

Sociale Verzekeringsbank

Beschrijvend document

Europese aanbesteding

(openbare procedure)

Customer Communications Management SVB

Aanbestedingsnummer: EA20200075

TenderNed kenmerk 334203

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:	Ronald Vroom
Datum:	29 oktober 2021
Versie:	definitief

Inhoudsopgave

1.	Introductie SVB	14
1.1.	De Sociale Verzekeringsbank	14
1.2.	Ambitie van de SVB	15
1.3.	Uitvoering aanbesteding	15
1.4.	Strategische doelstellingen SVB	16
2.	Opdrachtschrijving	17
2.1.	Aanleiding van deze aanbesteding	17
2.2.	Beschrijving huidige situatie	17
2.3.	Doel van deze aanbesteding	18
2.4.	Marktconsultatie	19
2.5.	Percelen	19
2.6.	Omschrijving van de Opdracht (initiële scope)	20
2.7.	Verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever	22
2.8.	Out of Scope	24
2.9.	Raming van de waarde van de Opdracht	24
2.10.	Herzieningsclausule	24
2.11.	Aard, duur en afloop Overeenkomst	25
3.	Aanbestedingsprocedure	26
3.1.	Openbare procedure	26
3.2.	Aanbestedingsstukken	26
3.3.	Planning	26
3.4.	Taal	27
3.5.	Communicatie	27
3.6.	Contactgegevens SVB	28
3.7.	Klacht over een aanbestedingsprocedure	28
3.8.	Nota van Inlichtingen	29
3.9.	Kostenvergoeding	30
3.10.	Voorbehoud	30
3.11.	Mededeling Gunningsbeslissing, standstill termijn	30
3.12.	Sluiting Overeenkomst, standstill termijn	31
3.13.	Wachtkamerovereenkomst	31
4.	Inschrijving	32
4.1.	Checklist Inschrijving	32
4.2.	Instructie inschrijven op TenderNed	32
4.3.	Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)	32
4.4.	Eisen aan Onderaannemer(s)	33

4.5.	Eisen aan Derden	33
4.6.	Concerninschrijving	34
4.7.	Integriteit Ondernemers	34
4.8.	Varianten	34
4.9.	Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen	35
4.10.	Auteursrechten	35
4.11.	Onherroepelijk en onvoorwaardelijk	35
4.12.	Gestanddoeningstermijn	35
4.13.	Rechtsgeldige ondertekening	35
5.	Beoordeling Inschrijvingen	36
5.1.	Inleiding	36
5.2.	Risico te laat ontvangen Inschrijvingen	36
5.3.	Uitsluitingsgronden	36
5.4.	Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden	37
5.5.	Geschiktheidseisen en Bewijsstukken	38
5.6.	Social Return	43
5.7.	Programma van eisen	43
5.8.	Gunningscriterium	44
5.9.	Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit	46
5.10.	Beoordeling Beste PKV	48
5.11.	Proof of Concept	49
5.12.	Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving	55
5.13.	Gunningsadvies	55
5.14.	Gunningsbeslissing	55
Bijlage A.	Vragenformulier	56
Bijlage B.	Subgunningscriteria kwaliteit	57
Bijlage C.	Prijzenblad	60
Bijlage D.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	62
Bijlage E.	Referentieformulier	63
Bijlage F.	Programma van eisen	64
Bijlage G.	Concept Overeenkomst	65
Bijlage H.	Concept Verwerkersovereenkomst	66
Bijlage I.	Vervallen	67
Bijlage J.	Dossier Financiële Afspraken (DFA)	68
Bijlage K.	Concept Wachtkamerovereenkomst	69
Bijlage L.	Handleiding Social Return	70
Bijlage M.	Meerjarenkoers SVB 2021-2025	71
Bijlage N.	IV Strategie SVB 2021-2025	72

Bijlage O.	Beschrijving huidige situatie EA2020075 SVB.....	73
Bijlage P.	Procesbeschrijving huidige situatie EA2020075 SVB	74
Bijlage Q.	Architectuurbeschrijving Herinrichten (DTI) correspondentieketen	75
Bijlage R.	Verslag marktconsultatie CCM EA2020075 SVB	76
Bijlage S.	Use cases gebruiksvriendelijkheid EA2020075 SVB	77

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.
Bedrijfssysteem	Zie Bronsysteem
Beheer	Het operationeel houden, aanpassen en vernieuwen van de Dienstverlening zodat deze wordt geleverd conform de Overeenkomst.
Beheerder	De beheerders, ontwikkelaars en/of ontwerpers van een of meerdere Brievensets en de componenten waaruit deze bestaan in de Centrale Bibliotheek van de Oplossing.
Bericht	Brief met eventuele bijlagen die als één object per post of elektronisch worden verzonden.
Berichtenbox	De Berichtenbox is de persoonlijke digitale brievenbus voor post van de overheid.
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen, waarin onder meer de overheidsopdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de inschrijvingseisen, het Programma van eisen en Gunningscriterium worden beschreven en toegelicht.
Brief	Samengestelde uitgaande Correspondentie die via een Kanaal aan een klant of derde wordt gestuurd. Een Brief kan bestaan uit meerdere pagina's én uit meerdere componenten (bijvoorbeeld een kopbrief, een formulier en een leaflet kunnen samen één Brief vormen wanneer deze naar aanleiding van een enkele Briefopdracht worden samengesteld). Een Brief kan een bericht of onderdeel van een Bericht zijn.
Briefopdracht	De opdracht uit een Bronsysteem om een Brief te genereren.
Briefopmaak	Het samenstellen van de Brief (integreren van data en teksten en toepassen van opmaak).
Brievenset	Verzameling van Templates en andere componenten behorend bij een van de drie Bronsystemen.
Bijlage	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Bronsysteem	Alle systemen die nu bij de SVB in beheer zijn en gebruikt worden voor het aanmaken van Berichten. Dit zijn veelal systemen die klantgegevens en andere gegevens bevatten die nodig zijn voor een Brief en andere componenten. De Bronsystemen zijn nader beschreven in <i>Bijlage Q Architectuurbeschrijving Herinrichten (DTI) correspondentieketen v1.0.</i>

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.
Component	Onderdeel dat in de Centrale Bibliotheek wordt beheerd.
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.
Correspondentie	Geheel der verstuurde, geadresseerde, Berichten.
Centrale bibliotheek	Alle componenten (Tekstcomponenten, Sjablonen, huisstijlen, opmaakcomponenten, etc.) die gebruikt worden voor het samenstellen van de Brieven.
Conditie	Toestand die door het evalueren van een of meerdere gegevens in een bedrijfsregel geautomatiseerd bepalen welke componenten of delen van componenten in een Brief worden opgenomen.
CRUD	CreateReadUpdateDelete Een afkorting uit de informatica die staat voor de vier basisoperaties die op duurzame gegevens (meestal een database) uitgevoerd kunnen worden.
Deelacceptatie	Constatering door Opdrachtnemer dat aan de voor dat onderdeel relevante eisen en voorwaarden is voldaan.
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 van de Oplossing en het realiseren van de Implementatie.
Digitaal Klantdossier	Online door een klant te raadplegen gegevens en berichten. Niet ieder Bericht komt in het Digitaal Klantdossier terecht.
DMS	Document Management System, het huidige DMS-systeem voor de primaire processen van de SVB. Alle Berichten moeten in het DMS worden opgenomen bij de juiste klant.

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Document waarin tussen de SVB en Opdrachtnemer overeengekomen werkwijzen en werkafspraken gericht op onderlinge samenwerking zijn beschreven.
Dossier Financiële Afspraken (DFA)	Document met tussen de SVB en Opdrachtnemer overeengekomen geldelijke voorwaarden en werkwijzen en werkafspraken gericht op de onderlinge afhandeling van financiële aspecten.
Eindgebruiker	Medewerker in de uitvoering van een primair bedrijfsproces van de SVB die gebruikt maakt van de Oplossing om zaak-gerelateerde Berichten te sturen aan klanten en/of derden.
Formulier	Een Formulier is een in te vullen vragenlijst die de Eindgebruiker met behulp van de Oplossing samenstelt en verstuurt aan een klant of derde. 'Formulier' is een nadere specificatie van het begrip Brief. (Deze definitie is specifiek van toepassing op de functionele requirements.)
FTE	Fulltime equivalent. Een rekeneenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Eén FTE is een volledige 36urige werkweek. Ter toelichting: twee personen die ieder een halve werkweek werken, is samen één FTE.
Gegevensveld	Veld (attribuut) in de Briefopdracht met een specifieke naam met een specifieke inhoud die betrekking heeft op de klant of het Bericht.
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 om de Opdracht definitief aan de Deelnemer met de economisch meest voordelige Inschrijving te gunnen.
Gunningsbeslissing	De keuze van de SVB om al dan niet tot Gunning over te gaan. Hieronder wordt mede verstaan de keuze om de aanbesteding te staken en/of geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt beoordeeld, in dit geval de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en de door de SVB gestelde nadere criteria.
Huisstijl	Set afspraken met betrekking tot de opmaak (lettertype(s), regelafstand, etc.) van Berichten. Een huisstijl kan betrekking hebben op de gehele of een onderdeel van een Brievenset.

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	Ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van de Dienstverlening.
Inschrijving	De offerte van de Deelnemer op basis van het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
Interactie-element	Besturingselement in de userinterface van de SaaS oplossing dat een handmatige actie van de gebruiker bij het samenstellen van een brief of bericht vereist zoals onder meer maar niet uitsluitend meerkeuzelijst, vraagveld, etc.
Interface	Zie 'Koppeling'.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Kalenderjaar	Jaar ingaande op 1 januari en eindigend op 31 december.
Kanaal	Wijze van verzending van een bericht. (Bijvoorbeeld: post, Berichtenbox, etc.)
Kanaalvoorkeur	In een Bronsysteem vastgelegde voorkeur(en) van een Ontvanger omtrent het Kanaal of de Kanalen waarlangs deze Correspondentie van de SVB—of voor een specifieke regeling van de SVB—wil ontvangen.
Kantoortijden	Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 18.00 uur.
Klacht	Een negatieve afwijking van de Dienstverlening ten opzichte van de verwachtingen van de SVB.
Koppeling	Programmatuur die gegevensuitwisseling met de door de SVB aangewezen applicaties mogelijk maakt.
Metadata	Alle gegevens omtrent een Briefopdracht, Brief, tekstcomponent, Opmaakcomponent, document of enig ander te beheren object die geen onderdeel zijn van de inhoud ervan. Uit het Bronsysteem afkomstige Gegevensvelden die bij het samenstellen van de brief gebruikt worden als deel van de inhoud (de 'data') zijn geen Metadata.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen 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.
Onderhoud	De combinatie van activiteiten door Opdrachtnemer om te zorgen dat de Dienstverlening beschikbaar is en performant voldoet aan de Overeenkomst.
Ontvanger	Klant, derde of organisatie die een Bericht—ongeacht het Kanaal—ontvangt.
Opdracht	Het onderwerp van Gunning zoals onder meer 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.
Oplossing	Het geheel van de door Opdrachtnemer aan de SVB te leveren IT-systemen waarmee aan de Overeenkomst wordt voldaan. Tot de Oplossing worden ook gerekend alle door Opdrachtnemer te realiseren Koppelingen en Koppelingen die onder de verantwoordelijkheid of anders met de hulp van Opdrachtnemer worden gerealiseerd.
Opmaakcomponent	Onderdeel van de Huisstijl dat gebruikt wordt voor één of meerdere Tekstcomponenten, Sjablonen of Brieven.
Overeenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief eventuele bijlagen.
PD	Process Director. Software matige oplossing voor het managen en beheren van de print- en couverteerprocessen.
Printinfrastructuur	Het geheel aan verbindingen, interfacing en protocollen dat in de SVB businessprocessen en secundaire processen gebruikt wordt om Berichten te kunnen printen, bundelen en couverteren (i.e. het vouwen, inpakken en adresseren van post).
Programmatuur	Een precieze beschrijving van waaruit het gedrag van een computergestuurd systeem eenduidig is af te leiden, op zodanige wijze opgesteld dat het door mensen navolgbaar is en waarbij het technisch of mathematisch verifieerbaar is dat het beoogde doel ermee wordt bereikt. Onder Programmatuur valt in ieder geval alle broncode en elektronische bestanden die nodig zijn voor de uitvoering van de Oplossing in de meest brede zin van het woord. Het begrip omvat de front-end, de back-end, en alle overige onderdelen die noodzakelijk zijn om de Oplossing verder te ontwikkelen, uit te voeren en te onderhouden.

Proof-of-Concept (POC)	Een testomgeving van de Oplossing opgezet door Opdrachtnemer waarbinnen de SVB een deel van de door haar gestelde eisen zal toetsen om te beoordelen of de Oplossing prima facie voldoet. Zie voor de uitwerking onder meer paragraaf 5.11.
Prijzenblad	Bijlage bij het Beschrijvend Document die door Deelnemer moet worden gebruikt om de Inschrijfprijs te bepalen.
PvE	Programma van Eisen. Hierin zijn de eisen van het type 'Must have' en de wensen van de typen 'Should have' en 'Could have' opgenomen.
Release	Door Opdrachtgever voor gebruik door de SVB vrijgegeven versie van de Programmatuur.
Retransitie	De overdracht van de Dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) door Opdrachtnemer aan de SVB of nieuwe dienstverlener (e.g. 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, 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).
Service Level Agreement (SLA)	Een bijlage bij de Overeenkomst met betrekking tot het door Opdrachtnemer te leveren niveau van de Dienstverlening.
Sjabloon	Dit wordt ook vaak template genoemd. De component die bij het samenstellen van de Brief aangeroepen wordt door de briefopdracht.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
Sprint	Een vastgestelde periode waarbinnen werkzaamheden worden uitgevoerd waarbij voor aanvang van die periode tussen partijen is overeengekomen wat de verantwoordelijkheden zijn van iedere partij.
STP	"Straight Through Processing" Een bericht dat zonder gebruikersinteractie wordt samengesteld. De Briefopdracht voor een bericht dat STP wordt samengesteld, kan zowel uit een Batchproces als uit de handmatige gevalsbehandeling afkomstig zijn.
SVB	Sociale Verzekeringsbank.

Taakelement	Interactie-element.
Technische Koppeling	Onderdeel of onderdelen van de Koppeling dat of die door de SVB of onder de verantwoordelijkheid van de SVB wordt of worden gerealiseerd.
Tekstblok	Zie 'Tekstcomponent'.
Tekstcomponent	Herbruikbaar onderdeel van een Brief dat als eenheid beheerd wordt in de Centrale Bibliotheek. Een Tekstcomponent erft de voor het beoogde gebruik relevante opmaakkenmerken van de vastgelegde huisstijl. (Dit kan een of meerdere alinea's zijn, een hele brief, maar bijvoorbeeld ook een vraag in een formulier of een overzicht met bedragen, etc.).
Template	Zie 'Sjabloon'.
Ticket	Een bij Opdrachtnemer aangemeld Incident, Vraag of Klacht.
Tijdelijk archief	Database die onderdeel uitmaakt van de nieuw te verwerven oplossing de waar uitgaande Brieven, Briefopdrachten en Metadata betreffende de brieven die er opgeslagen zijn tijdelijk worden opgeslagen in bewerkbare vorm, bijvoorbeeld als conceptbrief.
Transitie	Het geheel aan activiteiten die door de SVB verricht moeten worden om volledige ingebruikname van de Dienstverlening mogelijk te maken, waaronder het wijzigen van huidige Sjablonen zodat deze compatibel zijn met de Oplossing.
Vervolgopdracht	Opdracht uit het Bronsysteem op basis waarvan een samengestelde Brief met de status 'concept' goedgekeurd wordt (definitief wordt gemaakt), in concept blijft staan, of verwijderd wordt.
Vraag	Een vraag met betrekking tot de Dienstverlening die geen Incident of Klacht is.
Wachtkamervereenkomst	De overeenkomst tussen de SVB en de Deelnemer die op de tweede plaats eindigt bij de Gunning, op basis waarvan de SVB de mogelijkheid genereert om, indien en voor zover de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (na Gunning) voortijdig beëindigd wordt, om welke reden dan ook, zonder aanbesteding de Opdracht te laten voortzetten door de als tweede geëindigde Deelnemer.
Werkdagen	Alle kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en nationaal algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.
Workaround	Tijdelijke, werkbare oplossing naar aanleiding van een Ticket die moet worden gevolgd door een definitieve oplossing.

Bijlagen

bij dit document behoren de volgende bijlagen:

Bijlage Document

A	Bijlage A SVB Format Nvl EA2020075
B	Bijlage B Subgunningscriteria kwaliteit
C	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB
D	Bijlage D UEA CCM EA2020075 SVB
E	Bijlage E Referentie CCM EA2020075 SVB
F	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB
G	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB
H	Bijlage H concept Verwerkersovereenkomst CCM EA2020075 SVB
I	Bijlage I Vervallen
J	Bijlage J concept Dossier Financiële Afspraken CCM EA2020075 SVB
K	Bijlage K concept Wachtkamerovereenkomst CCM EA 2020075 SVB
L	Bijlage L Handleiding Social Return versie jan 21
M	Bijlage M Meerjarenkoers SVB 2021-2025
N	Bijlage N IV Strategie SVB 2021-2025
O	Bijlage O Beschrijving huidige situatie EA2020075 SVB
P	Bijlage P Procesbeschrijving DTI EA2020075 SVB
Q	Bijlage Q Architectuurbeschrijving Herinrichten (DTI) correspondentieketen
R	Bijlage R Verslag marktconsultatie CCM EA2020075 SVB
S	Bijlage S Use cases SGC-K4 CCM EA2020075 SVB

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

Locatie code	Adres	Postcode	Plaats
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 afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Deze afdeling treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie. Contractmanagement ondersteunt de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van overeenkomsten.

Deze aanbesteding vindt plaats in opdracht van de directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV). DSV staat voor goede dienstverlening aan onze klanten. Dat betekent dat we de klanten ondersteunen bij behoud

van de eigen regie. Dit doen wij door te informeren, toetsen en betalen. Digitaal waar kan en persoonlijk waar nodig. Met medewerkers die het verschil maken en in samenwerking met onze ketenpartners. De contracteigenaar (eigenaar van het bij eventuele gunning af te sluiten overeenkomst) de manager AM Generiek.

1.4. Strategische doelstellingen SVB

Voor de strategische doelstellingen van de SVB wordt verwezen naar:

- Bijlage M Meerjarenkoers SVB 2021-2025
- Bijlage N IV Strategie SVB 2021-2025

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Aanleiding van deze aanbesteding

DSV en DPGB stellen deels geautomatiseerd of volledig geautomatiseerd Brieven voor klanten en derden samen. Daarbij zorgt de DTI correspondentieketen in grote lijnen voor:

- het automatisch samenstellen van een Brief met data uit de Bronsystemen (de 'Briefopdracht') die in de Brief kunnen worden gebruikt en het toepassen van een Centrale Bibliotheek van gestandaardiseerde Sjablonen, Tekstblokken en andere componenten;
- de logistiek van de routing van het Bericht richting de diverse Kanalen (o.a. papieren post en de Berichtenbox van MijnOverheid);
- het opnemen van het complete samengestelde Bericht in het DMS bij de juiste klant.

De (centrale en decentrale) uitvoering van DSV is de grootste gebruiker van DTI correspondentieketen gevolgd door de uitvoering van DPGB.

De huidige DTI (Data Tekst Integratie) correspondentieketen waar CCM haar plaats vindt is van groot belang voor de primaire processen van de SVB omdat zij alle klanten én alle medewerkers in de primaire uitvoering raakt. De Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen van de SVB (DSV) is over het algemeen, behoudens performance issues, tevreden over de huidige functionaliteit en flexibiliteit van de DTI keten. Zij ziet echter zeker verbetermogelijkheden:

- De SVB werkplekomgeving migreert naar een MS Office 365 georiënteerde omgeving. De SVB wil niet afhankelijk zijn van Sjablonen die voor iedere nieuwe release van de werkplekomgeving herbouwd moeten worden.
- Het onderhoud van DTI is complex en vormt gegeven de specifiek gebruikte technologie (REXX) een continuïteitsrisico.
- Bij het aanmaken van bepaalde Brieven doen zich performanceproblemen voor.

DTI is geëvolueerd van een brieuvgenerator voor klanten tot een brede correspondentie-keten waarin allerlei formaten, Kanalen en geadresseerden worden bediend zonder een voorafgaande duidelijke visie en opzet, waardoor een complexe inrichting is ontstaan. Hierbij is persoonsafhankelijk maatwerk geïntroduceerd wat tot organisatorische risico's, continuïteitsrisico's en performanceproblemen leidt.

De huidige DTI correspondentieketen kent dan ook dermate continuïteits- en performance risico's dat de SVB heeft besloten de DTI correspondentieketen te vervangen.

2.2. Beschrijving huidige situatie

Voor een beschrijving van de huidige situatie m.b.t. de correspondentieketen wordt verwezen naar:

- **Bijlage O Beschrijving huidige situatie EA2020075 SVB.** Deze beschrijft het applicatielandschap dat vervangen moet worden door de Oplossing.
- **Bijlage Q Architectuurbeschrijving Herinrichten (DTI) correspondentieketen v1.0.** Deze beschrijft de IT-architecturale samenhang van (mogelijk) voor de Oplossing relevante componenten op dit moment.
- **Bijlage P Procesbeschrijving huidige situatie EA2020075 SVB.** Deze beschrijft hoe de processen er binnen dat applicatielandschap zijn ingericht.

De SVB werkplek voor Beheerders en Eindgebruikers is als volgt opgebouwd:

- Browser: Microsoft Edge Versie 94.0.992.38 (Officiële build) (64-bits), taal: Nederlands.
- Browser plugins: SAML extensie en My Apps Secure Sign-in extensie.
- Operating System: Windows 10 Enterprise v1909, taal: Nederlands

2.3. Doel van deze aanbesteding

De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Overeenkomst te sluiten met Opdrachtnemer voor de levering van een in dit Beschrijvend Document beschreven Oplossing die het mogelijk maakt dat de data uit de Bronsystemen van op snelle en geautomatiseerde wijze verwerkt wordt in duidelijke, volledige, inhoudelijk correcte Correspondentie over de gevalsbehandeling en die vervolgens via verschillende Kanalen naar de Ontvanger kan worden verstuurd. Met andere woorden; de gegenereerde Brieven moeten foutloos zijn voor zover het niet de door de SVB aangeleverde data betreft (Briefopdracht) en de juiste Brief of Bericht moet tijdig bij de juiste Ontvanger terecht komen. De Oplossing zal zorgen dat de informatie uit de Bronsystemen van de SVB foutloos en conform de eisen m.b.t. performance uit **Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB** wordt verwerkt in de Correspondentie.

De SVB vraagt een Oplossing uit die bestaat uit standaardsoftware in de vorm van Software-as-a-Service (SaaS). Dat betekent in ieder geval dat (toegang tot) de standaardsoftware als dienst wordt aangeboden aan de SVB en dat Opdrachtnemer verantwoordelijkheid draagt voor de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid, en de overige technische werking en verdere ontwikkeling van de standaardsoftware (incl. alle daarvoor benodigde overige software, hardware en netwerkverbindingen).

Ten behoeve van het leveren van de Dienstverlening, zal de Oplossing gekoppeld moeten worden aan de nodige systemen in beheer bij SVB. Dat betekent dat Koppelingen beschikbaar gesteld of gebouwd moeten worden. Hoewel de SVB begrijpt dat voor het voorgaande haar medewerking nodig is, verwacht de SVB van Opdrachtnemer dat deze verantwoordelijk is voor het eindresultaat (i.e. een functioneel werkbaar Oplossing mét werkende Koppelingen) en de leiding neemt in de Implementatie. Waar nodig, dient de Opdrachtnemer vragen te stellen en de SVB aan te spreken op ontbrekende informatie of expertise.

Verder zullen de bestaande Sjablonen gemigreerd (of opnieuw gebouwd) moeten worden met behulp van de Oplossing. Om de impact voor de gebruikersorganisatie binnen de SVB te beperken, verwacht de SVB een gefaseerde Transitie. De SVB bouwt, implementeert en onderhoudt ten behoeve van een zo eenvoudig mogelijke transitie een “Splitter” om per Sjabloon te kiezen of de gebruiker gebruikt maakt van de Oplossing of de in de transitie te vervangen DTI omgeving van de SVB. Deze “Splitter” behoort niet tot de scope van de Opdracht maar is een gegeven voor Opdrachtnemer.

De Transitie vindt onder verantwoordelijkheid van de SVB plaats, maar de SVB verwacht van Opdrachtnemer dat deze hierin faciliteert en adviseert.

Doelstelling is te komen tot een zo veel mogelijk toekomst-vaste oplossing die de continuïteits- en performance risico's van de huidige DTI correspondentieketen wegneemt.

Met de Dienstverlening wil de SVB de volgende doelen bereiken:

1. De Dienstverlening ondersteunt het opstellen en verzendgereed maken van de Correspondentie m.b.t. de inhoudelijke zaakbehandelingen van de wettelijke regelingen waarvoor de SVB als uitvoerder is aangewezen. Hierbij stelt de Oplossing op basis van door de Bronsystemen geleverde gegevens (Briefopdracht) een Bericht samen uit een Centrale Bibliotheek van gestandaardiseerde Sjablonen, Tekstblokken en andere componenten.
2. De Centrale Bibliotheek wordt op efficiënte en overzichtelijke wijze opgebouwd en beheerd door een of meer teams van daarvoor verantwoordelijke medewerkers van de SVB. De ontwikkelomgeving(en)

biedt/bieden ondersteuning conform het Programma van Eisen voor versiebeheer, toetsen en testen, lifecycle-management en publicatie van statistische en semantische informatie betreffende de Centrale Bibliotheek ten behoeve van diverse doelgroepen waaronder de uitvoeringsmedewerkers en hun management.

3. De Oplossing stelt de SVB in staat om eenvoudig Brieven te genereren in zowel het Nederlands als de (acht) andere talen waarin de SVB momenteel correspondeert.
4. De met de Oplossing vervaardigde Correspondentie moet geschikt zijn voor publicatie via diverse elektronische en papieren Kanalen. Het feitelijke distributie-, print en couverteerproces (zowel fysiek als digitaal) behoort niet tot de scope van de Opdracht.
5. Door inzet van de Oplossing voldoet de correspondentieketen aan de door de SVB te formuleren beschikbaarheids- en performance eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
6. Door inzet van de Oplossing zijn serviceteammedewerkers minder tijd kwijt (ten opzichte van de oude keten) met het samenstellen van de Brieven aan de klanten van de AA, AKW, PGB en bijzondere regelingen.
7. Inzet van de Oplossing draagt bij aan het eenvoudiger, kwalitatief beter en sneller te maken van het Beheer van Sjablonen door toepassing van moderne configuratietechnieken (toepassing van workflow design, drag & drop technieken, standaard bouwblokken zoals visuals, standaard versiebeheer, etc.).
8. Inzet van de Oplossing draagt bij aan het realiseren van een organisatorisch, technisch en financieel betere ondersteuning van het correspondentie proces m.b.t. de inhoudelijke zaakbehandelingen van de wettelijke regelingen waarvoor de SVB als uitvoerder is aangewezen.

2.4. Marktconsultatie

In maart en april 2021 is een gesloten marktconsultatie georganiseerd met de volgende ondernemers die de relevante markt vormen: B-ware, Canon, Dialog Groep, Eclipse, ISIS-Papyrus en OpenText.

De conclusies op hoofdlijnen zijn opgenomen in ***Bijlage R Verslag marktconsultatie CCM EA2020075 SVB***.

2.5. Percelen

De SVB is van mening dat de Opdracht één overheidsopdracht betreft, omdat de verschillende onderdelen van de Opdracht (Implementatie, Transitie en Exploitatie) onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden en daardoor een economische en een technische functie vervullen in het uitvoeren van een opdracht c.q. het verlenen van een dienst. Er is daarom geen sprake van samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet 2012.

De Opdracht wordt om de volgende redenen niet in percelen verdeeld:

1. De Opdracht betreft één overheidsopdracht omdat de verschillende onderdelen als zodanig een economische en een technische functie vervullen en gezien hun samenhang niet los van elkaar kunnen worden gezien.
2. Gezien de huidige marktsamenstelling wordt niet verwacht dat deze keuze van perceelverdeling de toetreding door partijen, van onder andere het MKB, tot de aanbesteding beperkt. Dit kwam tevens naar voren in de marktconsultatie. Ook zijn de risico's voor de Opdrachtnemer niet groter door het niet opdelen in percelen.

3. Door de Opdracht niet onder te verdelen in percelen komt de organisatorische en operationele verantwoordelijkheid van de Opdracht bij één ondernemer te liggen.
4. Het niet onderverdelen van de Opdracht in percelen leidt er onder meer toe dat de SVB minder risico loopt, minder facturen ontvangt, minder managementinformatie behoeft te analyseren en minder account- en contractmanagementactiviteiten hoeft te verrichten.

2.6. Omschrijving van de Opdracht (initiële scope)

De Opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Implementatie
2. Transitie
3. Training
4. Exploitatie
5. Consultancy

1: Implementatie

Aan het einde van de Implementatie beschikt de SVB over een Oplossing die in ieder geval aan de volgende criteria voldoet:

- De SVB zonder ondersteuning van de Opdrachtnemer in staat is de huidige Sjablonen om te zetten naar Sjablonen in de Oplossing.
- De te definiëren Brieven kunnen gebruik maken van de data zoals aangeleverd in de Briefopdracht en de basisinrichting (zie hieronder).
- Voor de gebruikers is de omgeving via Single Sign On (SSO) te benaderen, waarbij autorisatie tot beschikbare functionaliteit is geregeld via voorgedefinieerde rollen.
- De Brieven volgen voorgedefinieerde workflows, worden gearcheeerd, kanaalsturing vindt data-gestuurd plaats en ketenmonitoring is ingericht.
- De SVB kan zelfstandig aanpassingen aan de bovengenoemde inrichting doorvoeren en via de (O)TAP in productienemen.
- De Oplossing voldoet aan alle 'Must have' eisen uit het PvE en de wensen van de typen 'Should have' en 'Could have' die door Opdrachtnemer in zijn Inschrijving zijn aangeboden.
- De Oplossing kent een continuïteitsoplossing die aan de volgende eisen voldoet:
 - Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen om de downtime van de dienst te beperken tot 72 uur ingeval van het eindigen van (cruciale delen van) de dienstverlening als gevolg van faillissement.
 - Opdrachtnemer (en eventueel moederorganisatie) garandeert de werking van deze maatregelen gedurende de looptijd van de Overeenkomst plus een bepaalde termijn die nodig is om te Oplossing te kunnen heraanbesteden. Deze termijn is gesteld op 12 maanden.
 - Opdrachtnemer maakt de werking van de maatregelen aannemelijk middels een projectplan. De SVB controleert en valideert dit projectplan.

De Implementatie zal worden beëindigd na één of meerdere succesvolle end-to-end test(en) van bovengenoemde acceptatiecriteria voor batch, on-demand en interactieve brieven (inclusief printen, archiveren in het DMS en bevestiging van ontvangst in de Berichtenbox).

De SVB onderscheidt hierin opeenvolgend de volgende onderdelen:

1. Technische inrichting van de Oplossing voor de SVB. Er wordt logisch van elkaar gescheiden test-, acceptatie-, educatie- en productiefunctie beschikbaar gesteld.
2. Basisinrichting van de Oplossing, dit omvat ten minste:
 - a. *Datadictionary (zie **Bijlage O Beschrijving huidige situatie CCM EA2020075 SVB** voor de initiële set).*
 - b. *SVB Huisstijl.*
 - c. *Hoofdontwerp.*
 - d. *Standaard Workflow (o.a. goedkeuring, vertaling).*
 - e. *Logistieke sturing over de keten.*
 - f. *Metadata voor archivering.*
 - g. *De door de SVB te gebruiken gebruikersinterface;*
 - h. *Gebruikersprofielen.*
 - i. *Autorisatieproces voor controle en finale goedkeuring van wijzigingen in de basisinrichting, voorafgaand aan het in productie nemen.*
3. Koppelingen
 - a. *Integratie in de SVB architectuur en infrastructuur.*
 - b. *Interfacing van en naar Bronsysteem.*
 - c. *Interfacing naar DMS.*
 - d. *Interfacing van en naar de Berichtenbox*
 - e. *Interfacing naar de Printinfrastructuur.*
 - f. *Interfacing naar rapportage tools.*
4. Acceptatietest
5. Training
 - a. *Brievenbouwers.*
 - b. *Functioneel beheerders.*

De procesflow voor de Implementatie is beschreven in **Bijlage Q Architectuurbeschrijving Herinrichten (DTI) correspondentieketen v1.0.**

De taken, verantwoordelijkheden en afhankelijkheden voor Opdrachtnemer en de SVB zijn uiteengezet in de RACI in paragraaf 2.7.

Na Implementatie zal de interface vanuit het Bronsysteem gebaseerd worden op de huidige Briefopdracht (push methode). Voor de beschrijving van de gewenste situatie na Implementatie wordt verwezen naar **Bijlage Q Architectuurbeschrijving Herinrichten (DTI) correspondentieketen v1.0.**

Voor de Implementatie stuurt de SVB op een doorlooptijd van maximaal 4 maanden. De projectgovernance volgt de "SVB standaard" die is gebaseerd op PRINCE2, met een gemandateerde stuurgroep en escalatie naar Project Portfolio Board van de afdeling AM generiek. Opdrachtnemer zal in ieder geval als senior supplier vertegenwoordigd zijn in de stuurgroep. Opdrachtnemer werkt in de uitwerking van SG-K2 "Implementatie"

uit op welke wijze de voortbrenging van de projectproducten plaats vindt. Vanuit de SVB zijn 6 mensen beschikbaar met gedetailleerde kennis van de correspondentieketen. Omdat naast de inrichting van de Oplossing ook de bestaande correspondentieketen onderhouden moet worden zal de beschikbaarheid van deze medewerkers maximaal 50% bedragen.

2: Transitie

Na afloop van de Implementatie start de Transitie. Aan het einde van de Transitie is de Brievenset geschikt gemaakt voor gebruik in de geboden Oplossing en in de Oplossing ingebouwd.

Om de Transitie goed beheersbaar te maken wordt een stapsgewijze overgang beoogd (in tegenstelling tot een “big bang scenario”). Gedurende de Transitie worden in Sprints steeds een subset van de Berichten geoptimaliseerd voor gebruik in de Oplossing en in de Oplossing ingebouwd. In overleg met de gebruikende afdelingen zullen deze in “logische blokken” in productie worden genomen (niet persé aan het einde van elke Sprint). Dit houdt in dat gedurende de Transitie het bestaande DTI-systeem en de Oplossing naast elkaar zullen draaien, waarbij gedurende de Transitie steeds meer Correspondentie via de nieuwe oplossing wordt gemaakt.

De SVB verwacht de Transitie grotendeels zelfstandig vorm te geven en uit te voeren, maar verwacht de redelijke medewerking en deskundig advies in dit kader van Opdrachtnemer. De SVB is verantwoordelijk voor de Transitie, op Opdrachtnemer rust een inspanningsverplichting voor het leveren van redelijke medewerking en deskundig advies. Echter, om de doorlooptijd van de Transitie te verkorten wil de SVB een nader te bepalen deel van de brieven die nu in gebruik zijn gezamenlijk met de Opdrachtnemer laten ontwikkelen. We schatten een minimale inzet in van 2.5FTE gedurende een periode van 2 maanden. Indien meer inzet noodzakelijk is kan de SVB de inzet uitbreiden tegen de voorwaarden zoals opgenomen in de Overeenkomst.

Na afloop van deze periode zal de SVB de overige brieven zelfstandig ontwikkelen, al dan niet met ondersteuning op afroep van Opdrachtnemer.

De SVB heeft maximaal 6 mensen voor 80% van de tijd beschikbaar met kennis van de huidige brieven.

3: Training

Tijdens de Transitie (voordat de Oplossing in productie worden genomen) krijgen de Eindgebruikers instructie over het gebruik van de ingerichte oplossing. De SVB volgt het ‘train the trainer’ principe. De Opdrachtnemer zal de SVB-trainers opleiden en hiertoe trainingsmateriaal ter beschikking stellen (zie Prijzenblad en PvE).

4: Exploitatie

Tijdens deze fase zal de Oplossing functioneren conform de Overeenkomst.

5: Consultancy

De SVB zal indien nodig conform de Overeenkomst en overeengekomen tarieven (additionele) adviesdiensten inkopen bij de Opdrachtnemer indien de SVB hier toch gebruik van wenst te maken.

2.7. Verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever

In onderstaande RACI zijn de verantwoordelijkheden van de onderdelen 1-3 uitgewerkt.

	OMSCHRIJVING	OPDRACHTNEMER	SVB
Implementatie		A	
1. Technische inrichting voor de SVB			
a	Technische inrichting Test en Acceptatie	AR	
b	Technische inrichting Productie	AR	

c	Technische inrichting Educatie	AR	
	2. Basisinrichting van de oplossing		
a	Datadictionary	AR	CI
b	SVB Huisstijl	AR	CI
c	Hoofdontwerp	AR	CI
d	Standaard workflow	AR	CI
e	Logistieke sturing	AR	CI
f	Metadata voor archivering	AR	CI
g	Gebruikersprofielen	AR	CI
	3. Koppelingen		
a	Configureren van de koppelingen in het domein van de Opdrachtnemer en integratie met SVB architectuur en infrastructuur		
a1	Infrastructuur aanpassingen SVB domein	CI	AR
a2	Infrastructuur aanpassingen Oplossing	AR	CI
a3	Connectiviteitstest	AR	CI
b	Interfacing van en naar bronsysteem		
b1	Ontwikkelen "splitter"	I	AR
b2	Aanleveren briefopdracht	I	AR
b3	Verwerken briefopdracht	AR	CI
b4	Integratietest	AR	CI
c	Interfacing naar DMS		
c1	Aanleveren output aan DMS	AR	CI
c2	Integratietest	AR	CI
d	Interfacing naar Kanalen		
d1	Aanleveren output in formaat van kanaal	AR	CI
d2	Integratietest	AR	CI
e	Interfacing naar rapportagetools		
e1	Aanleveren data	AR	CI
e2	Integratietest	AR	CI
	4. Acceptatietest		
a	Acceptatietest	CI	AR
b	Aanpassingen in inrichting n.a.v bevindingen	AR	CI
	Transitie		A
a	Sprints met capaciteit Opdrachtnemer	C	AR
b	Sprints zonder capaciteit Opdrachtnemer	C	AR
	Training		A
a	Beheerders	R	A
b	Eindgebruikers (Train the trainer)	R	A
c	Eindgebruikers	C	AR

2.8. Out of Scope

De SVB is verantwoordelijk voor de inhoud/kwaliteit van de data in de aangeleverde Briefopdracht. Dit betekent dat de kwaliteit van de data die vanuit de Bronsystemen in de Correspondentie wordt gezet de verantwoordelijkheid is van de SVB.

Het feitelijke distributie-, print en couverteerproces van het papieren outputkanaal behoort niet tot de scope van de Opdracht.

Het ontmantelen van de huidige DTI-oplossing behoort niet tot de scope van de Opdracht.

2.9. Raming van de waarde van de Opdracht

De hoogte van de uitgaven voor deze Opdracht is sterk afhankelijk van externe en interne ontwikkelingen. Hierbij kan gedacht worden aan ontwikkelingen en gebeurtenissen op maatschappelijk of politiek vlak die het werkgebied van de SVB raken en waardoor bijvoorbeeld het takenpakket van de SVB kan wijzigen en daarmee ook de omvang van de Opdracht.

Dit maakt een raming van de Opdracht lastig. De geraamde opdrachtwaarde bedraagt € 3.150.000 exclusief BTW over de gehele looptijd (initiële duur van de overeenkomst én opties tot verlenging).

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

2.10. Herzieningsclausule

De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen en/of uit te breiden met de volgende leveringen en diensten.

- De Oplossing groeit mee met de strategie van de SVB door bijvoorbeeld aan te sluiten op (toekomstige) additionele bronnen en Kanalen met aanvullende outputformaten.
- Een Koppeling die de data uit de bronsystemen ophaalt (pull methode).
- Additionele interfaces en koppelingen als gevolg van nieuwe Correspondentie en/of nieuwe en/of gewijzigde vormen of outputformaten van Correspondentie.
- Aanpassingen aan interfaces en koppelingen als gevolg van nieuwe Correspondentie en/of nieuwe en/of gewijzigde vormen of outputformaten van Correspondentie.

Aanpassingen en/of uitbreiding van de ketenmonitoring en/of rapportage.

- Eventuele extra werkzaamheden die noodzakelijk zijn rechtstreeks te gunnen aan de Deelnemer dat (onder meer) te wijten is aan onvoorziene omstandigheden door ontwikkelingen in de markt, wijzigingen in de regelgeving en/of beleid, een ontstane behoefte aan uitbreiding of vernieuwing voor het waarborgen van technische verenigbaarheid.

De SVB houdt er rekening mee dat zij in de toekomst mogelijk de volgende prestaties in de betreffende Overeenkomst onder wil brengen:

- Werkzaamheden door Opdrachtnemer die verband houden met de briefopmaak die nodig is om te voldoen aan de wettelijke eisen m.b.t. informatieverstrekking.
- Toevoegen van functionaliteiten waarmee Klanten rechtstreeks status van de gevalsbehandeling kunnen inzien.

- Toevoegen van printmanagement functionaliteit om eventueel als dienst afgenomen printoplossing te kunnen aansturen.
- Toevoegen van functionaliteiten met betrekking tot de integratie van de gebruikersinterface van de Oplossing in door de SVB gebruikte en te gebruiken bronsystemen of ontsluiting daarvan.
- Toevoegen van functionaliteiten om digitaal ondertekenen mogelijk te maken.

2.11. Aard, duur en afloop Overeenkomst

De SVB beoogt één (1) Overeenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer voor de duur van 4 Jaren met de eenzijdige optie voor de SVB tot verlenging van 2 maal de periode van 2 Jaar. Dit betekent dat de maximale looptijd van deze Overeenkomst 8 jaar kan bedragen als alle verlengopties door de SVB zijn gebruikt.

Indien de SVB geen gebruik van een optie tot verlenging wil maken laat zij dat uiterlijk 6 maanden voor het einde van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer weten.

De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Overeenkomst is 4 jaar naar de datum waarop de overeenkomst door partijen is getekend.

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 EA2020075 is de referentie voor deze aanbesteding.

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

Naam	CPV code
Software voor het maken van documenten	48310000-4
Diensten in verband met software	72260000-5
Leveren van software	72268000-1

3.2. Aanbestedingsstukken

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

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

3.3. Planning

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

Mijlpaal	Datum & tijd
Publicatie Beschrijvend document op www.tenderned.nl	29 oktober 2021
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	12 november 2021
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 1	26 november 2021
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2	3 december 2021
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 2	10 december 2021
Sluitingstermijn (De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.)	22 december 2021
Opening kluis	22 december 2021
Demonstratie SGC-K4: Gebruiksvriendelijkheid	Nader te bepalen
Verzenden Gunningsbeslissing	1 februari 2022
Start standstill termijn	2 februari 2022
Start POC	22 februari 2022
Einde POC	15 maart 2022
Definitieve gunning 15 maart	

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 uitgezonderd standaard technische documentatie. 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 het vragenformulier (zie ***Bijlage A SVB Format Nvl EA2020075***) 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 termijnen voor het stellen van vragen. De SVB zal deze vragen beantwoorden in Nota's van Inlichtingen. De tweede vragenronde is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vragen naar aanleiding van de vragen en antwoorden zoals deze in de eerdere Nota's van Inlichtingen zijn opgenomen.

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

Deelnemers hebben met betrekking tot de concept Overeenkomst inclusief Bijlagen de mogelijkheid om vragen te stellen, tekstvoorstellen te doen en/of om aanvullingen te verzoeken. Zij dienen deze vragen te stellen vóór de uiterste termijnen voor het stellen van vragen. De tweede vragenronde is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vragen naar aanleiding van de vragen en antwoorden zoals deze in de eerdere Nota's van Inlichtingen zijn opgenomen. 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 het geval een Deelnemer van mening is dat een in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de SVB onvoldoende/onjuist is beantwoord. Indien een Deelnemer de SVB hiervan niet onverwijld op de hoogte stelt, dan mag de SVB erop vertrouwen dat het in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoord voor alle Deelnemers een aanvaardbaar antwoord op de vraag is.

4) Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar.

In het geval dat een Deelnemer om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde bewijsmiddelen 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 in dat geval zullen worden overgelegd.

3.6. Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn de volgende:

Adres:

Sociale Verzekeringsbank

T.a.v. Ronald Vroom / ICM, directie Bedrijfsvoering

Van Heuven Goedhartlaan 1

1181 KJ Amstelveen

Postbus 1100

1180 BH Amstelveen

E-mail:

inkoop@svb.nl

In behandeling door:

Ronald Vroom

3.7. 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

Deze aanbesteding kent twee vragenrondes. In de planning zijn de termijnen opgenomen waarbinnen vragen en verzoeken kunnen worden ingediend. Alle vragen en verzoeken om nadere informatie worden schriftelijk geanonimiseerd beantwoord in Nota's van Inlichtingen. De SVB plaatst de Nota's van Inlichtingen inclusief mogelijk aanvullende documenten, uiterlijk op de in de planning aangegeven datum, op www.tenderned.nl. Vragen dienen te worden gesteld via het berichtenverkeer van TenderNed (hier dient u uw vragenlijst als bijlage toe te voegen).

Let op: De tweede vragenronde is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vragen naar aanleiding van de vragen en antwoorden zoals deze in de eerdere Nota's van Inlichtingen zijn opgenomen.

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

3.10. 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 Overeenkomst met de Opdrachtnemer (zie voor de Concept overeenkomst **Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB** zal 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 vervaltijd van 20 kalenderdagen, een Overeenkomst sluiten onder de ontbindende voorwaarde dat voldaan wordt aan een succesvolle Proof of Concept. 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.

Verder geldt als ontbindende voorwaarde voor Gunning dat de Concept Overeenkomst tussen de SVB en de Deelnemer aan wie voorlopig is gegund, binnen redelijke termijn na de datum van de mededeling van de Gunningsbeslissing tot stand komt. Indien dat niet het geval blijkt, dan behoudt de SVB zich uitdrukkelijk het recht voor om de Gunningsbeslissing in te trekken en niet tot het sluiten van een Overeenkomst met die Deelnemer over te gaan.

3.13. Wachtkamerovereenkomst

De SVB behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst met de Opdrachtnemer tot 6 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;
- Opdrachtnemer op grond van Proof of Concept niet in staat is gebleken om deze naar mening van de SVB succesvol af te ronden.
- er aanwijzingen zijn dat Opdrachtnemer de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk niet kan nakomen en Opdrachtnemer na een verzoek tot opheldering geen of onvoldoende uitsluitel (naar 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 6 maanden na Gunning, tot vorenbedoelde ontbinding/opzegging is overgegaan, dan geldt hetgeen bepaald is in de concept Wachtkamerovereenkomst, zoals deze is bijgesloten als **Bijlage K concept Wachtkamerovereenkomst CCM EA200075 SVB**.

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:

1. Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA (***Bijlage D UEA CCM EA2020075 SVB def.pdf***).
2. Ingevuld en volledig ondertekend Referentieformulier (***Bijlage E Referentie CCM EA2020075 SVB.docx***).
3. Ingevuld Prijzenblad (***Bijlage C Prijzenblad CCM EA 2020075 SVB def.xlsx***).
4. Uitwerking SGC-K1 Invulling gewenste functionaliteit (***Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB def.xlsx***).
5. Uitwerking SGC-K2 Implementatie.
6. Uitwerking SGC-K2 Roadmap van de geboden oplossing.

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: of zelfstandig of als onderdeel van één Combinatie. Indien een onderneming voor de Opdracht zowel zelfstandig inschrijft en als lid van een Combinatie, beoordeelt de SVB de Inschrijving die werd gedaan als lid van de Combinatie en wordt de zelfstandige Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van mededinging in deze aanbesteding.

4.4. Eisen aan Onderaannemer(s)

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

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

4.5. Eisen aan Derden

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

1. Deelnemer vermeldt in Deel II, onderdeel C (beroep) van het UEA of er beroep wordt gedaan op andere entiteiten en op welke specifieke draagkracht een beroep wordt gedaan.

2. Deelnemer dient daarnaast een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in van elke Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Hiermee verklaart de Derde dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de Opdracht aan de Deelnemer ter beschikking stelt.
3. Indien een beroep wordt gedaan op de technische en beroepsbekwaamheid van een Derde, dient de Derde daadwerkelijk (als Onderaannemer) te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

4.6. Concerninschrijving

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

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

4.7. Integriteit Ondernemers

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

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

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

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

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

4.8. Varianten

Er zijn geen varianten toegestaan.

4.9. Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen

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

4.10. Auteursrechten

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

4.11. Onherroepelijk en onvoorwaardelijk

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

4.12. Gestanddoeningstermijn

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

4.13. Rechtsgeldige ondertekening

Alle pagina's waar een handtekening wordt gevraagd, dienen een rechtsgeldige handtekening te hebben en gezet te zijn 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 door de daartoe bevoegde persoon 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. het programma van eisen;
- stap 5. Gunningscriterium Beste PKV (beste prijs-kwaliteitverhouding).

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

5.2. Risico te laat ontvangen Inschrijvingen

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

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

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

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

5.3. Uitsluitingsgronden

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op uitsluitingsgronden dient Deelnemer **Bijlage D UEA CCM EA2020075 SVB**, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals genoemd in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, in te vullen. Door het indienen van het UEA verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 en te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Vanaf het moment van indiening van de Inschrijving zal Deelnemer hieraan voldoen en zal blijven voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

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

De SVB stelt een Deelnemer waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 lid 1 of 3 of artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft

genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Deelnemer zal op eerste verzoek van de SVB alle genomen maatregelen in dat kader schriftelijk melden aan de SVB uiterlijk binnen 5 Werkdagen. De SVB beslist vervolgens of de Deelnemer wel of niet zal worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het niet tijdig aanleveren van een onderbouwing, kan ook leiden tot het uitsluiten van de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

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

5.4. Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden

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

	Bewijsstuk	Wanneer	Wie
1.	<u>Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister</u> <i>Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) dat een actueel beeld geeft van de organisatie en maximaal zes (6) maanden oud is, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden
2.	<u>Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)</u> <i>Gedragsverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2) Jaar oud is, 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
3.	<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.

Een Deelnemer kan op <http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do> vaststellen of de bewijsstukken gelijkwaardig zijn.

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

5.5. Geschiktheidseisen en Bewijsstukken

Op basis van de hieronder gestelde Geschiktheidseisen stelt de SVB vast of de Deelnemer geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de in het Beschrijvend document omschreven Opdracht. Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan worden 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	
Geschiktheidseisen A: Referentie(s)	
1. Referentie A.1 Kerncompetentie 1 2. Referentie A.2 Kerncompetentie 2	
Geschiktheidseisen B: Borging procesbeheersing	
1. Geschiktheidseis B.1: ISAE 3000 Type II verklaring SOC 2 Type 2 rapport 2. Geschiktheidseis B.2: ISO 27001:2017	
Geschiktheidseisen C: Afdekken financiële risico's	
1. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering 2. Ontbreken continuïteitsparagraaf	
Geschiktheidseis D: Personeel	
1. Voldoende bekwaam personeel	

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:

Kerncompetenties	
Geschiktheidseis A.1	Kerncompetentie 1
Deelnemer is in staat om een oplossing zoals beschreven in de aanbestedingsstukken succesvol te implementeren en te leveren.	
Geschiktheidseis A.2	Kerncompetentie 2
Deelnemer is in staat om succesvol te ondersteunen bij de transitie zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.	

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

Voor de referentie-opdracht gelden de volgende randvoorwaarden:

De referentieopdracht voor Kerncompetentie 1 dient tenminste aan de volgende eisen te voldoen:

- Met de oplossing zijn gedurende één jaar meer dan 1.000.000 Brieven gegenereerd en verzonden.

- De oplossing wordt gemiddeld over een jaar door meer dan 1500 gebruikers in Nederland gelijktijdig gebruikt.

•

De referentieopdracht voor Kerncompetentie 2 dient tenminste aan de volgende eisen te voldoen:

- In de referentie-opdracht heeft Deelnemer succesvol ondersteund bij de transitie van tenminste 50 slablonen succesvol.

Voor beide referenties gelden de volgende eisen:

- De referentie-opdracht heeft betrekking op een vergelijkbare opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) Jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed.
- De referentie-opdracht moet naar tevredenheid van de referentieorganisatie (destijds de betreffende opdrachtgever) zijn uitgevoerd en de referentie moet door de referent zijn ondertekend.
- 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.
- Een referentie-opdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.
- De SVB behoudt zich het recht voor de referentie-opdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie. Deelnemer vermeldt in Standaardformulier **Bijlage E Referentie CCM EA2020075 SVB**, die al de contactgegevens van de contactpersoon die de SVB rechtstreeks kan benaderen.

Voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Deelnemer Standaardformulier **Bijlage E Referentie CCM EA2020075 SVB**. Let op! Door in te schrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Deelnemer ermee akkoord dat het de SVB vrij staat contact op te nemen met de referentieorganisatie ter verificatie van de ingediende referentie-opdracht.

5.5.2. Borging procesbeheer

De SVB besteedt een belangrijk proces uit aan de winnende Deelnemer acht het essentieel dat de processen van Deelnemer voldoen aan vooraf opgestelde criteria en dat deze processen periodiek door een onafhankelijke derde worden getoetst op

1. opzet (schenkt de procesinrichting het vertrouwen dat de dienstverlening aan de afgesproken serviceniveaus voldoen?),
2. bestaan (zijn de processen daadwerkelijk gevolgd?) en
3. werking (zijn resultaten zoals bedoeld aantoonbaar?).

Borging procesbeheer	
Geschiktheidseis B.1	ISAE 3000 type 2 / SOC 2 verklaring
Deelnemer beschikt over een geldige en recente (afgegeven niet langer dan 1 jaar voor de sluitingsdatum van de Inschrijving) ISAE 3000 type 2 / SOC 2 type 2 verklaring (derde partij mededeling) die van toepassing is op de diensten die worden geleverd.	

De verklaring voldoet tenminste aan de volgende eis:

1. Het Trust Principle 'Privacy' is in scope voor de verklaring.

Het voldoen aan de 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 bij sub 2 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 CCM EA2020075 SVB**, de Uniforme Eigen verklaring geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

5.5.3. Informatiebeveiligingsmanagementsysteem

De SVB acht het essentieel dat Deelnemer beschikt over een goed ingericht informatie beveiligingsmanagementsysteem 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).

Informatiebeveiligingsmanagementsysteem	
Geschiktheidseis B.2	ISO 27001:2017
Deelnemer beschikt over een geldige en recente (afgegeven niet langer dan 1 jaar voor de sluitingsdatum van de Inschrijving) ISO 27001:2017 *) of gelijkwaardig dat van toepassing is op de dienst die wordt geleverd.	

Het voldoen aan de 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 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 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 ISO 27001:2017 mag ook worden gelezen ISO 27001:2015 of ISO 27001:2013.

Let op: een verklaring van een aankondiging van een ISO 27001 audit volstaat niet.

Voor deze geschiktheidseis gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van **Bijlage D UEA CCM EA2020075 SVB**, de Uniforme Eigen verklaring geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

5.5.4. 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 over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 2.500.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis en een totale dekking met een minimale limiet van € 5.000.000,00 per Jaar.	

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijstukken:

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 de volledige invulling en rechtsgeldige ondertekening van **Bijlage D UEA CCM EA2020075 SVB** de Uniforme Eigen verklaring geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.
- Deze verzekering dient ten minste op de Sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn.

Afdekken financiële risico's	
Geschiktheidseis C.2	Geen 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 het volgende bewijsstuk:

1. Een kopie van de goedkeurende accountantsverklaring of kopie van de samenstellingsverklaring.

5.5.5. Personeel

Personeel	
Geschiktheidseis D.1	Voldoende bekwaam personeel
De SVB hecht erg veel belang aan continuïteit ten aanzien van de inzet van Deelnemer waar het de Implementatie en de Transitie bevat. Deelnemer heeft voldoende personeel beschikbaar voor het uitvoeren van deze opdracht voor zover het de Implementatie en de Transitie betreft. Deelnemer verklaart hij de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de datum van inschrijving tenminste de volgende gemiddelde personeelsbezetting heeft gehad:	

2 fte teamleiders of projectleiders met ervaring in vergelijkbare projecten.
4 fte consultants met ervaring in vergelijkbare projecten.

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over het volgende bewijsstuk:

Een door een rechtsgeldig vertegenwoordiger ondertekend overzicht van de personeelsbezetting op de datum van Inschrijving inclusief hun relevante vergelijkbare ervaring.

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.

In **Bijlage L Handleiding Social Return versie jan 21** is de Handleiding Social Return opgenomen. Daarin wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling kan geven aan het plan van aanpak, de diverse vormen van Social Return en de verdiscontering van de 2% verplichting middels de bouwblokkenmethode.

De SVB vereist dat Opdrachtnemer zich committeert aan een social returnverplichting van minimaal 2% van de waarde van de Opdracht. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal worden opgenomen in de af te sluiten Overeenkomst.

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

5.7. Programma van eisen

Het Programma van eisen bestaat uit :

1. 'Must have' eisen met het karakter van een minimumeis (knock-out eis), dat wil zeggen dat het niet voldoen aan één of meer van deze eisen betekent dat de Inschrijving ongeldig is en ter zijde wordt geleverd.
2. Gesloten wensen van de typen 'Should have' en 'Could have', dat wil zeggen dat Deelnemer een antwoord op een dergelijke wens mag geven maar dat het niet beantwoorden ervan geen gevolgen heeft voor de geldigheid van de Inschrijving . Het niet honoreren van een wens leidt tot een score van 0 op die wens, het honoreren van een wens leidt tot de maximale score voor dat type wens.

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op het Programma van eisen dient Deelnemer **Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB** in te vullen. Daarbij gelden de volgende bepalingen:

Het is niet toegestaan wijzigingen in dit prijzenblad aan te brengen anders dan het invullen van de gele velden of een ander prijzenblad toe te voegen, op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving.

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

5.8. Gunningscriterium

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

Subgunningscriterium	Maximaal aantal te behalen punten
Kwaliteit	1400 (70%)
Prijs	600 (30%)
Totaal	2000 (100%)

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

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale aantal te behalen punten per subgunningscriterium
SGC-K1	Invulling gewenste functionaliteit	700 (50%)
SGC-K2	Implementatieplan	280 (20%)
SGC-K3	Roadmap van de geboden oplossing	140 (10%)
SGC-K4	Gebruiksvriendelijkheid	280 (20%)
TOTAAL:		1400 (100%)

LET OP: Inschrijvingen die minder dan 350 punten behalen voor Subgunningscriterium SGC-K1 worden ongeldig verklaard en ter zijde gelegd!

Voor een uitwerking van de subgunningscriteria kwaliteit zie **Bijlage B Subgunningscriteria kwaliteit**.

5.8.2. Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

Het volgende subgunningscriterium met betrekking tot prijs is van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore per subgunningscriterium
SGC-P1	Inschrijfprijs	600 (100%)
TOTAAL:		600 (100%)

Voor een uitwerking van het subgunningscriterium Inschrijfprijs zie **Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB**.

Na het vaststellen van de scores van de Inschrijvingen op de uitwerkingen van de kwalitatieve subgunningscriteria wordt voor de geldige inschrijvingen het aantal punten voor het subgunningscriterium 'Inschrijfprijs' met de volgende formule berekend:

$$P_i = P_{\max} - [P_{\max} * \log(l_i/l_{\min}) / \log(a)]$$

Waarbij:

- **P_i** = Puntenscore Inschrijver voor sub-gunningscriteriumcriterium prijs
- **P_{max}** = Maximaal aantal te behalen punten
- **l_i** = Inschrijfprijs als opgegeven door Inschrijver in het Prijzenblad
- **l_{min}** = Inschrijfprijs van de laagste Inschrijving
- **a**= constante gesteld op de waarde 5. Dit houdt in dat indien de Inschrijfprijs van de desbetreffende Inschrijver (**l_i**) 5 keer zo hoog is als de Inschrijfprijs van de laagste Inschrijving (**l_{min}**), deze 0 punten krijgt.

Het aantal berekende punten voor de prijs wordt als volgt afgerond naar een gehele puntenscore:

- Als het eerste decimaal van de berekende score het cijfer 4 of lager is dan wordt afgerond op het hoogste gehele getal dat kleiner is dan of gelijk is aan het oorspronkelijke getal. (voorbeeld: een berekende score van 298,12 wordt afgerond op 298).
- Als het eerste decimaal van de berekende score het cijfer 5 of hoger is dan wordt afgerond op het laagste gehele getal dat groter is dan of gelijk is aan het oorspronkelijke getal. (voorbeeld: een berekende score van 298,51 wordt afgerond op 299).

De Inschrijving met de laagste Inschrijfprijs prijs scoort de maximaal te behalen puntenscore op het subgunningscriterium prijs, immers als **l_i=l_{min}** geldt **P_i=P_{max}**.

Voor een uitwerking van het subgunningscriterium prijs zie **Bijlage C Prijzenblad CCM EA2020075 SVB**. Voor wat betreft de onderdelen waarvan vermeld is dat deze optioneel zijn gelden de volgende bepalingen:

- De afgegeven tarieven en prijzen zijn vast gedurende de Overeenkomst.
- De SVB is niet verplicht deze onderdelen bij Opdrachtnemer af te nemen.
- De SVB is gerechtigd deze onderdelen bij derden af te nemen.

5.9. Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit

5.9.1. Beoordelingscommissie

De beoordeling van de uitwerkingen van de sub-gunningscriteria m.b.t. Kwaliteit wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie die is samengesteld uit deskundige leden. In de beoordelingscommissie zijn de volgende rollen vertegenwoordigd:

Product Owner
Adviseur Klantcommunicatie
Eindgebruiker
Brievenbouwer
Business analist
DTI expert
UX-expert
Service manager
Contract manager
Projectleider

Daarbij geldt:

- De beoordelingscommissie wordt bijgestaan door één of meer procesbegeleiders die geen stem hebben bij de beoordeling en de toekenning van scores.
- De beoordelingscommissie kan zich indien gewenst zich bij laten staan door één of meer onafhankelijke externe adviseurs die geen stem hebben bij de beoordeling en de toekenning van scores.
- Als een beoordelaar uitvalt, wordt deze niet vervangen door een andere beoordelaar.

5.9.2. Beoordelingsmethode

De beoordelingscommissie kent in consensus per kwalitatief subgunningscriterium (SGC-K2, SGC-K3 en SGC-K4) een score toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving op het betreffende kwalitatieve subgunningscriterium.

Vervolgens wordt voor iedere Inschrijving de score voor de Inschrijfprijs berekend.

Indien bij de beoordeling twee of meer Inschrijvingen een gelijke totaalscore hebben, dan wordt de rangorde van die Inschrijvingen bepaald door de hoogte van de kwaliteitswaarden van de afzonderlijke kwalitatieve Subgunningscriteria in de volgorde SGC-K1, SGC-K2, SGC-K4, SGC-K3. Wijken de totale kwaliteitswaarden niet van elkaar af, dan bepaalt het lot door loting ten overstaan van een notaris.

5.9.3. Beoordelingsschaal

De beoordelingscommissie hanteert de volgende puntenwaardering voor de beoordeling van de uitwerkingen van de subgunningscriteria:

Subgunningscriterium SGC-K1

Voor het Subgunningscriterium SGC-K1 wordt voor iedere individuele Inschrijving de score in punten als volgt vastgesteld:

Behaalde aantal punten = $Q1 / \text{Max}Q1 * \text{Maximaal aantal te behalen punten voor SGC-K1}$

Waarbij

- Q1=De totaal score op wensen van de typen 'Should have' en 'Could have' in het prijzenblad.
- MaxQ1 = 656, de maximale score op wensen van de typen 'Should have' en 'Could have' in het prijzenblad.
- De uitkomst van Q1/MaxQ1 wordt afgerond op gehele getallen.

Subgunningscriteria SGC-K2 en SGC-3

Kwaliteit wordt ten behoeve van de beoordeling gedefinieerd als de mate waarin de beschrijving in het desbetreffende document bijdraagt aan het bereiken van het doel dat bij het betreffende subgunningscriterium is omschreven. Hoe meer de Inschrijver, door middel van zijn beschrijving op grond van overgelegde meetbare onderbouwing en feiten, aantoont dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het bereiken van het desbetreffende doel, hoe hoger de waardering. Voor de Subgunningscriteria SGC-K2 en SGC-3 wordt de score in punten voor iedere individuele Inschrijving als volgt vastgesteld:

- **Uitmuntend:** Draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van het doel en biedt meerwaarde door het aanbieden van onderscheidende en/of innovatieve maatregelen/prestaties. Alle belangrijke onderdelen van het gevraagde zijn op uitmuntende wijze beschreven en zijn uitmuntend toegespitst op de SVB. Het geven van overtuigende concrete voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant) is eveneens van uitmuntend niveau. 100% van het maximaal te behalen aantal punten voor dit kwalitatieve Subgunningscriterium.
- **Goed:** Draagt in zeer goede mate bij aan het bereiken van het doel. Alle belangrijke onderdelen van het gevraagde zijn op zeer goede wijze beschreven en zijn zeer goed toegespitst op de SVB. Het geven van overtuigende concrete voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant) is eveneens van zeer goed niveau. 75% van het maximaal te behalen aantal punten voor dit kwalitatieve Subgunningscriterium.
- **Voldoende:** Draagt in goede mate bij aan het bereiken van het doel. Alle belangrijke onderdelen van het gevraagde zijn op goede wijze beschreven en zijn goed toegespitst op de SVB. Het geven van overtuigende concrete voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant) is eveneens van goed niveau. 50% van het maximaal te behalen aantal punten voor dit kwalitatieve Subgunningscriterium.
- **Onvoldoende:** Draagt in onvoldoende mate bij aan het bereiken van het doel. Het antwoord geeft onvoldoende invulling aan het gevraagde of er ontbreken 1 of meer belangrijke onderdelen in het antwoord. Daarnaast is het antwoord onvoldoende toegespitst op de SVB. Het geven van overtuigende concrete voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant) is eveneens van onvoldoende niveau. 25%, geen punten voor dit kwalitatieve Subgunningscriterium.
- **Slecht:** Er is niets of nauwelijks een antwoord ingevuld bij het subgunningscriterium. 0% van het maximaal te behalen aantal punten voor dit kwalitatieve Subgunningscriterium.

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

Het is aan de Deelnemer om door middel van de uitwerkingen 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.

Subgunningscriterium SGC-K4

Voor het Subgunningscriterium SGC-K4 wordt de score in punten voor iedere individuele Inschrijving als volgt vastgesteld:

Gescoord aantal punten = $Q4 / \text{Max}Q4 * \text{Maximaal aantal te behalen punten voor SGC-K4}$

waarbij

- $Q4$ = Rekenkundig gemiddeld aantal gescoorde punten over de beoordelaars op de 'Systems Usability Scale'.
- $\text{Max}Q4$ = Maximaal aantal te scoren punten op de 'Systems Usability Scale'.

De 'Systems Usability Scale' is een vragenlijst die bestaat uit de volgende 10 stellingen

1. Ik denk dat ik dit systeem graag regelmatig wil gebruiken.
2. Ik vond het systeem onnodig complex.
3. Ik vond het systeem makkelijk te gebruiken.
4. Ik denk dat ik ondersteuning nodig heb van een technisch persoon om dit systeem te kunnen gebruiken.
5. Ik vond dat de verschillende functies in dit systeem erg goed geïntegreerd zijn.
6. Ik vond dat er teveel tegenstrijdigheden in het systeem zaten.
7. Ik kan me voorstellen dat de meeste mensen zeer snel leren om dit systeem te gebruiken.
8. Ik vond het systeem erg omslachtig in gebruik.
9. Ik voelde me erg vertrouwd met het systeem.
10. Ik moest erg veel leren voordat ik aan de gang kon gaan met dit systeem.

Iedere beoordelaar scoort iedere stelling aan de hand van de volgende Likert schaal:

Geheel mee oneens 1 punt	Deels mee oneens 2 punten	Neutraal 3 punten	Deels mee eens 4 punten	Geheel mee eens 5 punten
-----------------------------	------------------------------	----------------------	----------------------------	-----------------------------

Om voor iedere stelling tot een score van 0 tot 100 punten te komen worden de volgende stappen gevolgd:

1. Van de score voor de stellingen 1, 3, 5, 7 en 9 wordt één punt van de score afgetrokken.
2. Van de score voor de stellingen 2, 4, 6, 8 en 10 wordt de score van 5 afgetrokken.
3. Voor iedere beoordelaar worden de in stappen 1 en 2 aangepaste scores opgeteld en met 2,5 vermenigvuldigd.

Voor een uitwerking van de subgunningscriteria kwaliteit zie **Bijlage B Subgunningscriteria kwaliteit**.

De beoordelingscommissie kent in consensus per kwalitatief subgunningscriterium (SGC-K2, SGC-K3 en SGC-K4) een score toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving op het betreffende kwalitatieve subgunningscriterium.

5.10. Beoordeling Beste PKV

De beoordeling op basis van het Gunningscriterium 'Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding' resulteert uiteindelijk in een rangorde van de Deelnemers op basis van het

totaal aantal behaalde punten. De Deelnemer met de hoogst behaalde totaalscore wordt geacht de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te hebben ingediend. De Opdracht zal (voorlopig) worden gegund aan de Deelnemer die de Inschrijving met de beste prijs kwaliteitsverhouding heeft ingediend.

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, enzovoort, enzovoort in de volgorde SGC-K4 SGC-K3.

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.

5.11. Proof of Concept

5.11.1. Achtergrond en Procedure

De SVB wil dat de voorgenomen opdrachtnemer in een Proof of Concept (PoC) laat zien dat deze in staat is om de Opdracht conform de specificaties uit te voeren. De SVB wil aan de hand van een aantal concrete situaties en doelen in de PoC toetsen of de voorgenomen opdrachtnemer, in samenwerking met de SVB en met duidelijke verantwoordelijkheden voor beide partijen, in staat is om de Oplossing te realiseren, de Opdracht conform de specificaties uit te voeren, en de door de SVB gestelde doelen te realiseren.

Voorafgaand aan de PoC maken partijen afspraken over de uitvoering en planning van de PoC. Tevens moet de voorgenomen opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. De SVB neemt hierover contact op met de voorgenomen opdrachtnemer.

Zodra de PoC is afgerond en de PoC op grond van de door de SVB gestelde eisen succesvol is verlopen (zie 5.11.4 en 5.11.6), wordt de PoC door de SVB goedgekeurd. Na goedkeuring kan de SVB tot definitieve gunning overgaan en kunnen partijen de Overeenkomst ondertekenen c.q. afspraken maken over de Implementatie op grond van een opgesteld Implementatieplan, een planning, en de wijze van communiceren en uitvoering.

Indien de PoC op één of meer onderdelen niet succesvol is, wordt aan de voorgenomen Opdrachtnemer éénmaal de mogelijkheid tot herstel binnen redelijke termijn (14 kalenderdagen) geboden. Indien ook dan de PoC op één of meer onderdelen, naar oordeel van de SVB niet voldoet aan de door de SVB gestelde eisen, zal de SVB de voorgenomen gunning intrekken en, indien zij de opdracht nog wenst te gunnen, een nieuwe voorlopige gunning uitbrengen aan de Deelnemer die in de eerste rangorde als nummer twee is geëindigd. De SVB zal vervolgens een tweede PoC aanvangen met de Deelnemer die in de eerste rangorde als nummer twee is geëindigd.

Indien de tweede PoC op één of meer onderdelen niet succesvol is, wordt aan de Deelnemer die in de eerste rangorde als nummer twee is geëindigd éénmaal de mogelijkheid tot herstel binnen redelijke termijn (14 kalenderdagen) geboden. Indien ook dan de PoC op één of meer onderdelen, naar oordeel van de SVB niet voldoet aan de door de SVB gestelde eisen, zal de SVB de aanbesteding intrekken en, indien zij de Opdracht nog wil laten uitvoeren, een nieuwe aanbesteding starten.

5.11.2. Doelstellingen van de PoC

De voorgenomen opdrachtnemer realiseert in de PoC tenminste onderstaande punten om de daarbij genoemde doelen te realiseren:

1. Dat het door SVB aangeleverde briefontwerp in de Oplossing kan worden gerealiseerd.

Doel: vaststellen of de Oplossing aan de vraagstellingen van SVB voldoet. (Zie hiervoor de “must have” eisen in paragraaf 5.11.4 en 5.11.6).

2. Dat er tussen de Oplossing enerzijds en de bij SVB al aanwezige interface anderzijds een bestandsuitwisseling wordt gerealiseerd via e-mail of een vergelijkbaar medium. Met die bestandsuitwisseling moet het mogelijk zijn dat de SVB in de PoC Briefopdrachten aanbiedt aan de Oplossing voor verdere verwerking waarbij de Briefopdracht in het uitgewisselde bestand een 100% kopie is van de Briefopdracht die uit het Bronsysteem wordt aangeleverd.

Doel: vaststellen of de Briefopdracht zonder inhoudelijke aanpassingen ingelezen en verwerkt kan worden door de Oplossing en dat de via bestandsuitwisseling aangeleverde Briefopdracht zal leiden tot het conform specificaties opstarten en genereren van Brieven volgens het SVB briefontwerp.

3. Dat er in de eerste workflow stap vanuit een werkbak één interactieve Brief wordt aangemaakt door een Eindgebruiker van de SVB, op basis van de via bestandsuitwisseling aangeleverde Briefopdracht en het door de Opdrachtnemer ingebouwde Sjabloon. Die samengestelde Brief moet daarna in een volgende workflow stap door een andere Eindgebruiker kunnen worden gecontroleerd, aangepast, afgewezen (met melding naar eerste Eindgebruiker) of worden vrijgegeven voor verdere verwerking.

Doel: vaststellen dat een Eindgebruiker in kan loggen en er een werkbakje met te verwerken Brieven voor deze Eindgebruiker beschikbaar is. Dat deze Eindgebruiker vanuit de werkbak een interactieve Brief in de Oplossing samen kan stellen, gebaseerd op een door de SVB via bestandsuitwisseling aangeleverde Briefopdracht en het door de Opdrachtnemer ingebouwde Sjabloon.

4. Dat er in een volgende stap in het workflow proces binnen de Oplossing door een andere Eindgebruiker controles, aanpassingen of een afwijzing(en) op gegenereerde brieven kunnen plaatsvinden en dat die Eindgebruiker een Brief voor verdere verwerking kan vrijgeven. Dat de in de Berichtenbox te plaatsen Brieven conform de voorgeschreven interfacegegevens t.b.v. de Berichtenbox worden samengesteld en klaargezet. In de PoC worden deze brieven niet naar de Berichtenbox verzonden.

Doel: vaststellen of voldaan wordt aan de voorgeschreven interfacegegevens t.b.v. de Berichtenbox.

5. Dat de door de Oplossing samengestelde Brieven t.b.v. de Berichtenbox distributie ook daarvoor geschikt zijn. Dat de samengestelde te printen Brieven conform specificaties kunnen worden geproduceerd op de Printinfrastructuur. In de PoC wordt het door de Oplossing gegenereerde printbestand onveranderd via bestandsuitwisseling aangeleverd.

Doel: vaststellen dat de samengestelde Brieven conform specificaties in de SVB Printinfrastructuur verwerkt kunnen worden.

6. Dat van elke samengestelde Brief ook altijd het bijbehorende archiefstuk + metadata wordt gegenereerd. In de PoC worden het door de Oplossing gegenereerde archiefbestand en de metadata via e-mail of een vergelijkbaar medium aan de SVB aangeleverd. De juiste metadata wordt door de Oplossing aangeleverd en voldoet om de archiefstukken in te kunnen lezen in het DMS. Gelijktijdige aanmaak van samengestelde Brieven voor de kanalen print, Berichtenbox en het archief is mogelijk. De “look and feel” van alle samengestelde Brieven en het bijbehorende archiefstuk, conform specificaties van de SVB, zijn gelijk aan elkaar.

Doel: vaststellen dat de door de Oplossing gegenereerde archiefstukken inhoudelijk voldoen aan de PDF/A standaard en correct kunnen worden ingelezen in het DMS.

7. -Dat de Tekst- en Opmaakcomponenten, die in de Brieven gebruikt worden aangepast kunnen worden via een gecontroleerd proces. Een aangepaste Component moet vanuit verschillende rollen in de acceptatieomgeving kunnen worden verwerkt en naar de productieomgeving kunnen worden verplaatst.

Doel: vaststellen dat contentbeheer inclusief authenticatie en workflow via een web- binnen de Oplossing mogelijk is.

8. Dat met behulp van status update-informatie verwerking van een Brief in de gehele verwerkingsketen op juiste verwerking kan worden gevolgd en gecontroleerd. Hiervoor moet elke Brief door de Oplossing voorzien worden van een uniek nummer.

Doel: vaststellen dat de aan de hand van het unieke briefnummer status-update informatie kan worden ontvangen, ingezien, bewerkt en gelezen tijdens de PoC.

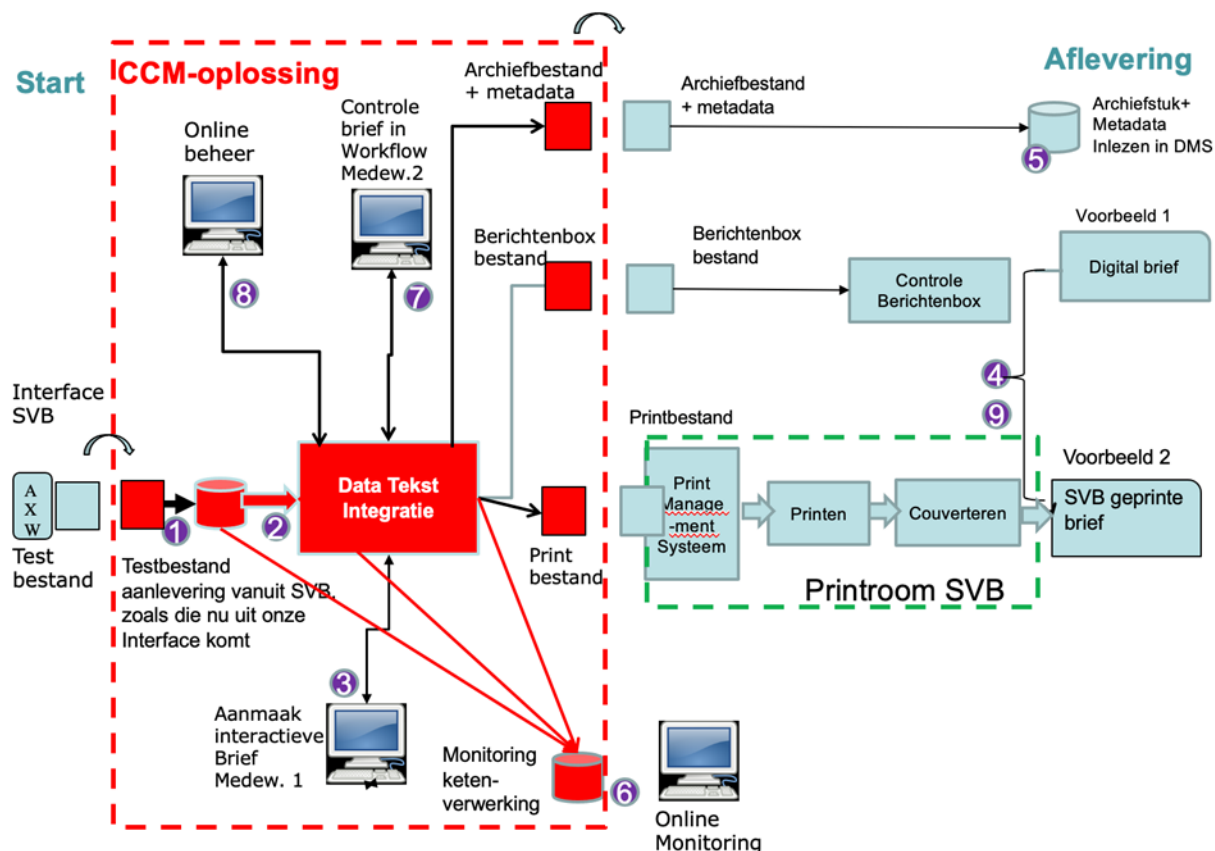
9. Dat de SVB op basis van een vooraf vastgestelde communicatiestrategie, zoals in de via bestandsuitwisseling aangeleverde Briefopdracht is opgenomen, meerdere Kanalen door elkaar heen aan kan sturen met één Briefopdracht.

Doel: vaststellen dat op basis van de SVB data de verwerkingen van de verschillende Kanalen naast elkaar verlopen.

10. Dat de performance van de Oplossing voldoet aan de standaarden van de SVB zoals bepaald in het PvE.

5.11.3. Processtappen binnen de PoC

De hieronder vermelde processtappen dienen succesvol doorlopen te zijn in de zin dat naar oordeel van de SVB aan de in 5.11.4 beschreven subset van de “must have” eisen wordt voldaan.



1. Briefopdrachten worden via bestandsuitwisseling (via e-mail of gelijkwaardig) afgeleverd bij de Opdrachtnemer. Het betreft, conform specificaties van de SVB, een Briefopdracht die identiek is aan de Briefopdracht zoals die nu uit de interface AXW van de SVB aangeleverd wordt. Bestandsuitwisseling geschiedt via email of een vergelijkbaar medium.
2. Op basis van de aangeleverde Briefopdracht wordt een conceptbrief gegenereerd of wordt een trigger in de werkmap van een Eindgebruiker gezet ter interactieve verwerking van een Brief. Iedere Brief krijgt daarbij van de Oplossing een uniek nummer.
3. Dat Brieven interactief door Eindgebruikers gegenereerd en klaargezet kunnen worden voor verdere verwerking (inclusief archiefstukken en metadata) of on-hold gezet kunnen worden voor verdere verwerking de volgende dag.
4. De samengestelde Brieven (tekst zowel in het Nederlands en het Engels in één brief en inclusief eventuele bijlagen) worden binnen de SVB geprint/gecouverteerd en/of de digitale brieven worden geschikt gemaakt om bij de Berichtenbox afgeleverd te worden. Hiervoor worden de bestanden via bestandsuitwisseling aan de SVB aangeleverd.
5. De SVB slaat van alle gegenereerde Brieven één uniform en uniek exemplaar, zowel in het Nederlands als het Engels + eventuele bijlagen, als één archiefstuk in het digitale archief op in PDF/A formaat inclusief bijbehorende metadata. Hiervoor worden de bestanden via bestandsuitwisseling aan de SVB aangeleverd.
6. De SVB kan de verwerking binnen de Oplossing volgen en kan controleren dat op basis van een uitgewisseld bestand met één of meer Briefopdrachten alle Brieven succesvol zijn samengesteld en afgeleverd zijn aan de volgende stap, of uitgevallen zijn met vermelding van de reden van uitval.
7. De via workflow samengestelde Brieven kunnen worden vrijgegeven voor productie en distributie en kunnen inhoudelijk aangepast worden of afgewezen kunnen worden na controle door een tweede Eindgebruiker.
8. Op afstand kan de Oplossing worden beheerd, de verwerking worden gecontroleerd, tekstblokken worden aangepast en briefontwerpen vanuit de acceptatieomgeving naar de productieomgeving worden verplaatst.

Na afloop van het totale proces zijn alle gegevens die de SVB in het uitgewisselde bestand aanlevert in overeenstemming met het briefontwerpen onveranderd in de samengestelde Brieven gebruikt, en als metadata aan de archiefstukken toegevoegd.

5.11.4. De samen te stellen brief

De in onderstaande tekst genoemde F-XXX nummers verwijzen naar de desbetreffende 'Must have' eisen zoals gesteld in het PvE en worden getoetst in de PoC.

Naam brief:

Toekenning AOW (eindresultaat naar klant) + Briefontwerp NL/EN

- Er dient één KoLiBrie (Korte Lichte Brieven) volgens de Huisstijl ingebouwd te worden (F-032).
- De opmaak- en tekstcomponenten worden via de test- en acceptatiefunctie in productie genomen (F-011).
- De brief wordt met een beperkte set invoergegevens (zie briefontwerp) samengesteld (F-038).
- Er dient een Preview van het eindresultaat getoond te worden (F-012).
- Er dient een conceptbrief opgeslagen te worden om die later af te kunnen maken (F-108)
- Het eindresultaat voor de klant bevat in de brief zowel de Engelse als ook de Nederlandse tekst (F-115)
- Er worden de volgende functionaliteiten vastgesteld:
 - a. Pictogrammen (F-008, F-036).
 - b. Conditie (F-037, F-139).
 - c. Toevoegen bijlage (F-046).
 - d. Aanpassen tekst door eindgebruiker (F-009).
 - e. Workflow voor goedkeuring, gebruikmakend van verschillende rollen/autorisaties (F-055, F-056, F-052).
- Er wordt vastgesteld en bevestigd dat de gegenereerde PDF voldoet aan de digitale toegankelijkheidseisen (F-072).
- Er wordt vastgesteld dat het Bericht een uniek nummer krijgt ten behoeve van ketenmonitoring (NF136).
- Er wordt vastgesteld dat metadata gezamenlijk met het Bericht geëxporteerd wordt volgens de eisen van het DMS (F-070).
- De Berichten kunnen worden geprint op de Printinfrastructuur (F-097).
- Er wordt vastgesteld dat de performance van het samenstellen van dezelfde Brief vanuit de werkplekbrowser voldoet aan de in het PvE gestelde performance eisen. (NF-041).
- Er wordt in een door de Opdrachtgever te bepalen brief, de volgende functionaliteit bevestigd:
 - f. Meerkeuzelijsten, vraagvelden (F-015/F-016).
 - g. Tijdelijk toe te voegen veld door Opdrachtgever in de Brief (F-038).
 - h. Tabellen (F-036).
 - i. Script (F-141).

5.11.5. Deliverables SVB t.b.v. de PoC

De SVB levert aan de voorgenomen Opdrachtnemer ten behoeve van de PoC de volgende deliverables :

1. Geanonimiseerd en fictief bestand met één of meer Briefopdrachten. In dit bestand, dat via bestandsuitwisseling zoals e-mail of gelijkwaardig wordt aangeleverd zit in de vorm van een Briefopdracht de benodigde data om een Brief aan te kunnen maken en te archiveren. Het eventueel nabootsen van volumeverwerking doen we middels het repliceren van het uit te wisselen bestand.
2. Informatie voor de samen te stellen Brieven en om de basisinrichting van de Oplossing t.b.v. de PoC te kunnen doen.
3. Huisstijl (fonts, iconen samenstelling, kleuren e.d.).
4. Het briefontwerp dat de Opdrachtnemer in moet bouwen voor interactieve verwerking.

5. Digitale format van het briefpapier van de SVB te gebruiken als overlay bij het samenstellen van de Brief.
6. Een digitale bijlage (pdf) van een standaard A4 folder of flyer.
7. Overzicht van Eindgebruikers die in de PoC de rol van 1e en 2e Eindgebruiker of de beheerdersrol vervullen.

5.11.6. Welke resultaten moet de PoC opleveren

Als resultaat van de PoC levert de voorgenomen Opdrachtnemer de volgende resultaten:

1. Op basis van de door de SVB via bestandsuitwisseling aangeleverde data ontvangt de SVB de interactief samengestelde Brieven die geschikt zijn voor het aangestuurde Kanaal:
 - a. De samengestelde te printen Brieven als printbestand.
 - b. De samengestelde Brieven als bestand voor de Berichtenbox.
 - c. Van alle samengestelde Brieven een archiefbestand met daarin de archiefstukken (PDF/A) en bijbehorende metadata.
2. De SVB ziet een ander specifiek tekstblok (content) in de samengestelde Brief die zij zelf geplaatst heeft, in plaats van het standaard tekstblok voor die Brief.
3. Minimaal één interactieve Brief is samengesteld zoals de voorgenomen Opdrachtnemer die zelf wenst op te stellen m.b.v. de door de SVB aangeleverde informatie (Huisstijl, uitgewisseld bestand e.d.).
4. Eén of meerdere typen Eindgebruikers kunnen een content blok aanpassen en controleren en via workflow in productie zetten (F-011).
5. Een Beheerder kan op afstand Controle van en het beheer op de Oplossing middels een beheersfunctie (F-60, F-011a, F022a, F052a+b, F-109) uitvoeren.
6. Een Beheerder kan op afstand Controle op de verwerkingsketen met een monitoring functie (F-071) uitvoeren.
7. Een beschrijving door de voorgenomen Opdrachtnemer van de wijze waarop de Oplossing zal koppelen met de Bronsystemen van de SVB, alsmede een beschrijving van eventuele connectiviteitsproblemen of incompatibiliteiten, ontbrekende technische informatie en of expertise aan de zijde van de SVB.

5.11.7. Wanneer is de PoC succesvol

De PoC is succesvol als met de handelingen in en resultaten van de PoC, naar het oordeel van de SVB, onderstaande genoegzaam conform specificaties is aangetoond:

1. Dat de gegenereerde documenten 100% juist zijn samengesteld volgens het aangeleverde briefontwerp, de aangeleverde Briefopdracht(en), de Huisstijl en volgens de aangeleverde basisinrichting.
2. Dat de te printen Brieven intern op het huidige Print Management Systeem verwerkt en geprint kunnen worden. Het geprinte document moet hierbij voldoen aan de Huisstijl eisen.
3. Dat de aangegeven communicatiestrategie conform schriftelijke afspraken is toegepast, en bestaat uit meerdere gelijktijdige Brieven via meerdere Kanalen op basis van de Briefopdracht(en).
4. Dat de Brief die bestemd is voor de Berichtenbox voldoet aan de specificaties van de Berichtenbox.
5. Dat de interactieve Brief in een werkbak kan worden benaderd, dan kan worden samengesteld en daarna kan worden aangepast in een volgende workflow stap door een daartoe geautoriseerde Eindgebruiker.
6. Dat de aangeleverde archiefstukken identiek zijn opgemaakt en gelijk zijn aan de geprinte output en/of aan de digitale berichten van de Berichtenbox.
7. Dat archiefstukken voldoen aan de PDF/A specificaties en voorzien zijn van de juiste metadata.
8. Dat de SVB met de Oplossing content blokken aan kan passen door een daartoe geautoriseerde Eindgebruiker.
9. Dat de statusupdate-informatie van de verwerking binnen de CCM-oplossing te volgen is.
10. Dat de SVB de in 5.11.4 en 5.11.6 beschreven subset van de "must have" eisen uit het PvE succesvol heeft kunnen toetsen.

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

De SVB behoudt zich het recht voor om, indien er sprake is van onduidelijkheden in een Inschrijving om een verduidelijking en/of een aanvulling te verzoeken. Deelnemer dient spoedig doch uiterlijk binnen 3 Werkdagen na dit verzoek te reageren. Indien Deelnemer niet of niet tijdig reageert of gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten 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

De SVB zendt alle Deelnemers gelijktijdig de mededeling van de gunningsbeslissing.

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.

Bijlage A. Vragenformulier

Deelnemer moet het bijgevoegde vragenformulier **Bijlage A SVB Format Nvl EA2020075** gebruiken om vragen te stellen over de inhoud van de aanbestedingsdocumenten. Vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen die op een andere wijze worden gesteld worden niet in behandeling genomen.

Bijlage B. Subgunningscriteria kwaliteit

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

SGC-K1: Invulling gewenste functionaliteit

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat Deelnemer zo veel als mogelijk wensen uit het PvE ('should have', 'could have') vervult en daarmee een zo hoog mogelijke score haalt.

Per wens kan uitsluitend als volgt worden gescoord:

1. 'Should have': 0 punten bij niet vervullen, 10 punten bij vervullen.
2. 'Could have': 0 punten bij niet vervullen, 1 punt bij vervullen.

Vraagstelling

Geef in het PvE aan welke wensen u invult.

Vormvereiste

Het is niet toegestaan andere wijzigingen in het Programma van Eisen aan te brengen dan het invullen van de wensen en het invullen van de velden ten behoeve van de ondertekening.

LET OP: Inschrijvingen die minder dan 350 punten behalen voor Subgunningscriterium SGC-K1 worden ongeldig verklaard en ter zijde gelegd!

SGC-K2: Implementatieplan

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat Deelnemer de Implementatie op een voor de SVB zo doeltreffende en doelmatig mogelijke wijze uitvoert.

Vraagstelling

Werk een concept implementatieplan uit voor de Implementatie van de door u aangeboden oplossing waarin u tenminste de volgende elementen behandelt:

1. De projectaanpak die u ten aanzien van de voortbrenging van de projectproducten gaat hanteren.
2. De planning van het project.
3. De projectgovernance.
 - LET OP: het gaat hier over de wijze waarop u deelneemt aan het besluitvormingsproces m.b.t. de implementatie en nadrukkelijk niet over de voortbrenging van de projectproducten.
4. De door u beïnvloedbare risico's die u ziet en de beheersmaatregelen die u daarvoor treft.
5. De door de SVB beïnvloedbare risico's die u ziet, de maatregelen die de SVB volgens u moet treffen inclusief de kosten ervan.
6. De overige risico's die u ziet en de maatregelen die er volgens u moeten worden getroffen door u of de SVB.
7. De noodzakelijke inzet aan de zijde van de SVB.

8. Voorbeeld van een testplan.
9. Hoe vindt Test en acceptatie plaats en wat zijn de consequenties bij afkeuring?

Randvoorwaarde t.a.v. de uitwerking

1. In de uitwerking wordt niet buiten de kaders van de Implementatie zoals beschreven in paragraaf 2.6 van dit document getreden.
2. In de uitwerking wordt alleen op de Implementatie ingegaan en nadrukkelijk niet op de Transitie.

Uw uitwerking wordt hoger gewaardeerd naarmate

1. De uitwerking de SVB beter in staat stelt de doelstellingen zoals beschreven in Paragraaf 2.3 van dit document te behalen.
2. De planning van het project aantoonbaar eerder leidt tot het afronden van de Implementatie dan in paragraaf 2.6 van dit document vermeld.
3. De projectgovernance beter aansluit bij de SVB.
4. De beschreven risico's relevanter zijn en de maatregelen leiden tot betere beheersing tegen realistische kosten.
5. De noodzakelijke inzet van de zijde van de SVB lager is.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K2 beslaat in totaal maximaal vier (4) pagina's A4 (enkelzijdig) lettertype Calibri 10pt, inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K2, dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

SGC-K3: Roadmap van de geboden oplossing

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat de oplossing kan meebewegen met de SVB op een voor de SVB zo goed mogelijke wijze.

Vraagstelling

Beschrijf de door u voorgestelde ontwikkeling van uw oplossing voor de komende drie jaar en behandel daarbij tenminste de volgende elementen

1. De belangrijkste drie voorgenomen aanpassingen aan uw oplossing en de waarde hiervan voor de SVB.
2. De wijze waarop u borgt dat u voortdurend op de hoogte bent van de behoeften en wensen van huidige en toekomstige gebruikers van uw oplossing.
3. De wijze waarop u de SVB betreft in de ontwikkeling van uw oplossing.
4. De wijze waarop u de SVB op de hoogte houdt van de ontwikkeling van uw oplossing in het licht van de doelstellingen van de SVB met deze opdracht en de doelstellingen van de SVB in het algemeen.

Uw uitwerking wordt hoger gewaardeerd naarmate

1. De voorgenomen ontwikkeling meer aantoonbare waarde voor de SVB oplevert.
2. De voorgenomen ontwikkelingen meer ruimte bieden om de ambities van de SVB zoals opgenomen in *Bijlage M Meerjarenkoers SVB 2021-2025* en *Bijlage N IV Strategie SVB 2021-2025* te faciliteren.
3. De SVB meer in staat is haar doelstellingen te realiseren.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K3 bestaat in totaal maximaal vier (4) pagina's A4 (enkelzijdig) lettertype Calibri 10pt, inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K3, dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

SGC-K4: Gebruiksvriendelijkheid

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat de oplossing zo gebruiksvriendelijk als mogelijk is.

Vraagstelling

Verzorg in een presentatie een demonstratie van uw oplossing en behandel daarin tenminste de use cases zoals genoemd in ***Bijlage 5 Use cases gebruiksvriendelijkheid CCM EA2020075 SVB***

Beoordeling

1. Per use case vullen de beoordelaars een vragenlijst op basis van de System Usability Scale in.
2. De totaalscore voor de presentatie is het rekenkundig gemiddelde van de individuele beoordelaars afgerond op gehele getallen.

Randvoorwaarden t.a.v. de uitwerking

1. De duur van de presentatie is maximaal een uur.
2. De demonstratie gaat alleen over de bovengenoemde functionaliteit
3. Als uit de demonstratie blijkt dat aan één of meer 'must-have' eisen niet wordt voldaan wordt de inschrijving ongeldig verklaard en ter zijde gelegd.
4. Van de demonstratie wordt een video opname gemaakt omwille van de verslaglegging.

Bijlage C. Prijsenblad

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

Het prijzenblad is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Excel formaat als **Bijlage C Prijzenblad CCM EA2020075 SVB**. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document. Het is niet toegestaan wijzigingen in dit prijzenblad aan te brengen anders dan het invullen van de gele velden of een ander prijzenblad toe te voegen, op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving.

Deelnemer dient het prijzenblad volledig ingevuld conform de volgende voorschriften in:

- Deelnemer heeft met betrekking tot het subgunningscriterium prijs het prijzenblad **Bijlage C Prijzenblad CCM EA2020075 SVB** ingevuld.
- Deelnemer dient de prijzen te baseren op de in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen (alle inclusief Bijlagen) opgenomen voorwaarden, eisen en de uitwerking door Deelnemer van de subgunningscriteria kwaliteit.
- De in **Bijlage C Prijzenblad CCM EA2020075 SVB** door Deelnemer in te vullen prijzen dienen in euro's te zijn, met maximaal twee (2) cijfers achter de komma, exclusief btw.
- Het is op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving uitsluitend toegestaan prijzen van € 0 of € 0,00 in te vullen voor de onderdelen waarbij is vermeld dat een prijs van € 0 respectievelijk € 0,00 voor dit onderdeel is toegestaan.
- Het is op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving niet toegestaan prijzen zodanig in te vullen dat een berekende prijs van € 0 tot stand komt voor de onderdelen waarbij is vermeld "Een prijs van € 0 is voor dit onderdeel NIET toegestaan."
- Indien Deelnemer een prijs van € 0 of € 0,00 invult waar dat is toegestaan worden de kosten voor het betreffende onderdeel geacht onderdeel van de Inschrijving te zijn en in de Inschrijfprijs te zijn inbegrepen.
- Het is niet toegestaan om prijzen lager dan € 0 of € 0,00 in te vullen.
- In ieder geel veld dient een prijs te worden ingevuld. Het risico van het plakken van een prijs, oftewel het niet zelf intypen van een prijs, in het prijzenblad is volledig voor rekening van de Deelnemer.
- Indien er volgens Deelnemer andere kosten van toepassing zijn dan de in **Bijlage C Prijzenblad CCM EA2020075 SVB** aangegeven mogelijkheden (bijvoorbeeld administratiekosten, reiskosten, spoedcontrole, transitiekosten, retransitiekosten etc.), dan dienen die andere kosten in de aangeboden tarieven verdisconteerd te zijn. Deze komen niet apart voor vergoeding in aanmerking.
- Voor wat betreft alle opties geldt dat de SVB het recht heeft deze bij Deelnemer af te nemen maar daartoe op geen enkele wijze verplicht is.
- Alle in **Bijlage C Prijzenblad CCM EA2020075 SVB** vermelde hoeveelheden dienen als indicaties, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
- Deelnemer heeft de keuze om zijn Inschrijfprijs in het prijzenblad en daarmee de uitvoering te baseren op één en slechts één van de twee volgende prijsmodellen:
 1. het aantal gebruikers van de Oplossing eventueel in combinatie met jaarlijkse vaste kosten (tabblad "6.1 Jaarlijkse exploitatie Uss") ;
 2. het aantal Berichten dat door de Oplossing verwerkt eventueel in combinatie met jaarlijkse vaste kosten (tabblad "6.2 Jaarlijkse exploitatie Mss") .

- Deelnemer dient op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving één en slechts één van de tabbladen "6.1 Jaarlijkse exploitatie Uss" en "6.2 Jaarlijkse exploitatie Mss" in te vullen.

Bijlage D. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), is separaat bijgesloten als **Bijlage D UEA EA2020075 SVB** bij dit Beschrijvend document in pdf en dient door Deelnemer conform instructie in het formulier ingevuld te worden.

Bijlage E. Referentieformulier

Deelnemer dient het formulier **Bijlage E Referentie EA2020075 SVB** te gebruiken voor het indienen van de referenties waarmee Deelnemer aantoont dat deze over de gevraagde kerncompetenties beschikt. In geval van een tweede referentie dient Deelnemer een tweede formulier **Bijlage E Referentie EA2020075 SVB** te gebruiken.

Bijlage F. Programma van eisen

Het document **Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Excel-formaat. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document dat op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Het Programma van Eisen is als Bijlage onderdeel van de Overeenkomst.

Let op: de SVB-nummering van de eisen is niet doorlopend!

Bijlage G. Concept Overeenkomst

Het document **Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document dat op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document.

Bijlage H. Concept Verwerkersovereenkomst

Het document **Bijlage H concept Verwerkersovereenkomst CCM EA2020075 SVB** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document dat op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. De verwerkersovereenkomst is als Bijlage onderdeel van de Overeenkomst.

Bijlage I. Vervallen

Deze bijlage is vervallen.

Bijlage J. Dossier Financiële Afspraken (DFA)

Het document ***Bijlage J concept Dossier Financiële Afspraken CCM EA2020075 SVB*** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document dat op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is.

Bijlage K. Concept Wachtkamerovereenkomst

Het document **Bijlage K concept Wachtkamerovereenkomst CCM EA2020075 SVB** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document dat op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. De Wachtkamerovereenkomst is als Bijlage onderdeel van de Overeenkomst.

Bijlage L. Handleiding Social Return

Het document **Bijlage L Handleiding Social Return jan 21** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage M. Meerjarenkoers SVB 2021-2025

Het document ***Bijlage M Meerjarenkoers SVB 2021-2025*** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage N. IV Strategie SVB 2021-2025

Het document **Bijlage N IV Strategie SVB 2021-2025** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage O. Beschrijving huidige situatie EA2020075 SVB

Het document **Bijlage O Beschrijving huidige situatie EA2020075 SVB** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage P. Procesbeschrijving huidige situatie EA2020075 SVB

Het document ***Bijlage P Procesbeschrijving huidige situatie EA2020075 SVB*** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage Q. Architectuurbeschrijving Herinrichten (DTI) correspondentieketen

Het document ***Bijlage Q Architectuurbeschrijving Herinrichten (DTI) correspondentieketen*** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage R. Verslag marktconsultatie CCM EA2020075 SVB

Het document ***Bijlage R Verslag marktconsultatie CCM EA2020075 SVB*** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage S. Use cases gebruiksvriendelijkheid EA2020075 SVB

Het document ***Bijlage T Use cases gebruiksvriendelijkheid EA2020075 SVB*** is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.