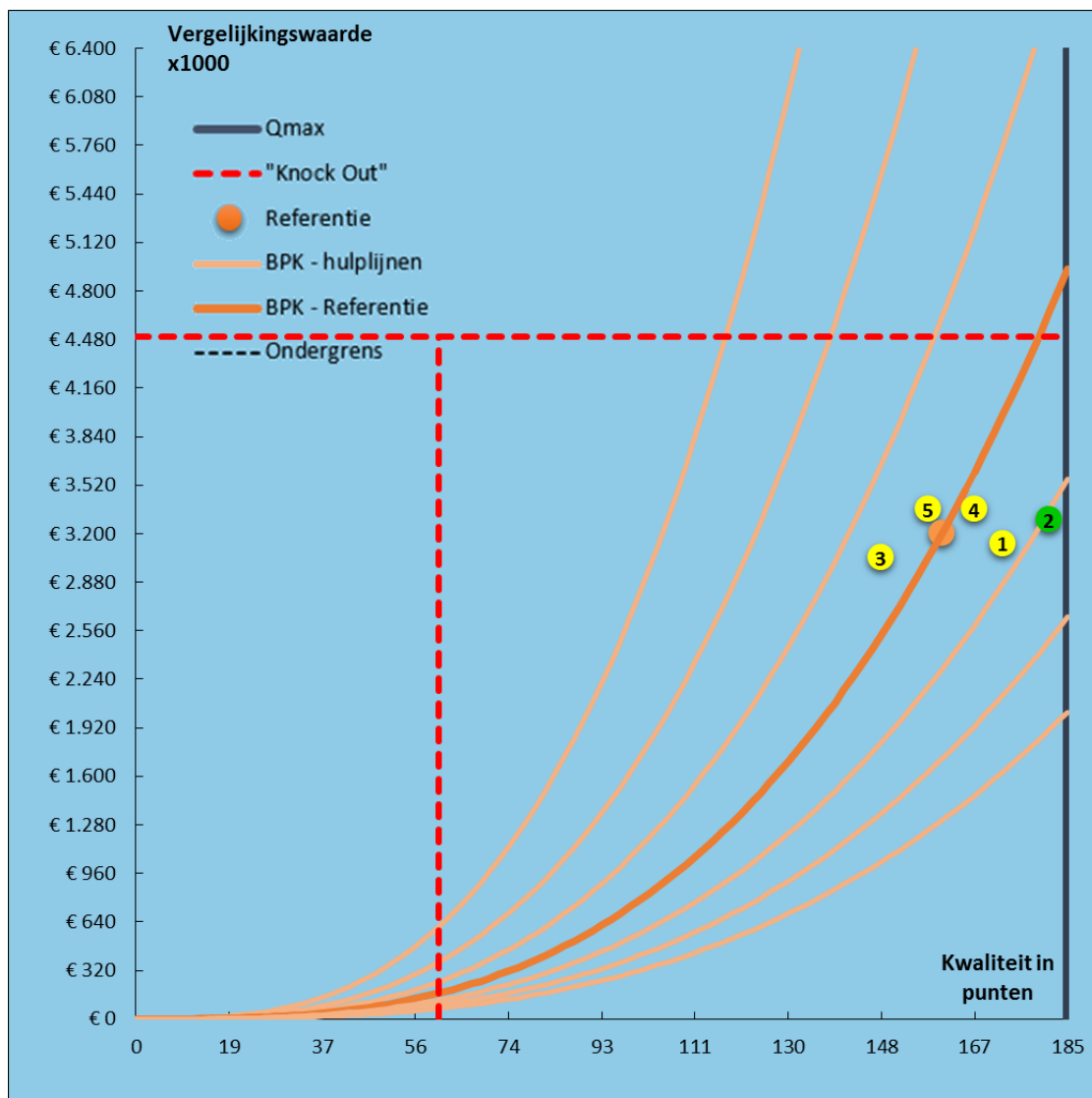
Om de Inschrijvingen op bovengenoemde objectieve wijze te kunnen beoordelen, wordt iedere Inschrijving vergeleken met de door de Aanbestedende dienst vooraf vastgestelde gewichten voor kwaliteit (Wq) en prijs (Wp) aan de hand van de hieronder aangegeven EMVI-formule. Deze benadering vertaalt zich naar onderstaande formule voor het bepalen van de beste prijs-/kwaliteitverhouding:

$$Score_i = \left[\frac{P_i}{Q_i \frac{wq}{wp}} \right]$$

Toelichting symbolen:

P_i	Vergelijkingswaarde Inschrijver
Q_i	Kwaliteitsscore Inschrijver
Wq	Gewicht voor kwaliteit
Wp	Gewicht voor prijs

Deze formule bepaalt de EMVI-waarde voor de prijs/kwaliteitsverhouding van de Inschrijving. De EMVI-formule is ter verduidelijking in onderstaande grafiek visueel weergegeven.



De referentie-Inschrijving is een Inschrijving die gelijk is aan de referentiewaarde P_{ref} en Q_{ref} (oranje punt). De EMVI-score voor een referentie-Inschrijving bedraagt $EMVI_{score} = 0,781$. Deze score geldt voor de gehele niet-onderbroken (oranje lijn). De lichtere oranje lijnen geven **indicatief** de EMVI-scores weer van respectievelijk 2,80, 1,720, 1,129, 0,563, 0,419 en 0,320 (van links naar rechts).

Afhankelijk van de prijsstelling en kwaliteitsscore wordt de EMVI-score voor de ontvangen Inschrijvingen op basis van de EMVI-formule bepaald. De Inschrijver met de laagste EMVI-score krijgt de opdracht voorlopig gegund. De EMVI-scores worden niet afgerond. Indien meerdere Inschrijvers exact dezelfde laagste EMVI-score halen, dan gaat de Inschrijver met de hoogste kwaliteit voor op de Inschrijver met een lagere prijs.

Ter illustratie zijn in de grafiek de scores van 5 Inschrijvers weergegeven (zie gele stippen en groene stip). De winnende Inschrijver in dit voorbeeld is Inschrijver 2, met een vergelijkingswaarde (P_i) van € 3.290.000,00 en een kwaliteitsscore (Q_i) van 181 wat resulteert in de (laagste) EMVI-score van 0,552. De overige Inschrijvers hebben hogere EMVI-scores (van 0,616 tot 0,938).

Als extra ondersteuning is in Bijlage VII - Prijsmodel, in het tabblad 'EMVI-grafiek' de betreffende grafiek opgenomen. Aan de hand van de vergelijkingswaarde (P_i) en een eigen inschatting van de kwaliteitsscore (Q_i) kan de Inschrijver zijn eigen positie in de grafiek indicatief bepalen.

4.2.6. Weging van de Wensen

In totaal kunnen er 185 punten voor Kwaliteit worden gescoord conform de hieronder aangegeven verdeling. Het totaal aantal aan een Inschrijving toegekende punten voor Kwaliteit is in de EMVI-formule de waarde Q_i .

Gunnings-criterium	Subcriterium	Sub-subcriterium	Weging
Kwaliteit			
	Functioneel - Algemeen		20
		Wens 1: Afbakeningen	15
		Wens 2: Leesrechten	5
	Functioneel – Data capture		65
		Wens 3: Bezoekersgedrag over browsers / devices	5
		Wens 4: Mogelijkheid om eenduidig mediaplayers te kunnen meten (starts, stops, tijdsduur, titel)	10
		Wens 5: Mogelijkheid om Gegevens (niet zijnde Acties) uit toepassingen van derden in de Oplossing op te nemen, deze te selecteren en toe te passen in Reporting.	20
		Wens 6: Plaatsen van site-overlays	10
		Wens 7: Annotaties één of meer websites gelijktijdig	5
		Wens 8: Annotaties zichtbaar maken in Reporting	5
		Wens 9: Migreren van Reporting	10
	Functioneel – Output		30
		Wens 10: Segmentatie	30
	Non-functioneel – Data capture		50
		Wens 11: Beschikbaarheid	20
		Wens 12: Beschikbaarheid Gegevens voor Reporting	30
	Realisatie – Implementatie		20
		Wens 13: Plan van Aanpak Implementatie	20
TOTAAL			185

4.2.7. Beoordelingswijze

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld bestaande uit Belastingdienstmedewerkers waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd, zoals materie-, juridische- en inkoopdeskundigheid. De beoordelingsaspecten zullen door meerdere beoordelaars worden beoordeeld om de objectiviteit te waarborgen. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarin in consensus de definitieve beoordeling en bijbehorende motivatie wordt vastgesteld.

De punten per sub-subcriterium worden toegekend aan de hand van de beoordelingscriteria en beoordeling zoals aangegeven bij elke Wens in Bijlage A – Specificatie van de opdracht. De toegekende punten worden gewogen conform de weging zoals opgenomen in paragraaf 4.2.4.

Voorbeeld aan de hand van Wens 2:

W 2	Leesrechten De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat het mogelijk is om 10.000 Gebruiker accounts te creëren met leesrechten. Beschrijf in hoeverre uw Oplossing hier invulling aan geeft. Beoordeling - Tot en met 1.000 Gebruiker accounts = 0 punten; 1.001 tot 2.500 Gebruiker accounts = 2 punten;
------------	---

	• 2.500 tot 5.000 Gebruiker accounts = 4 punten; • 5.000 tot 7.500 Gebruiker accounts = 6 punten; • 7.501 tot 10.000 Gebruiker accounts = 8 punten. • 10.000 of meer Gebruiker accounts = 10 punten
--	--

Beantwoording Inschrijvers

Inschrijver A beschrijft dat het mogelijk is om 5.000 Gebruiker accounts te creëren met leesrechten, Inschrijver B beschrijft dat het mogelijk is om 8.000 Gebruiker accounts te creëren met leesrechten en Inschrijver C beschrijft dat het mogelijk is om 15.000 Gebruiker accounts te creëren met leesrechten.

Beoordeling

Inschrijver A krijgt 6 punten toegekend aan de hand van de beoordelingscriteria en beoordeling, Inschrijver B krijgt 8 punten toegekend aan de hand van de beoordelingscriteria en beoordeling en Inschrijver C krijgt 10 punten toegekend aan de hand van de beoordelingscriteria en beoordeling

Weging

Op basis van de weging krijgt Inschrijver A $(6/10) * 5 = 3$ punten, Inschrijver B $(8/10) * 5 = 4$ punten en Inschrijver C $(10/10) * 5 = 5$ punten.

Hoofdstuk 5. Vormvereisten, uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

5.1. Vormvereisten

Houd bij uw Inschrijving in TenderNed rekening met het volgende:

- Inschrijvingen ingediend anders dan digitaal in TenderNed worden niet geaccepteerd;
- de Inschrijver draagt zelf het risico van vertraging tijdens het indienen van de Inschrijving via TenderNed;
- indien op het uiterste moment van Inschrijving geen Inschrijving is ontvangen, wordt aangenomen dat u geen Inschrijving wenst in te dienen;
- Inschrijvingen kunnen na de datum en tijdstip van uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen niet meer worden ingediend, de elektronische kluis in TenderNed is dan automatisch gesloten;
- het ingediende exemplaar van de inschrijving wordt eigendom van de Aanbestedende dienst.

VE 1.	Uw digitale Inschrijving in TenderNed voldoet aan het volgende: • teksten opgemaakt in een door Microsoft Word 2013 ondersteund formaat, of pdf formaat; • spreadsheets opgemaakt in een door Microsoft Excel 2013 ondersteund formaat; • overige Documentatie mag als pdf-bestand worden aangeleverd. Indien Inschrijver gebruik wenst te maken van spreadsheets dan dient u deze documenten exporteren naar een door Microsoft Excel 2013 te lezen formaat. De Vormvereisten voor de antwoorden op de Wensen zijn: • dat deze geanonimiseerd en op blanco papier (zonder bedrijfslogo's) worden ingediend; • deze geen verwijzingen en hyperlinks bevatten.
-------	---

VE 2.	De Inschrijving en alle overige informatie dient volledig in het Nederlands te zijn gesteld, met uitzondering van Documentatie van leveranciers en/of bedrijfsgegevens in de Engelse taal, tenzij expliciet anders is vermeld.
-------	---

Door in te schrijven stemt Inschrijver in met alle bepalingen uit de Aankondiging van de aanbesteding en de Aanbestedingsstukken.

VE 3.	Inschrijver dient geen Inschrijving in waaraan voorwaarden zijn verbonden en/of waarin voorbehouden zijn gemaakt. Een Inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden en/of voorbehouden zijn gemaakt wordt beschouwd als een voorwaardelijke Inschrijving en dus ongeldig verklaard.
-------	--

VE 4.	De Inschrijving is ten minste geldig tot zes (6) maanden na de uiterste inleverdatum van de Inschrijvingen in TenderNed. Tot die datum heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. In geval tegen de gunningsbeslissing(en) bezwaar wordt gemaakt, wordt de geldigheid van de Inschrijving geacht te zijn verlengd tot minimaal vier weken na de datum van het kort geding vonnis of tot vier weken na datum van intrekking van het kort geding. De Inschrijver waarmee de Wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten verlengd de geldigheid van de Inschrijving tot één (1) jaar na de ondertekening van de Overeenkomst.
-------	--

VE 5.	Aan de Aanbestedende dienst worden geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
-------	---

5.2. Gelieerde rechtspersonen

Ingeval u inschrijft, terwijl eveneens een andere op grond van de **artikelen 2:24a en 2:24b Burgerlijk Wetboek** of vergelijkbare bepalingen naar buitenlands recht met u gelieerde rechtsperso(o)n(en) inschrijft(en), dien(t)(en) deze verbonden rechtsperso(o)n(en) eveneens een verklaring in te dienen dat de Inschrijvingen in volle concurrentie tot stand zijn gekomen, zie hiervoor Bijlage III.

VE 6.	Aan elkaar gelieerde rechtspersonen als bedoeld in de artikelen 2:24a en 2:24b Burgerlijk Wetboek, die separate Inschrijvingen indienen dienen een verklaring in te dienen dat de Inschrijvingen in volle concurrentie tot stand zijn gekomen. Hiervoor dient u Bijlage III – Verklaring gelieerde rechtspersonen volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed. Indien deze Bijlage voor u niet relevant is hoeft u deze niet aan te leveren.
-------	--

5.3. Inschrijven in samenwerkingsverband en/of met onderaannemer(s)

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemers kan op twee manieren:

- Als samenwerkingsverband van ondernemers, waarbij elke deelnemer van het samenwerkingsverband verklaart aansprakelijk te zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de (Raam)Overeenkomst. Het samenwerkingsverband als geheel geldt in deze variant als Inschrijver en wordt verder in enkelvoud geduid. Individuele leden van het samenwerkingsverband dienen bekend te worden gemaakt. De leden van het samenwerkingsverband dienen te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Indien er sprake is van geschiktheidscriteria die toezien op de financiële en/of economische draagkracht, dan dient ten minste een van de leden van het samenwerkingsverband hieraan te voldoen.
- Ofwel als “opdrachtnemer-onderaannemer” (ook wel hulppersoon genoemd) constructie, waarbij de “Opdrachtnemer” geldt als Inschrijver en na eventuele gunning als Opdrachtnemer aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verbintenissen waartoe de onderaannemer (hulppersoon) wordt ingeschakeld. Deze variant wordt veelal toegepast als de Inschrijver zelf niet over bepaalde voor de opdracht benodigde bekwaamheden beschikt. Het is ook mogelijk om beroep te doen op onderaannemers voor Geschiktheidseisen die toezien op de financiële en/of economische draagkracht.

Houdt u rekening met het volgende:

- Samenwerkingsverbanden kunnen inschrijven op deze aanbestedingsprocedure, tenzij zij hiermee de mededinging beperken. De Aanbestedende dienst kan zo nodig van het samenwerkingsverband na gunning een bepaalde rechtsvorm verlangen, indien dit door de Aanbestedende dienst voor een goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk wordt geacht.
- Het indienen van varianten is niet toegestaan. Een ondernemer mag al dan niet in samenwerkingsverband (combinatie) slechts eenmaal per perceel als hoofdondernemer een Inschrijving indienen. Tevens is het niet toegestaan om in dezelfde aanbesteding zowel als hoofdaannemer als onderaannemer bij een andere hoofdaannemer, in te schrijven. Het deelnemen als onderaannemer bij verschillende hoofdaannemers is wel toegestaan.
- Van de penvoerder van het samenwerkingsverband wordt verwacht dat deze alle stukken zal verzamelen en centraal zal aanleveren met de Inschrijving.
- Inschrijver is in het kader van hoofdelijke aansprakelijkheid in voorkomend geval verplicht de in te schakelen onderaannemers te informeren over de inhoud van de diverse Bijlagen.

VE 7.	Inschrijver dient Bijlage IX – Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed indien door de Inschrijver een beroep wordt gedaan op Geschiktheidseisen die toezien op de financiële en/of economische draagkracht.
-------	--

5.4. Ondertekening

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient te worden ondertekend door een of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. Die bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van Gegevens uit het handelsregister, ofwel uit een bevoegdelijk verstrekte en bijgevoegde volmacht. De persoon die bevoegd is de Inschrijver te vertegenwoordigen of een volmacht af te geven moet expliciet genoemd staan in het uittreksel handelsregister.

In geval van Inschrijving als een samenwerkingsverband, dient de penvoerder gevolmachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband de UEA te ondertekenen.

Ten overvloede wijst de Aanbestedende dienst op het volgende:

Controleer of het uittreksel uit het handelsregister ten aanzien van de ondertekenaar een bevoegdheidsbeperking bevat. Hierin kan bijvoorbeeld staan dat de betreffende persoon slechts bevoegd is overeenkomsten aan te gaan tot een bepaald bedrag. De betreffende persoon is dan slechts bevoegd indien dat bedrag gelijk, of hoger, is dan de geraamde waarde van de opdracht.

Bij gebruik van een volmacht moet u aantonen dat de persoon die de volmacht verleent voldoende bevoegdheid heeft om de Overeenkomst aan te gaan.

In onderstaande tabel staan enkele voorbeeldsituaties ter illustratie:

Situatie	Mogelijke oplossing
Uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt dat er sprake is van gezamenlijke tekenbevoegdheid.	- Alle relevante stukken door alle personen laten ondertekenen totdat er volgens het handelsregister sprake is van volledige bevoegdheid; - Eenmalig een volmacht laten ondertekenen door al deze personen en daarmee één persoon tekenbevoegd maken.
Uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt dat de persoon die de stukken ondertekent zelfstandig bevoegd is maar tot een bepaalde opdrachtwaarde.	- Inschatting maken of de bevoegdheid voldoende is op basis van de te verwachten contractwaarde; - Eenmalig een volmacht laten verstrekken door een persoon die wel bevoegd is (of meerdere personen die gezamenlijk bevoegd zijn) waardoor de betreffende persoon bevoegd wordt om te tekenen voor grotere opdrachtwaarden.

VE 8.	Inschrijver dient Bijlage I – Verklaring rechtsgeldige ondertekening volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed.
-------	--

5.4.1. Uniform Europees aanbestedingsdocument

De Aw2012 kent, in artikel [2.86 Aw2012](#) en [2.87 Aw2012](#), twee typen uitsluitingsgronden, namelijk verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden. In de Bijlage II - Uniform Europees aanbestedingsdocument is aangegeven welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op onderhavige aanbestedingsprocedure.

Indien Inschrijver verkeert in (één van) de omstandigheden zoals beschreven in de artikelen [2.86 Aw2012](#) en [2.87 Aw2012](#), voor zover de Aanbestedende dienst deze van toepassing heeft verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. Door middel van ondertekening van Bijlage II - Uniform Europees aanbestedingsdocument verklaart u dat geen van deze omstandigheden van toepassing zijn.

Uiteindelijk hoeft alleen de winnende Inschrijver hiervoor de vereiste (originele) bewijsstukken aan te leveren. Indien dit echter voor een goed verloop van de procedure is vereist, kan de Aanbestedende dienst al in een eerder stadium verzoeken om inlichtingen of aanvullingen met betrekking tot de ingediende Inschrijvingen (zie hieromtrent het bepaalde in artikel [2.101 Aw2012](#)). Een overzicht van alle bewijsstukken staat in paragraaf 5.9.2. Indien u zich beroept op de technische bekwaamheid van andere entiteiten (entiteiten die geen deel uitmaken van Inschrijver) dan dient u na de mededeling van de gunningsbeslissing aan te kunnen tonen over de noodzakelijke middelen te beschikken voor de uitvoering van de opdracht. In het uniform Europees aanbestedingsdocument, Bijlage II, dient ook aangegeven te worden op welke andere entiteiten een beroep wordt gedaan.

Alle Partijen zoals omschreven in paragraaf 5.3 dienen bij de Inschrijving een Uniform Europees aanbestedingsdocument, hierna UEA genoemd, in te vullen en ondertekend in te leveren. Het is verantwoordelijkheid van Inschrijver om te controleren of de UEA juist is ingevuld. De hoofdregel is dat het onjuist invullen en indienen van de UEA leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving. Zie ook Vormvereiste 7.

In het geval dat Inschrijver bestaat uit een samenwerkingsverband, dient van elke deelnemer uit het samenwerkingsverband een rechtsgeldig ondertekende uniform Europees aanbestedingsdocument (Bijlage II) te worden toegevoegd.

VE 9.	Inschrijver, en eventuele leden van het samenwerkingsverband en/of onderaannemers upload in TenderNed een volledig naar waarheid ingevulde en rechtsgeldig ondertekend uniform Europees aanbestedingsdocument, Bijlage II.
-------	--

5.5. Geschiktheidseisen

5.5.1. Financiële en economische draagkracht

De opdracht betreft het 24/7 beschikbaar stellen van een Web Analytics Tool (SaaS) voor het kunnen meten, analyseren en monitoren van bezoekersgedrag rondom digitale content. Met als doel inzichten te bieden waarmee de digitale producten en de online klantervaring op deze kanalen worden verbeterd. Wat moet leiden tot een optimale online klantreis, waar bezoekers snel en eenvoudig de informatie vinden die zij zoeken en benodigde taken kunnen verrichten. Een goede online klantervaring die vertrouwen wekt en compliant gedrag bevordert, alsmede uitval en nazorg vermindert.

De Oplossing wordt als SaaS afgenomen dus is het van groot belang dat de Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen kan (blijven) voldoen. Derhalve worden minimumeisen gesteld op het gebied van financiële en economische draagkracht.

De financieel economische draagkracht wordt getoetst met kengetallen van solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit over de boekjaren 2020 en 2021. Deze kengetallen worden berekend aan de hand van het gemiddelde van de kengetallen over de gevraagde boekjaren. De verschillende boekjaren hebben in die berekening de volgende gewichten: $X-1 = 1$; $X = 1$ (X = laatst beschikbare boekjaar). Indien het boekjaar 2021 nog niet beschikbaar is, nog niet gepubliceerd en/of gedeponneerd bij Kamer van Koophandel, kan volstaan worden met minimaal het boekjaar 2020 als meest recent. Ondernemingen die in hun jaarrekening een gebroken boekjaar hanteren moeten in deze situatie het boekjaar 2020/2021 als het meest recent afgesloten boekjaar beschouwen.

Inschrijver dient een totaal van minimaal 4 punten te behalen. Voor solvabiliteit en rendabiliteit dient minimaal 1 punt behaald te worden, met dien verstande dat bij een lagere score voor rendabiliteit compensatie mogelijk is wanneer er bij solvabiliteit minimaal 3 punten worden behaald.

Voor een toelichting op de wijze waarop de puntentelling van de genoemde kengetallen voor de bepaling van de financieel economische draagkracht tot stand komen, wordt verwezen naar Bijlage V – Financiële economische draagkracht, tabblad “Berekening kengetallen”.

Houd rekening met het volgende:

- de opgegeven financiële cijfers dienen eenduidig herleidbaar te zijn naar de betreffende jaarrekeningen,
- indien een Inschrijver om gegronde redenen niet in staat is om te voldoen aan de gestelde eisen inzake financieel economische draagkracht dan kan Inschrijver na toestemming van de Aanbestedende dienst volstaan met alternatieve bewijsstukken. Een dergelijk verzoek dient de Aanbestedende dienst minimaal 14 Kalenderdagen voor de sluitingsdatum van de aanbesteding te bereiken.
- Indien de Inschrijver in bezit is van een 403-verklaring en zijn jaarcijfers geconsolideerd worden de moedermaatschappij, kunnen de cijfers van deze maatschappij als referentie te worden genomen ter bepaling van de Financieel Economische Draagkracht. Indien dit van toepassing is dan geldt hier ook VE8.

Ten behoeve van de financieel economische draagkracht dient Inschrijver Bijlage V – Financiële economische draagkracht aan te leveren.

GE 1	De Inschrijver voldoet bij het invullen van Bijlage V – Financiële economische draagkracht aan de gestelde eisen ten aanzien van de kengetallen op solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit over de boekjaren 2020 en 2021. Er wordt minimaal een totaal van 4 punten behaald, waarbij op solvabiliteit en rendabiliteit minimaal 1 punt gehaald wordt. Voor rendabiliteit is echter compensatie mogelijk wanneer voor solvabiliteit 3 punten wordt behaald. Hiervoor dient Inschrijver Bijlage V – Financieel economische draagkracht volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed. Indien een Inschrijver om gegronde redenen niet in staat is om te voldoen aan de gestelde eisen inzake FED dan kan Inschrijver na toestemming van de Aanbestedende dienst volstaan met alternatieve bewijsstukken. Een dergelijk Verzoek dient de Aanbestedende dienst minimaal veertien (14) kalenderdagen voor de uiterste datum van Inschrijving te bereiken. De winnende Inschrijver levert onderliggende bewijsstukken (jaarrekeningen van betreffende boekjaren met accountantsverklaring of een samenstellingsverklaring) aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.
------	--

Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer en voor de financiële en/of economische draagkracht en/of technische bekwaamheid beroep doet op een onderaannemer, dient, naast Bijlage IX Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit, tevens van de betreffende onderaannemer een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees aanbestedingsdocument te worden toegevoegd.

5.5.2. Technische- en/of beroepsbekwaamheid

5.5.2.1. Kwaliteitswaarborging

GE 2	Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem en handelt aantoonbaar conform de norm ISO 9001:2015, of een vergelijkbaar kwaliteitszorgsysteem. De volgende aspecten dienen ten minste onderdeel uit te maken van het kwaliteitszorgsysteem: • De wijze waarop het verhogen van klanttevredenheid onderdeel uit maakt van de bedrijfsprocessen; • Kwaliteitsbeleid is bekend bij de medewerkers en geaccordeerd door het management; • Er is sprake van een verbeterlus, er wordt beschreven hoe wordt geleerd van fouten om de Kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren; • De wijze waarop voor oplevering wordt geborgd dat de hoogst mogelijke Kwaliteit wordt geleverd; • De wijze waarop de Kwaliteit en kennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Dit blijkt uit bijvoorbeeld afspraken over persoonlijke ontwikkeling medewerkers; • De wijze waarop kennis en ervaring wordt geborgd en ontsloten voor nieuwe opdrachten (bijvoorbeeld een intern kennissysteem met best practices); • Informatiebeveiliging, omgang met vertrouwelijke Gegevens. Op verzoek levert de winnende Inschrijver hiervan onderliggende bewijsstukken aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.
------	---

5.5.2.2. Referenties

De technische bekwaamheid wordt onder andere getoetst middels een referenties van kerncompetenties. Met de referentie dient de Inschrijver aan te tonen over de gevraagd kerncompetentie te beschikken die benodigd is voor de uitvoering van de aanbestede opdracht. Dat betekent dat de Inschrijver blijk geeft van ervaring op essentiële punten van de aanbestede opdracht.

In het kader van de beoordeling van uw technische bekwaamheid dient u één referentie per kerncompetentie te overleggen. Met één referentie mag u meerdere kerncompetenties aantonen.

GE 3	Inschrijver overlegt één klantreferentie per kerncompetentie van een – vakkundig <u>en naar tevredenheid</u> van de opdrachtgever - verrichte opdracht. Er zijn drie (3) kerncompetenties van toepassing. Met één klantreferentie mogen meerdere kerncompetenties worden aangetoond. Kerncompetentie 1: De levering van een web analytics tool (SaaS) Kennis van en ervaring met het leveren van een web analytics tool voor het kunnen meten, analyseren en monitoren van bezoekersgedrag rondom digitale content met als doel inzichten te bieden waarmee de digitale producten en de online klantervaring op deze kanalen worden verbeterd. Deze klantreferentie dient ten minste te voldoen aan de volgende voorwaarden: - Inschrijver was verantwoordelijk voor het 24/7 beschikbaar stellen van de web analytics tool (SaaS) voor het kunnen meten, analyseren en monitoren van bezoekersgedrag rondom digitale content met als doel inzichten te bieden waarmee de digitale producten en de online klantervaring op deze kanalen worden verbeterd; - De Data capture betreft ten minste 1.9 miljard acties per jaar; - De Data capture piekbelasting betreft ten minste 18 miljoen acties per uur. Kerncompetentie 2: Response Reporting Kennis van en ervaring met het leveren van een web analytics tool die ten aanzien van het genereren van Reporting een maximale response heeft van tien (10) minuten. Onder response wordt verstaan: vanaf de call naar Opdrachtnemer tot de first bite van het antwoord. Kerncompetentie 3: Onderhoud en support Kennis van en ervaring met het verzorgen van onderhoud en support op een web analytics tool (SaaS). Deze klantreferentie dient ten minste te voldoen aan de volgende voorwaarden: - Inschrijver was verantwoordelijk voor en verzorgde onderhoud en support op de web analytics tool (SaaS). Onder onderhoud en support wordt verstaan: alle activiteiten gericht op het beheren, verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de web analytics tool, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van support. - Het onderhoud en support heeft plaatsgevonden gedurende een aaneengesloten periode van ten minste twaalf (12) maanden. - Inschrijver heeft snel en adequaat oplossingen geboden voor incidenten en heeft daar goed ingerichte processen voor. Snel en adequaat betekent in dit kader: conform de met de opdrachtgever overeengekomen service levels. Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven referenties kunnen leiden tot uitsluiting van de aanbesteding. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de referentie op juistheid te controleren en indien er sprake is van onjuistheid hiervan aangifte te doen. Mocht blijken dat er een onjuist beroep wordt gedaan op een referentie dan leidt dit tot ongeldigheid van de Inschrijving. Let op, in de Uniforme Europese Verklaring dient aangegeven te worden op welke andere entiteiten een beroep wordt gedaan. Inschrijver dient Bijlage IV – Klantreferenties voor alle (3) kerncompetenties volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed en daarmee aan te tonen dat u voldoet aan de gevraagde kerncompetenties.
------	---

5.5.3. Gedragsverklaring aanbesteden

De Aanbestedende dienst verlangt van de winnende Inschrijver, winnende leden van een samenwerkingsverband van ondernemers en/of hun onderaannemer(-s) een gedragsverklaring aanbesteden in de zin van **hoofdstuk 4.1 Aw2012**. Deze kan worden aangevraagd bij de Minister van Veiligheid en Justitie (zie <https://www.justis.nl/producten/gva/>). Indien de gedragsverklaring aanbesteden wordt verstrekt dan betekent dit dat (uit een onderzoek naar de in de artikel **4.7 Aw2012** bedoelde Gegevens is gebleken dat) tegen de betreffende partij geen bezwaren bestaan in verband met Inschrijving op aanbestedingen.

Het kan enige tijd duren voordat een gedragsverklaring aanbesteden, na de aanvraag, wordt verstrekt. Het ligt daarom in de rede niet te wachten met het aanvragen van de verklaring totdat het voornemen van gunning kenbaar is gemaakt.

Indien de verklaring wordt geweigerd, dan kan dat tot uitsluiting van de deelname aan de aanbestedingsprocedure betekenen. Indien de winnende Inschrijver niet in Nederland is gevestigd dan kan hij volstaan met het overleggen van een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst.

GE 4	Inschrijver, en eventuele leden van een samenwerkingsverband en/of hun onderaannemers, overlegt na de mededeling van de gunningsbeslissing een gedragsverklaring aanbesteding in de zin van hoofdstuk 4.1 Aw2012 .
------	---

5.6. Conformiteitenlijst

De Conformiteitenlijst is een Bijlage die wordt gebruikt om de Inschrijver per Geschiktheidseis en Gunningseis te laten verklaren aan de betreffende eis te voldoen. De Geschiktheidseisen staan beschreven in hoofdstuk 5.5 van het Beschrijvend document, de Gunningseisen staan beschreven in Bijlage A – Specificatie van de opdracht. In de Conformiteitenlijst zijn al deze eisen samengevoegd in één lijst.

Om te verklaren dat u aan de Geschiktheidseisen en Gunningseisen voldoet, dient u de bijbehorende Conformiteitenlijst volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed.

VE 10.	Inschrijver dient Bijlage VI - Conformiteitenlijst volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed.
--------	--

5.7. Prijsmodel

Vergelijking van Prijzen geschiedt op basis van het als Bijlage VII Prijsmodel bijgevoegde prijsmodel.

VE 11.	Inschrijver dient Bijlage VII - Prijsmodel volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed. Het is niet toegestaan om de parameters van het model te wijzigen. Iedere poging hiertoe kan leiden tot uitsluiting van de aanbesteding.
--------	---

5.8. Wensen

In Bijlage A. Specificatie van de opdracht zijn de Wensen beschreven. De beoordeling van de beantwoording van de Wensen bepaalt de score op het gunningscriterium kwaliteit.

VE 12.	Inschrijver dient Bijlage VIII - Beantwoording Wensen volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed en houdt bij de beantwoording van de Wensen rekening met de volgende voorschriften: De antwoorden op de wensen worden door middel van één Bijlage (upload) in TenderNed geplaatst, dus in één verzameldocument.
--------	---

	• Gebruik bij de beantwoording Bijlage VIII Beantwoording Wensen met inachtneming van het aangeven maximum aantal A4 voor de beantwoording. • Voor iedere wens geldt dat het maximum aantal A4 inclusief bijlagen en afbeeldingen is. Indien dit maximum wordt overschreden zal enkel het aantal gespecificeerde pagina's worden bekeken en beoordeeld. • Verwijzingen en hyperlinks worden niet bekeken.
--	---

5.9. Overzicht in te dienen bewijsstukken & Bijlagen

5.9.1. Documenten Inschrijving

In onderstaande tabel treft u een overzicht van de Bijlagen die met de Inschrijving moeten worden aangeleverd in TenderNed. Niet alle Bijlagen zijn voor alle Inschrijvers verplicht om aan te leveren, zoals Bijlage III – Gelieerde rechtspersonen en Bijlage IX – Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit.

Onderwerpen	Bijlagennummer	Eis
Verklaring ondertekening digitale Inschrijving	Bijlage I	VE 8
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage II	VE 9
Gelieerde rechtspersonen	Bijlage III	VE 6
Klantreferenties	Bijlage IV	GE 3
Financieel economische draagkracht	Bijlage V	GE 1
Conformiteitenlijst	Bijlage VI	VE 10
Prijsmodel	Bijlage VII	VE 11
Beantwoording Wensen	Bijlage VIII	VE 12
Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit	Bijlage IX	VE 7

5.9.2. Bewijsstukken verificatiefase

De verificatiefase start de eerstvolgende Kalenderdag na de mededeling van de gunningsbeslissing. De Inschrijvers die in aanmerking komen voor gunning van de Overeenkomst en de Wachtkamerovereenkomst, dienen dan binnen tien (10) Kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de Aanbestedende dienst de bewijsstukken te verstrekken.

Indien een in andere lidstaat gevestigde Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, kan deze Inschrijver - in plaats van de in onderstaande tabel beschreven bewijsstukken - binnen de termijn van tien (10) Kalenderdagen gegevens en bescheiden indienen die een gelijkwaardig doel dienen. Deze uitzondering geldt **niet** voor zover bij de Inschrijving om internationaal geldende normen wordt gevraagd. In een dergelijk geval moet iedere Inschrijver hieraan voldoen, ongeacht zijn vestigingsplaats.

Onderwerpen uit Beschrijvend document	Bewijsstuk	Paragraaf
Financiële en economische draagkracht	• goedgekeurde jaarrekeningen over de laatste 3 boekjaren voorzien van een accountantsverklaring, of • een samenstellingsverklaring over de gevraagde boekjaren, of • indien Inschrijver om gegronde redenen de economische en financiële draagkracht niet kan aantonen met één van de twee bovenstaande documenten, mag u dit aantonen met andere documenten waarvan de	§ 5.5.1.

Onderwerpen uit Beschrijvend document	Bewijsstuk	Paragraaf
	geschiktheid ter beoordeling van de Aanbestedende dienst is.	
Norm kwaliteitsmanagement	- een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie, zoals NEN ISO 9001 (versie 2015) of vergelijkbaar (ter beoordeling van de Aanbestedende dienst); óf, - een eigen, actueel en geldig kwaliteitshandboek waarin ten minste de aspecten van het kwaliteitszorgsysteem uit GE1 zijn opgenomen. Tevens dient een kopie van een beleidsverklaring van het management te worden bijgevoegd, waaruit blijkt dat het management de in het kwaliteitshandboek opgenomen werkwijze heeft opgenomen in de planning en control cyclus van de organisatie.	§ 5.5.2.1.
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Gedragsverklaring aanbesteden, niet ouder dan twee (2) jaar.	§ 5.5.3.
Onderwerp uit UEA	Bewijsstuk	Deel
Betaling van belastingen of sociale premies conform Artikel 2.87 lid 1 sub j Aw2012	Verklaring Belastingdienst dat op tijdstip van indienen niet ouder is dan zes (6) maanden.	Deel III B

Het is aan de Aanbestedende dienst om te bepalen welke conclusies worden getrokken uit de hierboven genoemde bewijsstukken. Deze stukken hebben derhalve geen dwingende bewijskracht voor de oordeelvorming door de Aanbestedende dienst of de Inschrijver, dan wel één of meer van de deelnemers aan het samenwerkingsverband, verkeert in een omstandigheid zoals bedoeld in de artikelen 2.86 Aw2012 en 2.87 Aw2012.

Op grond van andere stukken c.q. informatie kan de Aanbestedende dienst tot de conclusie komen dat sprake is van zo'n omstandigheid. De Memorie van Toelichting bij de Aanbestedingswet vermeldt dat de gedragsverklaring aanbesteden uitsluitend inzicht geeft in de verplichte uitsluitingsgronden en de facultatieve uitsluitingsgronden voor zover het onherroepelijke veroordelingen of onherroepelijke boetebeschikkingen betreft. Het beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden laat dus onverlet dat (onder meer maar niet uitsluitend) sprake kan zijn van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen. Voor zover de Aanbestedende dienst de facultatieve uitsluitingsgrond uit artikel 2.87 lid 1 sub c Aw2012 van toepassing heeft verklaard moet de Inschrijver ook onder punt 7 van Bijlage II – Uniform Europees aanbestedingsdocument onder meer maar niet uitsluitend melding doen van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen en dient de Inschrijver er rekening mee te houden dat de Aanbestedende dienst deze kan kwalificeren als “ernstige fout” en hierin aanleiding kan zien tot uitsluiting.

De Aanbestedende dienst neemt daarbij het bepaalde in artikel 2.87a Aw2012 en 2.88 Aw2012 in acht. Daarbij biedt hij de desbetreffende Inschrijver de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. De Aanbestedende dienst voert voorts, indien daartoe aanleiding bestaat, een proportionaliteitstoets uit en beoordeelt of de Aanbestedende dienst kan afzien van toepassing van de desbetreffende uitsluitingsgronden.

Hoofdstuk 6. Gunning

Nadat is vastgesteld welke Inschrijver de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft, worden alle Inschrijvers via de berichtenmodule van TenderNed gelijktijdig op de hoogte gebracht van de gunningsbeslissing.

Indien bij het vaststellen van de beste prijs/kwaliteitverhouding blijkt dat meerdere Inschrijvers exact dezelfde laagste EMVI-score hebben behaald, dan gaat de Inschrijver met een hogere Kwaliteit voor op de Inschrijver met een lagere Prijs. Concreet eindigt de Inschrijver met de hogere Kwaliteit dan op nummer 1 in de rangorde en de Inschrijver met een lagere Prijs, maar dezelfde laagste EMVI-score, op nummer 2 in de rangorde.

6.1. Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar

De mededeling van de gunningsbeslissing aan de winnende Inschrijver(s) behelst geen aanvaarding van het aanbod. Indien een andere Inschrijver bezwaren heeft tegen de gunningsbeslissingen kan hij binnen een termijn van 20 Kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig maken tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de Rechtbank te 's-Gravenhage.

Het geding is aanhangig vanaf de dag van dagvaarding ([artikel 125 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering](#)). Een geschil wordt geacht aanhangig te zijn gemaakt door het uitbrengen van een dagvaarding. In voorkomend geval wordt u verzocht de Aanbestedende dienst een afschrift van de dagvaarding te doen toekomen.

De genoemde termijn van twintig (20) Kalenderdagen is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen twintig (20) Kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

Ingeval een Inschrijver wel een kort geding aanhangig maakt, kunnen de overige Inschrijvers naar hun keuze in die procedure tussenkomen, of zich in deze procedure voegen, opdat op zo kort mogelijke termijn een doeltreffende geschilbeslechting kan plaats vinden. De Aanbestedende dienst zal alle Inschrijvers uit het betreffende perceel op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding. Door een Inschrijving doen Inschrijvers uitdrukkelijk en onomkeerbaar afstand van hun recht tot het instellen van derdenverzet tegen of het instellen van een kort geding naar aanleiding van de uitspraak in de oorspronkelijke voorlopige voorziening.

Bij het uitsturen van de mededeling van de gunningsbeslissing, heeft de verificatiefase nog niet plaatsgevonden. Indien het resultaat van de verificatie is dat de winnende Inschrijver niet aan de gestelde eisen voldoet, dan zal die Inschrijving terzijde worden gelegd en een nieuwe gunningsbeslissing worden genomen.

6.2. Definitieve gunning

Na het verstrijken van het bezwaartermijn beslist de Aanbestedende dienst al dan niet om de opdracht te gunnen. Met de gegunde partij wordt de Overeenkomst afgesloten, met de Inschrijver die op nummer 2 in de rangorde is geëindigd wordt de Wachtkamerovereenkomst gesloten. Bij het tekenen van de Overeenkomst is er pas sprake van een definitieve gunning.

Indien er gedurende de bezwaartermijn wel bezwaar tegen de gunningsbeslissing wordt aangetekend door middel van een kort geding, dan beslist de Aanbestedende dienst pas na ommekomst van de beroepstermijn en de uitspraak in kort geding om al dan niet de opdracht(en) te gunnen.

Indien de Aanbestedende dienst besluit om de opdracht niet te gunnen, dan wordt een termijn van twintig (20) Kalenderdagen gegund om eventueel bezwaar te maken tegen deze beslissing. De genoemde termijn is een vervaltermijn.

Hoofdstuk 7. Lijst van Bijlagen

Bijlagen behorende bij het Beschrijvend document:

Bijlage	Inhoud
Bijlage A	Specificatie van de opdracht
Bijlage 1	ICT Begrippenlijst
Bijlage 2	Concept Overeenkomst (inclusief Bijlagen)
Bijlage 3	Handreiking due diligence.
Bijlage 4	Business etiquette
Bijlage 5	Functionele beschrijving voor Acceptatie van de Oplossing
Bijlage 6	Dimensies
Bijlage 7	Metrics
Bijlage 8	Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 9	Concept Verwerkersovereenkomst model ARBIT (Bijlage D Overeenkomst)
Bijlage 10	ARBIT voorwaarden

Verklaringen en modellen:

Bijlage	Inhoud
Bijlage I	Verklaring rechtsgeldige ondertekening
Bijlage II	Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage III	Verklaring gelieerde rechtspersonen
Bijlage IV	Klantreferenties
Bijlage V	Financiële economische draagkracht (FED)
Bijlage VI	Conformiteitenlijst
Bijlage VII	Prijmodel
Bijlage VIII	Beantwoording Wensen
Bijlage IX	Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit