

Sociale Verzekeringsbank

Beschrijvend document

Europese aanbesteding

(openbare procedure)

LeerEcoSysteem

Aanbestedingsnummer: EA2021037

VERTROUWELIJK

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

Colofon:

Uitgegeven door:	Sociale Verzekeringsbank
Contact via:	inkoop@svb.nl
Uitgevoerd door:	Wim Hogendoorn
Datum:	2 juni 2022
versie:	V1.0

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen	4
Bijlagen	8
1. Introductie SVB	9
1.1. De Sociale Verzekeringsbank	9
1.2. Ambitie van de SVB	9
1.3. Uitvoering aanbesteding	10
1.4. Strategische doelstellingen SVB	10
2. Opdrachtschrijving	11
2.1. Doel van deze aanbesteding	11
2.2. Beschrijving huidige en toekomstige situatie	11
2.3. Marktconsultatie	11
2.4. Geen percelen	11
2.5. Omschrijving van de Opdracht	12
2.6. Raming van de waarde van de Opdracht	14
2.7. Herzieningsclausule	14
2.8. Indexering prijs	14
2.9. Duur en afloop Overeenkomst	15
3. Aanbestedingsprocedure	16
3.1. Openbare procedure	16
3.2. Aanbestedingsstukken	16
3.3. Planning	16
3.4. Taal	16
3.5. Communicatie	17
3.6. Contactgegevens SVB	18
3.7. Klachtafhandeling bij aanbesteden	18
3.8. Nota van Inlichtingen	19
3.9. Kostenvergoeding	19
3.10. Voorbehoud	19
3.11. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill termijn	20
3.12. Sluiting Overeenkomst, standstill termijn	20
3.13. Wachtkamerovereenkomst	20
4. Inschrijving	22
4.1. Checklist Inschrijving	22
4.2. Instructie inschrijven op TenderNed	23
4.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)	23
4.4. Eisen aan Onderaannemer(s)	23

4.5.	Eisen aan Derden	24
4.6.	Concerninschrijving	24
4.7.	Integriteit Ondernemers	24
4.8.	Varianten.....	25
4.9.	Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen	25
4.10.	Auteursrechten	25
4.11.	Onherroepelijk en onvoorwaardelijk	25
4.12.	Gestanddoeningstermijn.....	25
4.13.	Rechtsgeldige ondertekening.....	25
5.	Beoordeling Inschrijvingen.....	26
5.1.	Inleiding.....	26
5.2.	Risico te laat ontvangen Inschrijvingen.....	26
5.3.	Uitsluitingsgronden	26
5.4.	Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden	27
5.5.	Geschiktheidseisen en Bewijsstukken.....	28
5.6.	Social Return	32
5.7.	Programma van Eisen.....	32
5.8.	Programma van Wensen.....	32
5.9.	Gunningscriterium	33
5.10.	Beoordeling Subgunningscriteria Kwaliteit	34
5.11.	Beoordeling Beste PKV	35
5.12.	Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving	36
5.13.	Gunningsadvies	36
5.14.	Gunningsbeslissing	36

Begripsbepalingen

In deze aanbesteding gelden, naast de definities in de Aanbestedingswet 2012 en de Overeenkomst, ook de volgende begrippen

Begrip	Definitie
Aanbestedingswet 2012	De ingevolge richtlijn 2014/24/EU gewijzigde Aanbestedingswet 2012.
Aanbestedingsstukken	Dit Beschrijvend document, inclusief alle Bijlagen en de gepubliceerde Nota's van Inlichtingen.
Aanbieders	Leveranciers van Externe Leeractiviteiten, zoals onderwijsinstellingen, opleidingsinstituten, trainingscentra, producenten van leermiddelen, etc.
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, alsmede de functionaliteiten en eigenschappen bezit zoals beschreven in het Beschrijvend document. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het test- en acceptatieplan welke deel uitmaakt van de Overeenkomst.
Annex(en)	Bijlage(n) bij de Overeenkomst
(Functioneel) Beheerder	Een Werknemer die voor de SVB het functioneel applicatiebeheer uitvoert voor het LeerEcoSysteem.
Back-office medewerker	Een Werknemer die verantwoordelijk is voor het uploaden van en het logistieke- en facilitaire proces rondom Interne Leeractiviteiten, en tevens eerstelijns aanspreekpunt voor de Broker.
Beschikbaarheid	De mate waarin het LeerEcoSysteem toegankelijk is voor Gebruikers, Ontwikkelaars en Beheerders, uitgedrukt als een percentage van de tijd, waarbij alle functionaliteiten en eigenschappen zoals beschreven in het Beschrijvend Document, volledig beschikbaar zijn voor gebruik.
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen, waarin de overheidsopdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de inschrijvingseisen, het Programma van Eisen en Gunningscriterium worden beschreven en toegelicht.
Bijlage(n)	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Brokerdienstverlening of Broker	De rol van Opdrachtnemer als intermediair tussen SVB en Aanbieders. Hieronder wordt onder andere verstaan het selecteren van Aanbieders, het borgen van de beste condities voor de SVB en de contractuele en administratieve afhandeling van gekozen en gevolgde Leeractiviteiten.
Catalogus	Vindplaats binnen het LES voor het permanente aanbod van beschikbare Leeractiviteiten (ook Open aanbod genoemd).
Combinant(en)	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Een combinatie van bedrijven gevormd met het doel om samen te werken en samen de in deze aanbesteding gevraagde werken, leveringen en/of diensten te leveren.
Content of Leercontent	Alle materialen die de Leeractiviteiten ondersteunen zoals video, tekst, foto, audio, quiz, toets, et cetera.
Contracteigenaar	Functionaris van de SVB die namens de SVB eindverantwoordelijk is met betrekking tot de Overeenkomst. Deze rol omvat onder andere het bepalen van eisen en wensen aan de Dienstverlening, het beoordelen van leveranciersprestaties en het beslissen over de Overeenkomst.
Deelnemer	Een onderneming (of ondernemingen) die voornemens is een Inschrijving te doen en/of dit heeft gedaan.

Derde	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Deelnemer zich beroept, ongeacht de juridische banden/relatie met de Deelnemer, ten einde te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Dienstverlening	Het geheel van de prestaties waartoe Opdrachtnemer zich op grond van de Overeenkomst heeft verplicht. De Dienstverlening omvat in ieder geval het leveren en in stand houden van de Oplossing en het realiseren van de Implementatie, Transitie en de Exploitatie.
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.
Elektronische Leeromgeving (ELO)	Een online platform waarmee het leerproces van Gebruikers op digitale wijze wordt ondersteund (ook wel LXP genoemd). Hiermee worden onder andere de Interne Leeractiviteiten beschikbaar gesteld en toetsen afgenomen.
Exploitatie	De periode na Implementatie en Transitie. Hieronder valt onder andere de instandhouding van de Oplossing en uitvoering van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Externe Leeractiviteit	Geheel van Leeractiviteiten die door Aanbieders wordt aangeboden, die niet door de SVB zelf wordt ontwikkeld of aangekocht.
Gebruiker of Lerende	De Werknemers die voor bijscholing of opleiding, gebruik maken van het huidige Leerplein en/of het toekomstige LeerEcoSysteem.
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.
Gunning	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB de Overeenkomst, waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten.
Gunningsbeslissing	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB voornemens is de Overeenkomst waarop het aanbestedingsproces betrekking heeft te sluiten. Hieronder wordt mede verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt gegund, zijnde de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).
Helpdesk	Een team van Nederlandstalige specialisten van de Opdrachtnemer die tweedelijns ondersteuning biedt (telefonisch en per mail) bij het oplossen van Incidenten en het reageren op vragen of verzoeken van Beheerders en Ontwikkelaars.
Implementatie	Het geheel van activiteiten dat ondernomen moet worden om de Oplossing gereed te maken voor operationeel gebruik door de SVB, en waarvoor Opdrachtnemer de eindverantwoordelijkheid draagt.
Incident	Een onbereikbaarheid, onderbreking of kwaliteitsvermindering van de Dienstverlening die niet is gepland conform de gemaakte afspraken.
Inschrijfprijs	De totaalprijs zoals berekend in het Prijzenblad door optelling van de verschillende eenmalige en jaarlijkse kosten.
Inschrijver	Een Deelnemer die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De aanbieding/ offerte van Deelnemer op basis van het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
Interne Leeractiviteiten	Leeractiviteiten die door de SVB worden ontwikkeld of aangeschaft en kosteloos aan Gebruikers en via Moodle worden aangeboden.
Kantoortijden	Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 18.00 uur.
Koppeling	De programmatuur, werkwijze of oplossing die gegevensuitwisseling mogelijk maakt met de door SVB aangewezen bron- en doelsystemen.

Leeractiviteit of Leerinterventie	Een middels het LeerEcoSysteem te volgen opleiding, training, cursus, e-learning, workshop, bijeenkomst, en alle andere activiteiten die kunnen worden ingezet ter vergroting van kennis en kunde.
LeerEcoSysteem (LES)	Het geheel van de ELO, het LMS (inclusief hosting) en de Koppelingen, alsmede de Brokerdienstverlening en mogelijke extra functionaliteiten die zijn toegevoegd tijdens de looptijd van de Overeenkomst.
Leer Management Systeem (LMS)	De software die de organisatie rondom het ELO/ LES mogelijk maakt. Hierin worden onder andere administratieve processen uitgevoerd en resultaten/vorderingen van Gebruikers bijgehouden.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.
Leerpad of Leertraject	Een samenstelling van verschillende Leeractiviteiten die samen één programma vormen
Maatwerk	Door Opdrachtnemer geselecteerde of samengestelde Leeractiviteiten, rondom een specifiek thema of voor bepaalde groepen Werknemers, op aanvraag van de SVB.
Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Deelnemer, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Onderaannemer	Door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.
(Content) Ontwikkelaars	De Werknemers die Interne Leeractiviteiten zelf ontwikkelen, samenstellen, en beheren, of (bij uitzondering) zelf aanschaffen bij Aanbieders.
Opdracht	Het onderwerp van Gunning zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document.
Opdrachtnemer	De Deelnemer aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten.
Open aanbod	Het vaste aanbod van Leeractiviteiten dat standaard beschikbaar is in de Catalogus van het LeerEcoSysteem.
Oplossing	Het geheel van de door Opdrachtnemer aan de SVB te leveren IT-componenten waarmee aan de Overeenkomst wordt voldaan. Tot de Oplossing worden onder andere gerekend alle benodigde middelen en softwarelicenties, en de door Opdrachtnemer te realiseren Koppelingen.
Oplostijden	Tijd die verstrijkt tussen registratie van een Incident en het moment waarop de Dienstverlening weer beschikbaar is.
Order	Het aanvragen van een Leeractiviteit in het LeerEcoSysteem door een Gebruiker. Na interne goedkeuring van de aanvraag door SVB wordt deze Leeractiviteit ook daadwerkelijk besteld bij de Aanbieder.
Overeenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief alle Annexen.
Prijzenblad	Bijlage C (Subgunningscriterium Prijs) bij het Beschrijvend Document die door Deelnemer wordt ingevuld om de Inschrijfprijs te bepalen.
Programma van Eisen (PVE)	Programma van eisen; hierin zijn de minimale vereiste specificaties en eigenschappen opgenomen die van toepassing zijn op de Opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
Programma van Wensen (PVW)	Programma van wensen; hierin zijn de gewenste specificaties en eigenschappen opgenomen die van toepassing zijn op de Opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het niet voldoen aan een wens leidt tot minder punten voor het Subgunningscriterium Kwaliteit.

Responsetijd	De tijd die verstrijkt tussen het benaderen van de Helpdesk door de SVB en het moment waarop een Incident wordt geregistreerd door Opdrachtnemer.
Retransitie	De overdracht van de Dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) door Opdrachtnemer aan de SVB of nieuwe dienstverlener bij tussentijdse beëindiging dan wel beëindiging aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst.
SaaS	Standaardsoftware die als dienst wordt aangeboden aan de SVB en waarbij Opdrachtnemer 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.
Screencast	Een digitale opname van achtereenvolgende beelden die op een beeldscherm te zien zijn.
Service Level Agreement (SLA)	Een Bijlage bij de Overeenkomst met betrekking tot het niveau van de overeengekomen Dienstverlening.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
SVB	Sociale Verzekeringsbank.
Tarief	De financiële vergoedingen voor de Dienstverlening zoals door Deelnemer opgegeven in het Prijzenblad.
Toewijzingsprofiel	Leeractiviteiten die automatisch aan een Werknemer of een groep Werknemers worden toegewezen als deze aan bepaalde criteria voldoen. Zoals de cursus Gedragscode die automatisch wordt toegewezen als iemand bij de SVB in dienst komt
Toetsmatrijs	Een tabel waarin wordt aangegeven hoe de opgaven in een tentamen/toets zijn verdeeld over de leerstof, in relatie tot de vooropgestelde doelstellingen/onderwerpen.
Transitie	De overdracht van de dienstverlening van de huidige Opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer.
Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst tussen SVB en Deelnemer op basis waarvan de SVB de mogelijkheid creëert om, indien en voor zover de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (na Gunning) voortijdig beëindigd wordt, om welke reden dan ook, zonder aanbesteding de Opdracht te laten voortzetten door de als tweede geëindigde Deelnemer.
Vrije keuze	Leeractiviteiten die niet tot het Open aanbod behoren en door een Gebruiker zelf kunnen worden aangevraagd middels een daarvoor bestemde functionaliteit in het LeerEcoSysteem.
Werknemer	Een persoon in loondienst is van de SVB of op tijdelijke basis is ingehuurd door de SVB.

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 LeerEcoSysteem
E	Bijlage E – Referentieformulier
F	Bijlage F – Programma van Eisen
G	Bijlage G – Programma van Wensen
H	Bijlage H – Concept Overeenkomst
I	Bijlage I – Concept Verwerkersovereenkomst
J	Bijlage J – Concept Wachtkamerovereenkomst
K	Bijlage K – Handleiding Social Return
L	Bijlage L – Meerjarenkoers SVB 2021-2025
M	Bijlage M – Leermanifest
N	Bijlage N – Dossier Financiële Afspraken
O	Bijlage O – Huidige situatie
P	Bijlage P – Toekomstige situatie
Q	Bijlage Q – Architectuurbeschrijving
R	Bijlage R – Verslag marktconsultatie
S	Bijlage S – Use Cases

1. Introductie SVB

1.1. De Sociale Verzekeringsbank

De SVB is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Zij is opgericht in 1901. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 43 miljard euro uit aan haar klanten. Er werken circa 3.500 mensen bij de SVB.

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

De SVB heeft onder meer de volgende twee gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening PGB (DPGB): betaling en beheer PGB.
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW.

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

Onze 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 haar hoofdkantoor te Amstelveen, haar overige 10 Locaties zijn over het land verdeeld. Hieronder de adresgegevens van de huidige 11 Locaties van de SVB:

Locatie code	Adres	Postcode	Plaats
AV	Van Heuven Goedhartlaan 1	1181 KJ	Amstelveen
BR	Rat Verlegstraat 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



1.2. Ambitie van de SVB

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

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

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

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

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

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

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

1.3. Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de sectie Inkoop van de afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), 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 na gunning de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de uitvoering van de overeenkomst.

Deze aanbesteding vindt plaats in opdracht van de directie Bedrijfsvoering. De uitvoerende afdeling met betrekking tot deze aanbesteding is de afdeling HR, verantwoordelijk voor Leren & Ontwikkelen binnen de SVB.

De contracteigenaar en gedelegeerd opdrachtgever van deze aanbesteding is de manager Leren en Ontwikkelen.

1.4. Strategische doelstellingen SVB

Voor de strategische doelstellingen van de SVB wordt verwezen naar:

- **Bijlage L - 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 M – Leermanifest**, waarin de ambities van de afdeling Leren en Ontwikkelen staan beschreven. Dit stuk is bedoeld voor Deelnemers om de toekomst te kunnen inschatten van het LeerEcoSysteem.

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Doel van deze aanbesteding

De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Overeenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor de Implementatie, Transitie en Exploitatie van haar digitale leeromgeving, inclusief de Brokerdienstverlening.

De huidige leeromgeving wordt nu het Leerplein genoemd en is deels gebaseerd op Moodle, een veel gebruikte opensource applicatie. Een voorwaarde is om deze applicatie inclusief de inhoud en inrichting te behouden en vast onderdeel te maken van de Oplossing. De nieuwe leeromgeving zal het LeerEcoSysteem gaan heten en speelt een strategische rol in het opleiden en verder professionaliseren van onze Werknemers.

Het LeerEcoSysteem maakt het voor meer dan 4000 Werknemers mogelijk om een passende opleiding of bijscholing te vinden in een online omgeving met meer dan 1500 Leeractiviteiten van interne en externe Aanbieders). Deze opleidingen zijn veelal gesorteerd op thema en gekoppeld aan het beschikbaar gestelde persoonlijke budget van elke Werknemer. Het moet voor de Werknemer mogelijk zijn om een Leeractiviteit te selecteren en te volgen die aansluit bij zijn of haar professionele of persoonlijke behoefte.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de SVB hierin volledig wordt ontzorgd, en eindverantwoordelijkheid draagt voor het complete proces, van opleidingsselectie tot facturatie.

In de huidige situatie zijn de IT componenten (levering, hosting en onderhoud van de LMS en ELO software) en de Brokerdienstverlening (intermediair tussen de SVB en Aanbieders van Leeractiviteiten) ondergebracht bij verschillende leveranciers. In de toekomstige situatie wenst de SVB nadrukkelijk te werken met een enkel aanspreekpunt voor de gehele Dienstverlening.

2.2. Beschrijving huidige en toekomstige situatie

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

- **Bijlage P – Huidige situatie**, met daarin onder andere de aantallen en volumes in 2021, een overzicht van Leerplein en omliggende systemen, en huidige processen voor het aanvragen van Leeractiviteiten.
- **Bijlage P – Toekomstige situatie**, met daarin onder andere de verwachtingen van het LeerEcoSysteem, de samenhang en koppelvlakken met omliggende systemen, en de nieuwe processen voor aanvragen.
- **Bijlage Q – Architectuurbeschrijving**, met daarin onder andere een gedetailleerd overzicht van applicaties en datastromen, te volgen architectuurprincipes en standaarden, en informatie over toegang en beveiliging waaraan het ontwerp van het LeerEcoSysteem tenminste moet voldoen.

2.3. Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding is een gesloten marktconsultatie georganiseerd en de bevindingen hieruit zijn bepalend geweest voor de uitgangspunten en invulling van deze aanbesteding. Een kort verslag van deze marktconsultatie is opgenomen in **Bijlage R – Verslag Marktconsultatie**.

2.4. Geen percelen

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 bij verschillende partijen worden afgenomen dan levert dit problemen op met de integratie van systemen, maar ook met de onderlinge samenwerking. Door een enkel perceel te hanteren komt de volledige organisatorische en operationele verantwoordelijkheid bij één ondernemer te liggen. De SVB loopt hierdoor minder risico's met het oog op continuïteit en kwaliteit, en heeft een centraal aanspreekpunt voor de

performance en doorontwikkeling van het gehele LeerEcoSysteem. Op deze manier worden overbodige schakels in de keten uitgesloten, en hoeft er maar één contract gemanaged te worden.

In het verleden werd het Leerplein, inclusief alle onderdelen en activiteiten, ook geleverd door een enkele leverancier en dat leverde een betere prestatie op en verhoogde kwaliteit van de leeromgeving. Deze vorm van ontzorging sluit aan bij het beleid van de SVB, waarin de organisatie zich richt op het uitvoeren van haar kerntaken en secundaire taken zo veel mogelijk wenst uit te besteden.

Uit de marktconsultatie is onder andere gebleken dat met het hanteren van een enkel perceel de mogelijkheid tot toetreding van marktpartijen tot deze aanbesteding niet of nauwelijks wordt beperkt (zie **Bijlage R – Verslag Marktconsultatie**).

2.5. Omschrijving van de Opdracht

2.5.1. Binnen 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 op de verwachtingen van de SVB. Het geheel van eisen en wensen waar de Oplossing aan moet voldoen staat beschreven in de Aanbestedingstukken. Aan de onderstaande fasering worden eveneens de betaalmomenten met betrekking tot eenmalige kosten gekoppeld, zie hiervoor de **Bijlage N - Dossier Financiële Afspraken**.

De Opdracht omvat de hieronder beschreven doelstellingen die in opvolgende fases worden gerealiseerd:

- A. Implementatie
- B. Transitie
- C. Exploitatie

Tijdens of na elke fase beschikt de SVB over een Oplossing die tenminste voldoet aan de volgende criteria:

A: Implementatie

1. De Oplossing is volledig geïnstalleerd en geconfigureerd als SaaS voor de SVB, en er draait hiervoor geen specifieke hardware of software op locaties van de SVB;
2. De Oplossing is volledig geïntegreerd met de omringende (bron- en doel) systemen van de SVB, en alle Koppelingen zijn succesvol getest en operationeel;
3. Minimaal een LMS en ELO zijn geïnstalleerd en Moodle is onderdeel van de Oplossing. Een eventuele tweede ELO functioneert met Moodle als een virtueel geheel; *en*
4. De Oplossing voldoet minimaal aan alle eisen uit het PVE, en de Oplossing voldoet minimaal aan de wensen uit het PVW die door Opdrachtnemer zijn aangeboden.

B: Transitie

5. Essentiële data uit het 'oude' LMS van Leerplein (zoals historische leerresultaten, HR gegevens, etc.) zijn gemigreerd, en alle Interne Leeractiviteiten zijn aanwezig in een nieuwe instantie van Moodle;
6. Een complete catalogus van Leeractiviteiten is beschikbaar in het LES, en de Externe Leeractiviteiten worden aangeboden door tenminste de Aanbieders genoemd in **Bijlage P - Toekomstige Situatie**;
7. Geboekte Externe Leeractiviteiten uit Leerplein en met een resterende looptijd van >4 maanden, zijn overgenomen door Opdrachtnemer, die dit zelfstandig afhandelt met de leveranciers van Leerplein;
8. Een Acceptatietest is uitgevoerd en Acceptatie heeft plaatsgevonden door de SVB;
9. Beheerders en Ontwikkelaars van Interne Leeractiviteiten hebben training en instructies ontvangen.

C. Exploitatie

10. Gebruikers kunnen een opleiding zoeken/boeken/volgen, Beheerders kunnen functioneel beheer uitvoeren, en Ontwikkelaars kunnen Interne Leeractiviteiten aanmaken en toevoegen;
11. De Dienstverlening functioneert conform alle eisen en aangeboden wensen, zoals beschreven in de Aanbestedingstukken en de winnende Inschrijving, gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

2.5.2. Buiten de scope/doelstelling van de Opdracht

- Het uitvoeren van functioneel applicatiebeheer van de Oplossing.
- Het aanbieden van bepaalde Leeractiviteiten voor specifieke doelgroepen (zoals BHV en OR).

2.5.3. Taken, rollen en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en de SVB

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 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.

No.	Omschrijving	Opdrachtnemer	SVB
IMPLEMENTATIE			
1	Installatie, configuratie en inrichting van de Oplossing	X	
2	Beschikbaar maken van een Productie- en Acceptatieomgeving	X	
3	Bepalen van de huisstijl en vormgeving van het LES		X
4	Mogelijk maken van Single Sign On functionaliteit (SSO)	X	
5	Beschikbaar maken van FTP voor upload van Interne Leeractiviteiten	X	
6	Aanbieden dagelijkse XML uit ADP op Integratieplatform		X
7	Aanbieden van API uit UBW (financieel systeem) voor facturatie		X
TRANSITIE			
8	Aanleveren van bestaande Interne Leeractiviteiten		X
9	Importeren van bestaande Interne Leeractiviteiten naar Moodle	X	
10	Aanleveren van LMS data uit Leerplein		X
11	Importeren van LMS data uit Leerplein naar het LES	X	
12	Bepalen van aantallen, soort, en inhoud van Externe Leeractiviteiten		X
13	Selecteren van Externe Leeractiviteiten en afstemmen van condities	X	
14	Opstellen van de Acceptatietest	X	
15	Uitvoeren van de Acceptatietest		X
16	Trainen van Beheerders en Ontwikkelaars	X	
17	Trainen en instrueren van Gebruikers		X
EXPLOITATIE			
18	Instandhouding van de Dienstverlening	X	
19	Aanvragen van nieuwe Externe Leeractiviteiten		X
20	Selecteren van Externe Leeractiviteiten en afstemmen van condities	X	
21	Beschikbaar maken van Externe Leeractiviteiten in het LES	X	
22	Aanmaken en toevoegen van nieuwe Interne Leeractiviteiten		X
23	Contractuele en administratieve afhandeling met Aanbieders	X	

2.6. Raming van de waarde van de Opdracht

De hoogte van de uitgaven voor deze Opdracht is sterk afhankelijk van het aantal werkelijk afgenomen aantal Leeractiviteiten en wordt geraamd op een bedrag van €2.500.000 tot €3.500.000 exclusief btw per jaar. De totale geraamde maximale waarde van de Opdracht komt hiermee op €25.000.000 tot €35.000.000 exclusief btw, voor de maximale looptijd van de Overeenkomst, inclusief optionele verlengingsjaren en eventuele uitbreidingen zoals genoemd onder de herzieningsclausule (zie paragraaf 2.7).

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:

- Learning Record Store als blijkt dat bepaalde extra functionaliteiten, die op het moment van schrijven nog niet volledig duidelijk zijn, niet beschikbaar zijn in de aangeboden Oplossing. Dergelijke applicatie verzamelt en analyseert gegevens uit verschillende bronsystemen en genereert inzichten en managementinformatie, veelal in de vorm van een dashboard of een andere visuele weergave. Gebruikers kunnen hiermee bijvoorbeeld hun eigen competenties vergelijken met de benodigde competenties voor toekomstige functies, of aanbevelingen krijgen voor relevante Leeractiviteiten. Ontwikkelaars kunnen zien hoe Leeractiviteiten over het algemeen worden gevolgd en beoordeeld. En managers krijgen inzicht in wie van de Werknemers compliant zijn, kunnen hun certificaten of open badges bekijken en hierover rapportages genereren. Een LRS wordt mogelijk na het derde jaar van de Overeenkomst toegevoegd en heeft een geraamde waarde van €60.000 per jaar, exclusief BTW.
- Eventuele extra werkzaamheden die noodzakelijkerwijs rechtstreeks aan Opdrachtnemer worden gegend vanwege onvoorziene omstandigheden, bijvoorbeeld doorontwikkelingen in de markt, wijzigingen in de regelgeving en/of beleid, een ontstane behoefte aan uitbreiding, of noodzakelijk vernieuwing voor het waarborgen van technische verenigbaarheid.
- Mogelijke innovaties of aanvullende oplossingen waarmee het LeerEcoSysteem in de toekomst een nog grotere bijdrage kan leveren aan de beschreven doelstellingen in **Bijlage M - Het Leermanifest**.

Het gestelde in deze herzieningsclausule betekent tevens dat Deelnemer zich moet realiseren dat de SVB een Opdrachtnemer zoekt die in staat is in haar dienstverlening mee te bewegen met de behoeften van de SVB, en proactief kan adviseren over innovaties en ontwikkelingen ten aanzien van het opleiden en professionaliseren van Werknemers in zijn algemeenheid, en de Dienstverlening in het bijzonder.

2.8. Indexering prijs

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 IT-dienstverlening), 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 de 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 kalenderjaar.

2.9. Duur en afloop Overeenkomst

De SVB beoogt één (1) Overeenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer voor de initiële duur van zes (6) Jaren met de eenzijdige optie voor de SVB tot verlenging van vier (4) maal de periode van een (1) jaar. De maximale looptijd van de Overeenkomst komt hiermee op 10 jaar. De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 november 2022. De beoogde einddatum van de maximale looptijd van de Overeenkomst is 31 oktober 2032.

De maximale duur van de Overeenkomst wordt mede bepaald door de hoeveelheid tijd en inspanning van Partijen die is voorzien voor de Implementatie, Transitie en definitieve inrichting van het LeerEcoSysteem (6-12 maanden). Hetzelfde geldt voor de noodzakelijke retransitie op het moment dat de Overeenkomst afloopt en de Oplossing zal moeten worden ontmanteld en mogelijk ondergebracht een nieuwe Opdrachtnemer.

Het streven van de SVB is om met het LeerEcoSysteem een breed en multifunctioneel platform neer te zetten dat zal worden doorontwikkeld gedurende de looptijd van de Overeenkomst en meegroeit met de veranderende behoeften van de organisatie. Dit vergt een gezamenlijke inspanning en vraag om een langdurige en intensieve relatie tussen SVB en Opdrachtnemer, die met aandacht en geduld zal worden opgebouwd en onderhouden.

Om de doelstellingen uit het Leermanifest op de lange termijn te kunnen realiseren wordt gezocht naar een gespecialiseerde Opdrachtnemer die kan ontzorgen in bemiddeling en techniek, maar die ook als strategische partner met de SVB kan meedenken over de toekomst. Het is noodzakelijk dat de Opdrachtnemer de SVB organisatie leert kennen en op de hoogte is van ontwikkelingen en ambities, en daarmee in staat is om het LeerEcoSysteem continue up-to-date te houden met actuele Leeractiviteiten en innovatieve leermiddelen.

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 EA2021037 is de referentie voor deze aanbesteding.

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

Naam	CPV code
48000000	Software en informatiesystemen
48190000	Software voor onderwijsdoeleinden
80000000-4	Diensten voor onderwijs en opleiding
80500000-9	Opleidingsdiensten

3.2. Aanbestedingsstukken

Deze Opdracht wordt gepubliceerd via www.tenderned.nl op de Tenders Electronic Daily (TED; <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 op TenderNed	Donderdag 2 juni 2022
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	Dinsdag 21 juni 2022 om 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 1	Vrijdag 1 juli 2022
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2	Maandag 11 juli 2022 om 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 2	Vrijdag 15 juli 2022
Sluitingstermijn	Donderdag 11 augustus 2022 om 12:00 uur
Gunningsbeslissing	Donderdag 15 september 2022
Einde standstill termijn	Donderdag 6 oktober 2022
Ingangsdatum overeenkomst	Vrijdag 1 november 2022

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. 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:

Sociale Verzekeringsbank T.a.v. ICM, directie Bedrijfsvoering Van Heuven Goedhartlaan 1 1181 KJ Amstelveen Postbus 1100 1180 BH Amstelveen	E-mail: inkoop@svb.nl In behandeling door: Wim Hogendoorn
--	---

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

Behandeling van de klacht

- i. De SVB bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
- ii. De klager kan uitsluitend via per e-mail via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl met de SVB contact opnemen over ingediende klachten.
- iii. De SVB stelt vast of de ingediende klacht daadwerkelijk op de voorgeschreven wijze is ingediend en aan de vereisten voldoet.

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

3.8. 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 en geanonimiseerd beantwoord in de Nota's van Inlichtingen. De SVB plaatst de Nota van Inlichtingen inclusief mogelijk aanvullende documenten, uiterlijk op de in de planning aangegeven datum, op www.tenderned.nl. Vragen dienen te worden gesteld via het berichtenverkeer van TenderNed 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, gederfde winst of andere schade.

3.10. Voorbehoud

De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in elke fase van de aanbesteding, de gehele aanbesteding op te schorten, tijdelijk of definitief te stoppen en/of om niet tot opdrachtverstrekking over te gaan, zonder in principe op enige wijze schadeplichtig 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 H – Concept Overeenkomst** zal met de Opdrachtnemer de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

3.11. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill termijn

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

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

In het geval dat er bezwaren tegen de 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 termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningsbeslissing 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, een vervaltermijn van 20 kalenderdagen, een Overeenkomst sluiten. De eerste dag van deze termijn is de dag na verzenden van de Gunningsbeslissing. 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 uitsluitsel (na oordeel van de SVB) biedt dat dat wel het geval is.

De SVB kan de desbetreffende Opdrachtnemer schriftelijk informeren over de onmiddellijke beëindiging van de Overeenkomst, indien één van bovenstaande punten aan de orde is. Indien een dergelijk geval zich voordoet, dan zal de waarde van de reeds ontvangen prestatie(s) door de SVB worden vergoed. De SVB is jegens de

Opdrachtnemer op geen enkele wijze gehouden tot vergoeding van gemaakte kosten, anders dan de geleverde prestatie en/of geleden schade.

Indien de SVB de Overeenkomst binnen negen maanden na Gunning, tot vorenbedoelde ontbinding/opzegging is overgegaan, dan geldt hetgeen bepaald is in de **Bijlage J – Concept 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	Informatiebeveiliging middels ISO27001 certificering	Kopie certificaat		X	Deelnemer, **
	B3	Borging procesbeheer middels ISAE 3000 type 2 verklaring	Kopie verklaring		X	Deelnemer, **
	B4	Afdekken financiële risico's middels voldoende verzekering	Kopie polis		X	Deelnemer, **
	B5	Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf	Kopie verklaring		X	Deelnemer, **
Subgunningscriteria	C1	SGC-K1: Gewenste functionaliteit (ingevuld en ondertekend PVW)	Bijlage G	X		Deelnemer
	C2	SGC-K2: Beschrijving van de Oplossing	Conform bijlage B	X		Deelnemer
	C3	SGC-K3: Beschrijving van de Brokerdienstverlening	Conform bijlage B	X		Deelnemer
	C4	SGC-K4: Plan van Aanpak	Conform bijlage B	X		Deelnemer
	C5	SGC-K5: Service Level Agreement	Conform bijlage B	X		Deelnemer
	C6	SGC-K6: Roadmap & ontwikkelingen	Conform bijlage B	X		Deelnemer
	C7	SGC-K7: Demonstratie middels Screencasts	Conform bijlage B	X		Deelnemer
	C8	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 veeleenvoudigd (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 honderdtwintig dagen.

4.13. Rechtsgeldige ondertekening

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

5. Beoordeling Inschrijvingen

5.1. Inleiding

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

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

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

5.2. Risico te laat ontvangen Inschrijvingen

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

Indien er een storing is van TenderNed, dan worden Deelnemers verzocht zo snel mogelijk met een e-mail gericht aan de afdeling inkoop van de SVB (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 om 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 LeerEcoSysteem** (UEA), 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.

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.

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 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 dienen te worden uitgesloten van verdere deelname aan de 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): • Combinanten • Onderaannemers • Derden
<u>Gedragverklaring aanbesteden (GVA)</u> <i>Gedragverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2) jaar oud, gerekend vanaf de 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): • Combinanten • Onderaannemers • Derden
<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): • Combinanten • Onderaannemers • Derden

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

Deelnemer kan op <http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do> controleren welke bewijsstukken hier eventueel voor 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	
Geschiktheidseis: Referentie(s)	
- Referentie voor Kerncompetentie 1 - Referentie voor Kerncompetentie 2 - Referentie voor Kerncompetentie 3	
Geschiktheidseis: Kwaliteitsborging	
- ISO 27001 - ISAE 3000 type 2	
Geschiktheidseis: Afdekken financiële risico's	
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering - Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf	

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
Kerncompetentie 1
Deelnemer is in staat om de Oplossing te leveren. Uit de referentie-opdracht moet blijken dat Deelnemer eerder een digitale leeromgeving als SaaS aan een klantorganisatie heeft geleverd. Deze klantorganisatie had tenminste 2500 werknemers, waarvoor minimaal 1000 Leeractiviteiten werden aangeboden en waarin minimaal 5000 Orders per jaar zijn geplaatst.
Kerncompetentie 2
Deelnemer is in staat om Moodle te integreren met de Oplossing. Uit de referentie-opdracht moet blijken dat Deelnemer de ELO van Moodle eerder heeft aangeboden bij een klantorganisatie, en dat deze onderdeel is geweest van een totaaloplossing. Deze klant heeft Moodle kunnen gebruiken in combinatie met andere componenten van een leeromgeving, waarbij minimaal drie bron-en/of doelsystemen zijn gekoppeld.
Kerncompetentie 3
Deelnemer is in staat om de Brokerdienstverlening te leveren en deze te laten functioneren in combinatie met de Oplossing. Uit de referentie-opdracht moet blijken dat Deelnemer voor een aaneengesloten periode van minstens 2 jaar heeft bemiddeld tussen een klantorganisatie en tenminste 100 verschillende Aanbieders, waarbij tenminste 500 trainingen of cursussen zijn besteld en gefactureerd.

Inschrijver 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 vergelijkbare opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) jaren voorafgaand aan de publicatiedatum van deze aanbesteding.
- 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 rechtstreeks 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. Informatiebeveiligingsmanagementsysteem

De SVB acht het essentieel dat 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 SVB gevraagde Dienst 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 dienst die wordt geleverd.	

*) 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 LeerEcoSysteem** 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. 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/ 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 3402 type II verklaring of ISAE 3000 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 3402/ ISAE 3000/ SOCII audit volstaat niet.

of

2. Een gelijkwaardige derde partij mededeling, gebaseerd op een andere norm dan de ISAE 3402 type II, ISAE 3000 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 3402 Type II, ISAE 3000 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 LeerEcoSysteem**, 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.

5.5.4. 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 bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis en een totale dekking met een minimale limiet van €2.500.000 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 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 LeerEcoSysteem**, 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.

Afdekken financiële risico's	
Geschiktheidseis C.2	Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf
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.	
Indien Deelnemer niet verplicht is om zijn jaarrekening te laten controleren door een externe 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.	

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, exclusief de Brokerdienstverlening. Concreet gaat het dus om de kosten voor licenties, hosting, en onderhoud van de ELO en LMS. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal worden opgenomen in de af te sluiten Overeenkomst.

In **Bijlage K - 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 vervolgens verwacht de uitkomsten, denkrichtingen, tips en ideeën uit dat gesprek in een voorlopig plan van aanpak te verwerken en deze binnen 2 weken, tenzij anders overeengekomen, op te sturen naar 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 kan worden uitgesloten.

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

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

5.8. Programma van Wensen

In het Programma van Wensen zijn de gewenste functionaliteiten opgenomen, dat wil zeggen dat het voldoen aan deze functionaliteiten extra kwaliteitspunten oplevert die meewegen in het Subgunningscriterium Kwaliteit. In het Programma van Wensen worden gewenste functionaliteiten gewaardeerd met drie (3) punten of met een (1) punt. De maximaal te behalen score voor gewenste functionaliteiten is 140 kwaliteitspunten.

Het staat de SVB vrij om de gewenste functionaliteiten waarvan Deelnemer heeft aangegeven deze te kunnen leveren, op elk 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.

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

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%
Totaal	100%

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)	105 (15%)
SGC-K2	Beschrijving van de Oplossing	105 (15%)
SGC-K3	Beschrijving van de Brokerdienstverlening	105 (15%)
SGC-K4	Plan van Aanpak	105 (15%)
SGC-K5	Roadmap & ontwikkelingen	70 (10%)
SGC-K6	Service Level Agreement	70 (10%)
SGC-K7	Demonstratie middels Screencasts	140 (20%)
TOTAAL:	Puntenscore Kwaliteit	700 (100%)

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 uitwerking hiervan zie **Bijlage C - Subgunningscriteria Prijs**. Dit Prijzenblad bestaat uit een aantal tabbladen die door Deelnemer zelf in te vullen zijn met Tarieven, hetgeen zich automatisch vertaalt tot de Inschrijfprijs op het eerste tabblad. Het is aan Opdrachtnemer toegestaan om extra regels voor kostencomponenten toe te voegen (behalve bij de Brokerdienstverlening) en ook om desgewenst €0 in te vullen.

Voor de SVB is het van belang dat er een transparant beeld van de kostenopbouw ontstaat. Vermeld daarom in geval van arbeidsloon het aantal te besteden uren met de uurtarieven in het Prijzenblad. Ook in geval van softwarelicenties moeten het aantal licenties en de tarieven duidelijk worden vermeld (NB: in SGC-K2 Beschrijving van de Dienstverlening moet toegelicht worden of er 'named' of 'concurrent' userlicenties worden aangeboden). Hetzelfde geldt voor mogelijk prijscomponenten als storage, hosting, support, etc. In het geval dat Deelnemer geen of nauwelijks differentiatie van de toepasselijke kostenelementen in het Prijzenblad heeft opgenomen, dan behoudt de SVB zich het recht voor om verificatievragen te stellen en alsnog de gewenste transparantie bereiken. Als hier geen of onvoldoende gehoor aan wordt gegeven dan kan Deelnemer worden uitgesloten van deelname.

De aangeboden Tarieven zoals door Deelnemer opgegeven in het Prijzenblad zullen ook van toepassing zijn op mogelijke toekomstige uitbreidingen, behoudens jaarlijkse indexatie conform paragraaf 2.8.

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:

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

Waarbij de volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- $S_{\max}$: de maximaal te behalen puntenscore;
- $P_{\min}$: de laagst aangeboden Inschrijfprijs;
- P_{ins} : de door Inschrijver aangeboden Inschrijfprijs;

Rekenvoorbeeld:

De laagst aangeboden Inschrijfprijs door Deelnemer A is €3.000.000 en Deelnemer B heeft een Inschrijfprijs van €5.000.000 ingediend. De score van de Inschrijver is dan als volgt: $(300 \times (3.000.000/5.000.000)) = 180$ punten.

Toepasselijke financiële en administratieve afspraken, zoals betaalschema en facturatie, zijn opgenomen in **Bijlage N – 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 terzakekundige 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 in generieke zin 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>Uitstekend</u> – Naar het oordeel van de beoordelaar 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 beoordelaar 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 beoordelaar 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 beoordelaar 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 beoordelaar 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.

In **Bijlage B – Subgunningscriterium Kwaliteit** staat per sub-subgunningscriterium vermeld hoe deze in specifieke zin worden beoordeeld. Waarbij moet worden opgemerkt dat de opsomming voor de SVB relevante onderwerpen, enkel aspecten zijn en geen opzichzelfstaande sub-subgunningscriteria. Uiteraard mag een Deelnemer meer aspecten naar voren brengen indien hij dit relevant acht

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 eerste subgunningscriterium “Beschrijving van de Oplossing” is met een 8 gescoord door de beoordelingscommissie, dan is de berekening $(8/10) \times 105 = 84$ punten. De totale som van alle kwalitatieve subgunningscriteria levert de totaalscore op het subgunningscriterium Kwaliteit op.

De beoordelingscommissie zal controleren 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. Beoordeling Beste PKV

De beoordeling op basis van het Gunningcriterium ‘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.

5.12. 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.

5.13. 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.

5.14. Gunningsbeslissing

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.3 de Gunningsbeslissing over aan welke Deelnemer de SVB de Opdracht voorlopig gunt en aan welke Deelnemer de SVB de Wachtkamervereenkomst te gunnen.

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

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document ook een mededeling indien de SVB niet tot Gunning overgaat en de aanbesteding intrekt.