

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding

met betrekking tot

Website



Versie : definitief
Datum : 10 januari 2023

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Juridisch Loket en Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Checklist voor het indienen van een Inschrijving

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Inschrijver dient te overleggen bij de Inschrijving, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Inschrijving dient samen te stellen. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad.

Let op: Het doen van een Inschrijving is geen sinecure. Los van de inhoud van het aanbod, kan ook een ogenschijnlijk kleine (vorm)fout er toe leiden dat een Inschrijving ongeldig moet worden verklaard. Het wordt daarom geadviseerd om zo snel mogelijk kennis van de Aanbestedingsstukken te nemen en alle vragen en twijfelpunten over wat precies op welke wijze moet worden ingevuld voor te leggen in de vragenrondes.

Document	Actie	Inschrijver*	Elke deelnemer Samenwerking?	Derde en/of Onderaannemer?
Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 en 4 Aanbestedingsleidraad)				
Aanbiedingsbrief	Rechtsgeldig ondertekend bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
UEA	Bijlage UEA invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Ja	Alleen Derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Format kerncompetenties	Bijlage Format kerncompetenties invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Subgunningscriteria (Hoofdstuk 5 Aanbestedingsleidraad)				
Kwaliteit	1. Aanpak Transitie website as is, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	2. Toekomstvisie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	3. Invullen partnerschap, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	4. Beheer en onderhoud, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	5. Exitstrategie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	6. MVI (duurzaamheid en SROI), vrij invullen en bijvoegen in .pdf	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	7. Bijlage Format sleutelfunctionarissen invullen en bijvoegen in .pdf	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Prijs	Bijlage Prijzenblad invullen en bijvoegen, in .pdf en .xls(x).	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	Sluitende kostenonderbouwing voor de transitiekosten bijvoegen in .pdf	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	Open kostencalculatie voor beheerkosten bijvoegen in .pdf	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee

	Kostenonderbouwing voor de casus met uren en bijbehorende uurtarief bijvoegen in .pdf	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
--	---	----	------------------------	-----

*) Zijnde zelfstandig Inschrijver, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

Checklist Verificatiedocumenten

Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver, conform onderstaand schema. Er kan eerder in de procedure om deze Verificatiedocumenten gevraagd worden indien dit noodzakelijk is voor een goede procedure. Aan het opvragen van Verificatiedocumenten kunnen geen rechten worden ontleend. De gevraagde informatie dient op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf werkdagen te kunnen worden verstrekt, waarbij de Aanbestedende dienst ook een langere termijn kan toestaan voor zover dit een goede procedure niet in de weg zit.

Let op: U hoeft deze Verificatiedocumenten dus nog niet bij uw Inschrijving in te dienen, maar dient zich wel bewust te zijn van het feit dat deze documenten opgevraagd kunnen worden, opdat u deze tijdig aan kunt vragen als u niet over de vereiste actuele documenten beschikt.

Document	Inschrijver*	Elke deelnemer Samenwerking?	Derde en/of Onderaannemer?
Een Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is/was dan twee jaar	Ja	Ja	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Een Verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is/was dan zes maanden	Ja	Ja	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is/was dan zes maanden	Ja	Ja	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
De meest recente jaarrekening, waaruit blijkt dat er geen signalen zijn dat de continuïteit van uw onderneming in het geding is	Ja, tenzij beroep op Derde	Ja, tenzij beroep op Derde	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen inzake de continuïteit
De polis waaruit blijkt dat Inschrijver beschikt over een <u>beroeps</u> aansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per jaar	Ja, tenzij beroep op Derde	Ja, tenzij beroep op Derde	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen inzake de verzekering**
De polis waaruit blijkt dat Inschrijver beschikt over een <u>bedrijfs</u> aansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per jaar	Ja, tenzij beroep op Derde	Ja, tenzij beroep op Derde	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen inzake de verzekering**
NEN-ISO 9001:2015 certificaat of gelijkwaardig, zoals beschreven in Hoofdstuk 4 van de Aanbestedingsleidraad	Ja	Ja	Indien een beroep wordt gedaan op Derde, is het niet vereist dat de Derde zelfstandig over een NEN-ISO 9001:2015 certificaat beschikt, maar dient Inschrijver wel aan te tonen dat de inrichting van zijn processen ook strekt tot het borgen van de kwaliteit in het geval van een beroep op Derde.

NEN-ISO 27001 certificaat of gelijkwaardig, zoals beschreven in Hoofdstuk 4 van de Aanbestedingsleidraad	Ja	Ja	Indien een beroep wordt gedaan op Derde, is het niet vereist dat de Derde zelfstandig over een NEN-ISO 27001 certificaat beschikt, maar dient Inschrijver wel aan te tonen dat de inrichting van zijn processen ook strekt tot het borgen van de kwaliteit in het geval van een beroep op Derde.
--	----	----	--

*) Dit betekent dat als een andere onderneming uitsluitend wordt ingeschakeld als Onderaannemer voor de uitvoering van een deel van de Opdracht, zonder dat een beroep op deze Onderaannemer nodig is om aan de geschiktheidseisen te voldoen, geen bewijsstuk van deze Onderaannemer nodig is.

**) Waarbij uit de polis(sen) dient te blijken dat schades die Inschrijver, daaronder begrepen alle deelnemers aan een Samenwerkingsverband, veroorzaakt onder de dekking van de verzekering vallen.

Inhoudsopgave

Checklist voor het indienen van een Inschrijving	2
Checklist Verificatiedocumenten	4
Definities	7
Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht.....	9
1.1 Inleiding	9
1.2 Keuze aanbestedingsprocedure	9
1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed	9
1.4 Contact tijdens de aanbesteding	9
1.5 Planning.....	10
1.6 Leeswijzer	10
Hoofdstuk 2 Over de Opdracht	11
2.1 Over de Opdrachtgever.....	11
2.2 Aanleiding voor de aanbesteding.....	11
2.3 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	11
2.4 Doelstellingen	11
2.5 Aard van de Opdracht	12
2.6 Omvang van de Opdracht	12
2.7 Vorm en duur Overeenkomst	13
2.8 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst.....	13
2.9 Maatschappelijk verantwoord inkopen.....	13
Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften	14
3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding.....	14
3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit	14
3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen	14
3.4 Klachtenregeling	15
3.5 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving	16
3.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband	18
3.7 Het doen van een beroep op een Derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen	18
3.8 Het inschakelen van Onderaannemer voor uitvoering deel van de Opdracht	20
3.9 Meerdere Inschrijvers binnen één holding	20
3.10 Openingsprocedure	20
3.11 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming	21
Hoofdstuk 4 Toetsing van de Inschrijving.....	22
4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften	22
4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	22
4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	22
4.3.1 Financiële en economische draagkracht.....	23
4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid	23
4.3.3 Beroepsbevoegdheid	25
Hoofdstuk 5 Beoordeling van de Inschrijvingen	26
5.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure	27
5.2 Subgunningscriterium kwaliteit	28
5.2.1 Opmaak en aantal pagina's	28
5.2.2 Beoordelingskader.....	29
5.2.3 Onderdeel 1: Aanpak Transitie website as is	29
5.2.4 Onderdeel 2: Toekomstvisie	30
5.2.5 Onderdeel 3: Invullen partnerschap	31
5.2.6 Onderdeel 4: Beheer en onderhoud	31
5.2.7 Onderdeel 5: Exitplan	32
5.2.8 Onderdeel 6: MVI (duurzaamheid en SROI)	32
5.2.9 Onderdeel 7: Interview met sleutelfunctionarissen	33
5.3 Subgunningscriterium prijs	34
5.4 Concretiseringsfase	35

Definities

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

Aanbestedende dienst en tevens Opdrachtgever

Het Juridisch Loket (hJL).

Aanbestedingsleidraad

Voorliggend Aanbestedingsstuk.

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure, daaronder begrepen de Nota('s) van inlichtingen.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad en/of de Overeenkomst.

Derde

Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen. Dit kan ook een Onderaannemer zijn, maar dat hoeft niet.

Gunningsbeslissing

De keuze van de Aanbestedende dienst voor Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten of de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Inschrijver

Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband of zich in de procedure gedraagt alsof deze mogelijk voornemens is dit te doen.

Inschrijving

Offerte ingediend door Inschrijver binnen de kaders van deze aanbesteding.

Nota van inlichtingen

Reactie van de Aanbestedende dienst op vragen van Inschrijvers. De Nota van inlichtingen kan ook mededelingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van de beantwoording in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

Onderaannemer

Ondernemer die Inschrijver zal inschakelen voor de uitvoering van een deel van de Opdracht. Dit kan ook een Derde zijn, maar dat hoeft niet.

Opdracht

Prestaties die door de Opdrachtnemer conform de Overeenkomst geleverd moeten gaan worden.

Opdrachtgever tevens Aanbestedende dienst

Het Juridisch Loket (hJL).

Opdrachtnemer

Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst

De dienstverleningsovereenkomst op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd.

Samenwerkingsverband

Een combinatie van ondernemers, elk afzonderlijk te noemen 'deelnemer aan het Samenwerkingsverband', in de hoedanigheid van één Inschrijver, waarbij elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband volledig en hoofdelijk aansprakelijk is voor verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en de Overeenkomst.

UEA

Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Verificatiedocumenten

Nadere bewijsstukken die de Inschrijver moet overleggen aan de Aanbestedende dienst, ter controle van de Inschrijving, zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken. In de regel is dit niet eerder aan de orde dan na de Gunningbeslissing.

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor het inrichten, ontwikkelen, doorontwikkelen, beheren en onderhouden van de website van het Juridisch Loket.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.tenderned.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen. Dat kan zelfstandig, als Samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden en/of Onderaannemers.

1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing, omdat het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn. Het Juridisch Loket organiseert een Europese aanbesteding volgens de zogenaamde openbare aanbestedingsprocedure.

Dit betekent dat alle Inschrijvers die aan de eisen voldoen een Inschrijving kunnen indienen. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op de verwachting dat het aantal potentiële Inschrijvers relatief beperkt zal zijn. Een niet-openbare procedure voegt daarom vanuit het oogpunt van het beperken van de administratieve lasten weinig toe, omdat bij deze procedure aan minimaal vijf Inschrijvers om een Inschrijving moet worden verzocht. De Aanbestedende dienst wenst daarnaast zo min mogelijk drempels op te werpen voor geïnteresseerde Inschrijvers. Dit pleit ervoor om een procedure te kiezen met beperkte administratieve lasten. Het voordeel van de openbare procedure is voorts dat de doorlooptijd het kortste is en de mededinging en transparantie maximaal zijn.

1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a. Alle Aanbestedingsstukken ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- b. Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed.
- c. Inschrijvingen digitaal - via de functionaliteit in TenderNed - dienen te worden ingediend.
- d. Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Indien Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed zelf.

Let op 1: Nederlandse ondernemers hebben eHerkenning nodig om deel te nemen aan deze aanbesteding¹.

Let op 2: Het beantwoorden van vragen en het uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Het indienen van de Inschrijving vereist een separate actie in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Na het indienen van uw Inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging.

1.4 Contact tijdens de aanbesteding

Deze aanbesteding wordt begeleid door Pro 10 B.V. Totdat de definitieve gunning een feit is, zijn Loek van Beurden en Susan van der Linden voor Inschrijvers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbesteding. Alle correspondentie vindt in beginsel dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen Inschrijvers contact opnemen via ea@pro10.nl.

¹ <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/eherkenning-gebruiken-voor-tenderned>

1.5 Planning

Binnen deze procedure dienen Inschrijvers op verschillende momenten tijdig actie te ondernemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dienen Inschrijvers hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (C.E.T)
Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken	10 januari 2023	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, eerste ronde	24 januari 2023	10:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 1	2 februari 2023	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde	14 februari 2023	10:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 2	21 februari 2023	
Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving	7 maart 2023	10:00 uur
Interview met sleutelfunctionarissen	15 maart 2023	
Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatiefase	23 maart 2023	
Verificatie en Concretiseringsfase	Week 13-15 2023	
Definitieve gunning	13 april 2023	
Ingangsdatum Overeenkomst	z.s.m. na definitieve gunning	

1.6 Leeswijzer

Het vervolg van dit document bestaat uit navolgende hoofdstukken en Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard en omvang van de Opdracht.
- Hoofdstuk 3 bevat de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk 5 schetst de gunningscriteria en de wijze waarop Inschrijvingen worden beoordeeld.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

1. Het UEA
2. Format kerncompetenties
3. Prijzenblad
4. Concept-dienstverleningsovereenkomst
5. Concept-Verwerkersovereenkomst
6. Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2022)
7. Conformiteitenlijst
8. Format sleutelfunctionarissen
9. Formulier klachtenmeldpunt aanbestedingen het Juridisch Loket
10. Architectuurprincipes het Juridisch Loket
11. Code of conduct het Juridisch Loket

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

2.1 Over de Opdrachtgever

De overheid startte in 2000 met het reorganiseren van de gesubsidieerde rechtshulp. De toegang tot gratis juridische dienstverlening en de spreiding en bereikbaarheid van de vestigingen moesten verbeterd worden. De Bureaus voor Rechtshulp verdwenen. In 2004 werd het Juridisch Loket opgericht. Een onafhankelijke en laagdrempelige stichting, waar burgers zonder enige vorm van belangenverstrengeling gratis juridische hulp krijgen.

Het Juridisch Loket is een stichting en wordt gefinancierd door het ministerie van Justitie en Veiligheid. Het Juridisch Loket bestaat uit een lijnorganisatie en een staforganisatie. Er zijn 2 bestuurders van de stichting. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid en de bedrijfsvoering.

De Nederlandse vestiging van het netwerk van Europese Consumenten Centra (ECC) is ondergebracht bij het Juridisch Loket. Het ECC helpt bij het oplossen van grensoverschrijdende Europese consumentengeschillen.

Zie voor meer informatie over het Juridisch Loket: [Gratis juridisch advies | Het Juridisch Loket](#).

2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

Het Juridisch Loket (hierna: Aanbestedende dienst) heeft de ambitie om het recht toegankelijker te maken en een bijdrage te leveren aan een rechtvaardige samenleving. De Aanbestedende dienst is er voor iedereen die niet wil verdwalen in alle regels, wetten en afspraken. En voor iedereen die al verdwaald is. De Aanbestedende dienst wijst de weg naar een rechtvaardige oplossing. Daarvoor doet de Aanbestedende dienst wat nodig is door gratis juridisch advies te geven via hun website, fysieke balies en de telefoon. Dit stelt de Aanbestedende dienst in staat om een betere positie in te nemen binnen de stelselvernieuwing rechtsbijstand. Gezien deze strategische ontwikkelingen is een doorontwikkeling van de website nodig. Aanbestedende dienst wenst hiervoor samen te werken met een Opdrachtnemer (digitaal agency) die veel werkzaamheden kan uitvoeren op digitaal vlak, waaronder de digital marketing alsmede het beheer, en zo sterk bijdraagt aan de bereikbaarheid en behulpzaamheid van de Aanbestedende dienst.

2.3 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht geen sprake van het samenvoegen van opdrachten. Aanbestedende dienst heeft behoefte aan één partner die de website ontwikkelt, beheert en innoveert. Er is een technische samenhang tussen het inrichten van de website, het doorvoeren van wijzigingen en het vullen van de website. Tevens hoort het beheer erbij, om de werking nu en in de toekomst te waarborgen. De verschillende onderdelen van de dienstverlening zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Dit betekent dat één partij verantwoordelijk is voor het gewenste prestatieniveau. Een indeling in percelen past hier niet bij.

Het hanteren van percelen zou zowel aan de kant van de Aanbestedende dienst als aan de kant van Inschrijvers een disproportionele inspanning vragen. Hierdoor heeft de Aanbestedende dienst gekozen om één Inschrijver te contracteren. Deze constructie heeft als zodanig geen impact op de mogelijkheid van bijvoorbeeld mkb'ers om mee te dingen naar de Opdracht, omdat er geen hogere eisen aan de technische en beroepsbekwaamheid of financieel economische draagkracht worden gesteld. Het sluiten van een dergelijke Overeenkomst is bovendien in de markt niet ongebruikelijk en voor de Aanbestedende dienst dé manier om in haar behoefte te kunnen voorzien.

2.4 Doelstellingen

Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de Aanbestedende dienst de volgende doelen te bereiken:

- a. Juridische informatie goed leesbaar en helder beschikbaar stellen op laag B1 niveau voor 19 miljoen mensen in Nederland.

- b. Online hulp en ondersteuning bieden aan rechtzoekenden bijvoorbeeld door middel van het beschikbaar stellen van voorbeeldbrieven.
- c. Ondersteunen van (en integreren met) de dienstverlening van Aanbestedende dienst nu en in de toekomst, waaronder kanaalsturing en het beschikbaar stellen van de juiste informatie aan ketenpartners middels de kennisbank van het Juridisch Loket, waarbij de techniek en structuur van de website niet belemmerend is en de Opdrachtnemer in staat is hierin mee te denken en de site door te ontwikkelen.

2.5 Aard van de Opdracht

De website is het visitekaartje van Aanbestedende dienst en zorgt voor meer naamsbekendheid van Aanbestedende dienst. De opdracht bestaat uit het inrichten, ontwikkelen, doorontwikkelen en beheren en onderhouden van de website van Aanbestedende dienst.

Onder **inrichten** wordt verstaan:

Het overnemen van de huidige website, koppelingen/verwijzingen, vormgeving e.d., exclusief Google Analytics. Voor Google Analytics dient functioneel in een vervanger te worden voorzien die voldoet aan de wet- en regelgeving (waaronder die van de Autoriteit Persoonsgegevens).

Onder **ontwikkelen** wordt verstaan:

Het toevoegen van nieuwe functionaliteiten, waaronder in ieder geval

- Het interactief maken van de site;
- Het mogelijk maken om in de toekomst te kunnen integreren met andere systemen (zoals een koppeling voor actuele wachttijden van het call center);
- Het toevoegen van een "mijn hJL" functie in de vorm van een link waarin documenten zijn te uploaden, waarbij het beheer van die documenten in de back office van Aanbestedende dienst plaatsvindt en aldaar wordt beheerd conform de geldende (beveiligings en privacy) eisen.

Onder **doorontwikkelen** wordt verstaan:

Het verbeteren van bestaande functionaliteiten.

Onder **beheren en onderhouden** wordt verstaan:

Het beschikbaar houden, up dates en up grades doorvoeren en de informatiebeveiliging waarborgen.

Buiten scope

De hosting van de website vindt plaats bij Microsoft Azure, waar de Aanbestedende dienst met een Tennant aan gekoppeld is. De hosting valt buiten de scope van deze opdracht.

Minimumeisen

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder in de Bijlage Conformiteitenlijst en de Architectuurprincipes van het Juridisch Loket. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, volledig en onvoorwaardelijk aan te conformeren. Het indienen van een Inschrijving staat gelijk aan het volledig en onvoorwaardelijk accepteren van de volledige inhoud van de Aanbestedingsstukken, inclusief de Bijlage Conformiteitenlijst.

2.6 Omvang van de Opdracht

De omvang van de Opdracht wordt voor de hierboven beschreven dienstverlening geraamd tussen € 50.000,- en € 75.000,- (excl. BTW) per jaar, inclusief licentiekosten voor het CMS, exclusief hosting en exclusief doorontwikkeling van bestaande functionaliteiten en ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten.

Rekenend met een Overeenkomst van 4+2+2 jaar levert dit een minimale opdrachtwaarde op van € 400.000,- en een maximale Opdrachtwaarde van € 800.000,- (excl. BTW), inclusief nadere opdrachten voor het (door)ontwikkelen van de website. Het maximum beweegt mee met de indexering.

De hierboven genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen. De Aanbestedende dienst geeft geen omzetgarantie.

2.7 Vorm en duur Overeenkomst

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst met een initiële looptijd van 48 maanden met de mogelijkheid de Overeenkomst tweemaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 24 maanden, waarbij tarieven geïndexeerd kunnen worden conform het bepaalde in de concept-dienstverleningsovereenkomst die als Bijlage is bijgevoegd. De maximale looptijd van de overeenkomst betreft derhalve 96 maanden.

De Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid gedurende de gehele looptijd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden.

De Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor IT-overeenkomsten (ARBIT-2022) zijn van toepassing op de opdracht.

2.8 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

Gezien de aard van de Opdracht is Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht (in potentie) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom een verwerkersovereenkomst, waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving.

2.9 Maatschappelijk verantwoord inkopen

Per 1 november 2018 zijn de landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) beschikbaar via de webtool mVICriteria.nl. De MVI-criteriatool ondersteunt bij maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI). Dit betekent dat, naast op de prijs van de producten en diensten ook wordt gestuurd op de effecten op duurzaamheid: milieu, klimaat, circulariteit en sociale aspecten. Via deze webtool worden verschillende selectiecriteria, eisen, gunningscriteria en suggesties beschikbaar gesteld. De MVI-criteriatool bevat inkoopcriteria voor 45 productgroepen. Er zijn echter geen milieucriteria voorhanden voor deze Opdracht. Duurzaamheid en social return krijgen een plek in de gunningscriteria.

Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften

3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen en kan tot het moment dat de Overeenkomst tot stand is gekomen, in beginsel door ondertekening door beide partijen, besluiten om hier van af te zien, zonder opgaaf van reden.
2. Door de Aanbestedende dienst worden in beginsel geen kosten vergoed die door Inschrijvers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze procedure, ook niet de hiervoor onder 1 genoemde gevallen. De Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de procedure af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet definitief te gunnen/de Overeenkomst aan te gaan, dan heeft de betrokken Inschrijver in beginsel geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook. In het geval van een onnodig laattijdige intrekking van de aanbesteding kan door de Aanbestedende dienst een uitzondering worden gemaakt op het voorgaande uitgangspunt, met inachtneming van Voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit en de toelichting daarbij.
3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van hen als zodanig wordt beschouwd, wordt uitsluitend beslecht door middel van een procedure bij de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de Aanbestedende dienst is gevestigd.

3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

1. Inschrijver mag de gegevens die de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: deelname aan of kennisneming van deze aanbesteding.
2. Inschrijver dient de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en zal deze verplichting opleggen aan in te schakelen hulppersonen, Derden en Onderaannemers.
3. Publiciteit inzake deze aanbesteding door of namens Inschrijver is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.
4. Het is Inschrijver niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst in verband met deze procedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door Inschrijver gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid aan te tonen voor de nu aanbestede Opdracht.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken zijn niet toegestaan in het kader van deze aanbesteding en hebben geen rechtskracht.
6. Gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie zullen tijdens de procedure en bij de uitvoering van de Opdracht in het Nederlands plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

1. De Aanbestedende dienst nodigt Inschrijvers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen, et cetera.
2. De Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijvers een proactieve houding die bijdraagt aan het slagen van deze aanbesteding. Het is belangrijk dat Inschrijvers zo vroeg mogelijk vragen presenteren. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om eventuele bezwaren te uiten na het moment waarop de Aanbestedende dienst beslissingen neemt in het kader van deze aanbesteding. Bezwaren dienen in overeenstemming met de Aanbestedingsstukken te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo nodig nog kunnen worden weggenomen.

3. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht een Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in de meest brede zin van het woord tegenkomen, dan dient Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor het laatste in de planning opgenomen moment voor het stellen van vragen aan de Aanbestedende dienst kenbaar te maken op straffe van rechtsverwerking en verval van recht, tenzij de informatie waarop deze tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden ziet, geen onderdeel van de Aanbestedingsstukken was of anderszins beschikbaar was. Op vragen die na het geplande moment zijn ontvangen is de Aanbestedende dienst in beginsel niet verplicht te antwoorden.
4. Indien een Inschrijver na kennisneming van een Nota van inlichtingen nog steeds meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan dient Inschrijver op straffe van rechtsverwerking en verval van recht zo spoedig mogelijk, bij voorkeur uiterlijk vóór het indienen van zijn Inschrijving de Aanbestedende dienst ter zake in kort geding te betrekken door het betekenen van een kortgedingdagvaarding en het verzenden van een kopie naar het contactpunt van deze aanbesteding.
5. Door het doen van een Inschrijving stemt de betreffende Inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding. Aan het uitblijven van vragen, opmerkingen, of een kort geding als hiervoor bedoeld, ontleent de Aanbestedende dienst het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst en opening van de Inschrijvingen. Inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de Aanbestedingsstukken respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken in beginsel het recht om later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze procedure.
6. Vragen kunnen worden ingediend door de aanbesteding in TenderNed toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'.
7. Teneinde een goede verwerking mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
8. De Aanbestedende dienst zal schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen.
9. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van hun onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Inschrijver van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dan dient hij dit te motiveren in zijn vraag. Als een motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is, dan zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
10. De Aanbestedende dienst zal gestelde individuele vragen, die naar haar oordeel individueel beantwoord moeten worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen.

3.4 Klachtenregeling

1. Klachten over deze aanbesteding dienen door Inschrijvers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Indien de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, kan een klacht worden ingediend bij ea@pro10.nl. Voor de procedure bij eventuele klachten verwijst de Aanbestedende dienst naar de Bijlage Formulier Klachtenmeldpunt aanbesteden Juridisch Loket.
2. Het indienen van een klacht schort de aanbesteding niet per definitie op, dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. Het indienen van een klacht laat het bepaalde in 3.3 onder 4 en 5 onverlet.

3.5 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

1. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste vier maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving voor Inschrijver onherroepelijk en bindend. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding.
2. Varianten worden niet geaccepteerd.
3. Een Inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Indien een Inschrijver inschrijft, mag hij niet tevens als Derde en/of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Inschrijver.
4. Een Onderaannemer mag ten tijde van de Inschrijving niet als Onderaannemer voor meerdere Inschrijvers optreden.
5. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht.
6. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
7. De complete Inschrijving dient vóór de in de op dat moment geldende planning genoemde sluitingsdatum en -tijd te zijn ingediend. Na afloop van de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Inschrijvers.
8. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit is een recht en geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst ongeacht de oorzaak voor rekening en risico van Inschrijvers is.
9. Inschrijvingen dienen compleet te zijn. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld.
10. Met het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden. Een Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten tijde van het indienen van een Inschrijving de navolgende rangorde:
 - a. de Nota's van inlichtingen, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
 - b. de concept-dienstverleningsovereenkomst – uiteindelijk prevaleert de Overeenkomst, waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van inlichtingen in de definitieve dienstverleningsovereenkomst worden verwerkt;
 - c. deze Aanbestedingsleidraad, inclusief overige Bijlagen, waaronder de Conformiteitenlijst;
 - d. de Algemene inkoopvoorwaarden (ARVODI-2018);
 - e. de Inschrijving van Inschrijver.

Let op: Inschrijvers moeten terdege kennis nemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat de Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver. Algemene voorwaarden van Inschrijvers of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan door het stellen van vragen. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

Indien (per abuis) door Inschrijver in zijn Inschrijving naar andere algemene voorwaarden wordt verwezen, dan zal dit beschouwd worden als herstelbare fout. Betreffende Inschrijver zal vervolgens gevraagd worden te bevestigen dat de Inschrijving onvoorwaardelijk is, wat dus betekent dat de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer of enige andere algemene voorwaarden niet van toepassing zullen zijn op de Overeenkomst. Als geen bevestiging volgt, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd.

11. De Inschrijving wordt ingeleid door een aanbiedingsbrief. Hierin dient Inschrijver de volgende informatie te verstrekken:
 - korte introductie van de onderneming(en);
 - naam en (contact)gegevens van de persoon die gedurende deze procedure fungeert als contactpersoon;
 - indien van toepassing de rolverdeling binnen een Samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de Opdracht dat de Inschrijver voornemens is aan een Onderaannemer te geven dan wel op welke Derden anderszins een beroep wordt gedaan.
12. Inschrijvers dienen de Bijlage UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving. Indien de Inschrijving elders rechtsgeldig ondertekend is, is ondertekening van het UEA niet noodzakelijk. De Aanbestedende dienst heeft in Deel I en Deel III alles al ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is, de Inschrijver moet het overige invullen. Deel V van het UEA is voor deze aanbesteding niet relevant.
13. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de stukken zijn gescand. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient de Inschrijver op eerste verzoek een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te overleggen. Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen.
14. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat of herstelbare gebreken kent, kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver om verduidelijking respectievelijk herstel verzoeken. In het geval van een herstelbaar gebrek in het UEA of in geval van een herstelbaar gebrek met betrekking tot de Verificatiedocumenten stelt de Aanbestedende dienst de betreffende Inschrijver in beginsel in de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. Indien de Aanbestedende dienst het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft ontvangen of indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld, komt de Inschrijver niet in aanmerking voor verdere deelname aan de procedure.
15. Een toelichting respectievelijk herstel dient schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting of aanvulling mag niet leiden tot een werkelijk nieuwe Inschrijving; het kan slechts een eenvoudige precisering of het herstel van een kennelijke materiële fout betreffen, waarbij het in het geval van het aanvullen van gegevens dient te gaan om gegevens die objectief dateren van voor het einde van de termijn voor het indienen van een Inschrijving.
16. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht om zonder toestemming alle door Inschrijver verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
17. Bij het vermoeden van een abnormaal lage inschrijving kan de Aanbestedende dienst indien de Aanbestedende dienst vermoedt dat de Opdracht tegen de aangeboden prijzen onuitvoerbaar is of de aangeboden prijzen anderszins onrealistisch overkomen Inschrijver verzoeken de door de Aanbestedende dienst nodig geachte verduidelijking binnen de door de Aanbestedende dienst gestelde termijn aan te leveren. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver daarbij verzoeken de verduidelijking mondeling toe te lichten. Van dit onderhoud kan een gespreksverslag worden opgemaakt. Indien de Aanbestedende dienst, gelet op de ontvangen schriftelijke verduidelijking en

eventuele mondelinge toelichting, van oordeel is dat er sprake is van een onuitvoerbare of onrealistische Inschrijving, kan zij deze Inschrijving afwijzen op grond van art. 2:116 Aanbestedingswet 2012. Dit is een recht en geen plicht van de Aanbestedende dienst. Andere Inschrijvers kunnen aan dit recht van de Aanbestedende dienst geen enkel recht ontleen.

18. Inschrijvingen zullen na afloop van deze procedure niet worden geretourneerd.

3.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband

1. Een Samenwerkingsverband neemt deel aan de aanbesteding als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband gelden onderstaande aanvullende bepalingen.
2. **Let op:** Van alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd in de Inschrijving. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dienen Verificatiedocumenten te worden overlegd om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.
3. Alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband dienen in Deel IIA onder 'Wijze van deelneming' in het UEA op te geven: a. de namen van de overige deelnemers aan het Samenwerkingsverband, b. de eigen rol en c. welke Inschrijver de leiding van het Samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband jegens de Aanbestedende dienst, althans Opdrachtgever, zal optreden. De penvoerder is dus de deelnemer aan het Samenwerkingsverband die door elke andere deelnemer adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Daarnaast dient de verdeling van de werkzaamheden te worden beschreven.
4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst.
5. Een Samenwerkingsverband in oprichting of een Samenwerkingsverband dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband na gunning geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen, althans niet als Samenwerkingsverband. De afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband dienen dit in dat geval wel te doen.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband als geheel én voor de individuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband afzonderlijk. Indien een uitsluitingsgrond op één van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband van toepassing is wordt het Samenwerkingsverband uitgesloten.
7. Bij de toetsing van de Inschrijving zal het Samenwerkingsverband met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband alleen zijn samenstelling wijzigen na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Aan deze toestemming kunnen door de Aanbestedende dienst nadere voorwaarden worden verbonden.

3.7 Het doen van een beroep op een Derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen

1. Inschrijvers kunnen zich beroepen op een Derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden de volgende aanvullende bepalingen. Een dergelijk Derde kan ook een Onderaannemer zijn, maar dit hoeft niet in alle gevallen zo te zijn. Zie voor specifieke eisen aan in te schakelen Onderaannemers de volgende paragraaf. Indien een Derde ook ingeschakeld wordt als Onderaannemer, zijn ook de in de volgende paragraaf opgenomen eisen van toepassing.
2. **Let op:** Van alle Derden waarop door de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving een beroep wordt gedaan, dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd voor wat betreft de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III van het UEA. Met het UEA verklaren deze Derden

- tevens dat de Inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de Derde kan beschikken. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst moeten ook Derden ook Verificatiedocumenten kunnen overleggen om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.
3. De Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient onder Deel IIC van het UEA 'ja' aan te vinken. In het bijbehorende toelichtingsveld dient te worden beschreven op welke Derde voor welke eisen een beroep wordt gedaan.
 4. **Let op:** Indien een Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen én op een Onderaannemer rondom de uitvoering van de Opdracht vinkt de Inschrijver zowel onder 'Beroep' als onder 'Onderaanneming' 'ja' aan en worden gevraagde gegevens herhaaldelijk opgegeven.
 5. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor alle Derden waarop door de Inschrijver een beroep wordt gedaan. Indien een uitsluitingsgrond op één van de Derden van toepassing is waarop Inschrijver een beroep doet, leidt dit tot uitsluiting van de Inschrijver.
 6. Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde Derde waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
 7. Indien het beroep op een Derde nodig is om aan de geschiktheidseisen ten aanzien van technische en beroepsbekwaamheid te voldoen, dient de betreffende Derde door de Inschrijver ook te worden ingeschakeld als Onderaannemer bij de uitvoering van het betreffende deel van de Opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken.
 8. Indien het beroep op een Derde nodig is om aan de geschiktheidseisen ten aanzien van financieel-economische draagkracht te voldoen, hoeft de Derde niet te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken.
 9. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van deze Derde, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing bij wijze van Verificatiedocument een verklaring worden overgelegd waaruit blijkt dat de Derde onvoorwaardelijk garant staat voor de door de Inschrijver op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door de Derde rechtsgeldig ondertekend te zijn. Een separate verklaring is niet nodig als de Derde een moedermaatschappij is die een zogenaamde artikel 403-verklaring heeft gedeponeerd in het handelsregister waaruit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de schulden van Inschrijver blijkt en hier bewijsstukken van overlegt. **Let op:** De Derde dient aan de aanvullende bepalingen in deze paragraaf te voldoen.
 10. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat de Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
 11. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
 12. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derde(n) dan tijdens de Inschrijving worden gedaan na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Aan deze toestemming kunnen door de Aanbestedende dienst voorwaarden worden verbonden. Indien Opdrachtgever vaststelt dat er uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een Derde zoals die golden ten tijde van de aanbesteding of wanneer inschakeling van een Derde tijdens de looptijd van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht zal Opdrachtgever in beginsel geen toestemming geven.

3.8 Het inschakelen van Onderaannemer voor uitvoering deel van de Opdracht

1. Inschrijvers kunnen een Onderaannemer inschakelen voor de uitvoering van een deel van de Opdracht. Indien Inschrijver ten tijde van de Inschrijving kenbaar maakt een Onderaannemer in te schakelen, dan gelden de volgende aanvullende bepalingen. Een dergelijk Onderaannemer kan ook een Derde zijn, maar dit hoeft niet in alle gevallen zo te zijn. Zie voor specifieke eisen aan in te schakelen Derden de vorige paragraaf. Indien een in te schakelen Onderaannemer ook een Derde is waarop de Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen, zijn ook de in de vorige paragraaf opgenomen eisen van toepassing.
2. De Inschrijver die ten tijde van de Inschrijving heeft bepaald voor de uitvoering van een deel van de Opdracht Onderaannemers in te zetten, dient in Deel IID 'ja' aan te vinken en de betreffende Onderaannemers te noemen, inclusief de beoogde verdeling van de werkzaamheden.
3. **Let op:** Indien een Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen én op een Onderaannemer rondom de uitvoering van de Opdracht vinkt de Inschrijver zowel onder 'Beroep' als onder 'Onderaanneming' 'ja' aan en worden gevraagde gegevens herhaaldelijk opgegeven.
4. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor alle Onderaannemers waarop door de Inschrijver een beroep wordt gedaan.
5. Bij gunning van de Opdracht aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer in beginsel gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Onderaannemer(s) te gunnen.
6. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Een valse verklaring van een Onderaannemer met betrekking tot de Inschrijving ontslaat de Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
7. In het geval van het inschakelen van een Onderaannemer wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een andere Onderaannemer dan tijdens de Inschrijving worden ingeschakeld na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Aan deze toestemming kunnen door de Aanbestedende dienst voorwaarden worden verbonden. Indien Opdrachtgever vaststelt dat er uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een Onderaannemer zoals die golden ten tijde van de aanbesteding of wanneer inschakeling van een Onderaannemer tijdens de looptijd van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht zal Opdrachtgever in beginsel geen toestemming geven.

3.9 Meerdere Inschrijvers binnen één holding

1. **Let op:** Vanuit een holding mogen meerdere Inschrijvers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband of als Derde of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken Inschrijvers op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

3.10 Openingsprocedure

1. De digitale kluis met Inschrijvingen wordt na afloop van de termijn voor het indienen van een Inschrijving geopend.
2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt en verzonden naar Inschrijvers.

3. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is een formaliteit. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet behandeld.

3.11 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

1. Na opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing, waartegen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar kunnen maken.
2. De Aanbestedende dienst zal Inschrijvers de Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
3. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Inschrijvers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen. In de Gunningsbeslissing zullen de scores van alle geldige Inschrijvingen per onderdeel binnen het gunningscriterium kenbaar worden gemaakt aan Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend, met dien verstande dat de identiteit van afgewezen Inschrijvers daarbij niet kenbaar wordt gemaakt.
4. Getracht wordt de Gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald zal de Aanbestedende dienst Inschrijvers hierover informeren.
5. De Aanbestedende dienst zal na verzending van de Gunningsbeslissing al uitvoering geven aan die beslissing. Inschrijvers hebben gedurende de bezwaartermijn van twintig kalenderdagen de gelegenheid een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningsbeslissing, door het laten betekenen van een dagvaarding voor kort geding op het adres van de Aanbestedende Dienst.
6. De bezwaartermijn onder 5 is een vervaltermijn. Inschrijvers die het niet eens zijn met de Gunningsbeslissing dienen tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn, een kort geding aanhangig te hebben gemaakt. Zij dienen dit schriftelijk mede te hebben gedeeld aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen. Indien binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing.
7. De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver hier schriftelijk over heeft geïnformeerd.
8. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst of de schriftelijke aanvaarding door de Aanbestedende dienst van het voor Inschrijver bindende en onherroepelijke aanbod van Inschrijver in de vorm van zijn Inschrijving met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken.
9. De Inschrijving van de winnende Inschrijver, wordt onderdeel van de te sluiten Overeenkomst en derhalve ook van de Opdracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat Opdrachtnemer de beloftes in zijn Inschrijving niet nakomt is er in beginsel sprake van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 4 Toetsing van de Inschrijving

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving terzijde moet worden gelegd en Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten en voorschriften die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder Hoofdstuk 3 van deze Aanbestedingsleidraad. Indien een Inschrijver of Inschrijving hier niet aan voldoet zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is, wat mede beoordeeld wordt in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op een Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deze procedure rechtvaardigen.

Op deze aanbesteding zijn alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempel van toepassing met uitzondering van 'prestaties uit het verleden (past performance)' en 'ernstige beroepsfout'. De wettelijke verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en B van het UEA, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder IIIC. De Aanbestedend dienst kiest hiervoor omdat zij in beginsel geen zaken wil doen met een Inschrijver die in één van deze omstandigheden verkeert.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA. Indien een Inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt deze Inschrijver uitgesloten van deelname, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en de Aanbestedende dienst besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van de Inschrijver, te beroepen.

Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver in lijn met de Aanbestedingswet 2012 en de Aanbestedingsstukken. De Verificatiedocumenten die opgevraagd worden zijn weergegeven in de Checklist Verificatiedocumenten vooraan in deze Aanbestedingsleidraad.

Indien de Inschrijver op een later moment op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden leiden dient hij dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. Indien op enig moment blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen of Verificatiedocumenten niet kan overleggen wordt hij uitgesloten. Indien dit feit zich na de Gunningsbeslissing voordoet komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische, financiële en technische capaciteiten beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet dan zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens

'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Inschrijving aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van Verificatiedocumenten geldt hetzelfde als is bepaald rondom de uitsluitingsgronden.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen, omdat het van belang is dat de continuïteit van de te contracteren Inschrijver niet in het geding is en beschikt over een passende verzekering. De Aanbestedende dienst stelt daarom de volgende minimumeisen aan Inschrijvers:

1. Continuïteit: Er is geen signaal dat de continuïteit van Inschrijver, in het geval van een Samenwerkingsverband daaronder begrepen elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband afzonderlijk, in het geding is. Dit laatste betekent dat er in ieder geval geen continuïteitsparagraaf mag zijn opgenomen in de meest recente jaarrekening;
2. Verzekering: Inschrijver, in het geval van een Samenwerkingsverband daaronder begrepen elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband afzonderlijk, moet beschikken over een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per jaar.

Indien de Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eisen is voldaan in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012.

4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de gecontracteerde Inschrijver qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden de onderstaande geschiktheidseisen gesteld:

Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft kerncompetenties geïdentificeerd waarover Inschrijver moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties:

Kerncompetentie 1: vergelijkbare referentie-organisatie

Inschrijver heeft bij een vergelijkbare referentie-organisatie een website (door)ontwikkeld, opgeleverd en beheerd.

Organisaties die Aanbestedende dienst als vergelijkbaar beschouwt zijn non-profit organisaties met een publiek belang en vraagbaakfunctie, waarbij de doelgroep Nederland is. Voorbeelden van vergelijkbare organisaties zijn: De Nationale ombudsman, rechtsbijstand organisaties, Leger des Heils, Autoriteit Consument en Markt, Hartstichting, College voor de rechten van de mens, Belastingdienst, GGD en Stichting Lezen en Schrijven. Indien Inschrijver twijfelt of een referentieorganisatie voldoet wordt hij aangemoedigd daarover via de inlichtingronde een vraag te stellen.

Voor deze kerncompetentie mag maximaal één referentie overlegd worden.

Kerncompetentie 2: website (door)ontwikkelen, opleveren en beheren

Inschrijver heeft bij een of meerdere referentie-organisatie(s) een website (door)ontwikkeld, opgeleverd en beheerd, waarbij in ieder geval de volgende ontwikkelwerkzaamheden aan de orde zijn gekomen:

- a. Het grafisch ontwerpen van de website, waarbij binnen het ontwerp rekening is gehouden met de aard van de opdrachtgever welke als primaire taak een vraagbaakfunctie heeft.
- b. Het grafisch ontwerpen van de website, waarbij binnen het ontwerp rekening is gehouden met een meertalige doelgroep (in ieder geval Nederlands en Engels);

- c. Het functioneel inrichten van de website, waarbij sprake moet zijn geweest van het integreren met minimaal twee andere systemen zoals bijvoorbeeld een diagnosetool/triagetool, overzicht van wachttijden van het call center etc;
- d. Een persoonlijke inlogpagina met de mogelijkheid tot het uploaden van documenten;
- e. Het technisch inrichten en beheren van de website waarbij de website voldeed aan de verplichte richtlijnen van de Rijksoverheid welke o.a. gericht zijn op veiligheid, bescherming persoonsgegevens, toegankelijkheid en transparantie. Zie [Verplichte richtlijnen | Rijkswebsites | CommunicatieRijk](#).

Voor deze kerncompetentie mogen maximaal vijf referenties overlegd worden, waarin de onderdelen a t/m e terugkomen.

Kerncompetentie 3: open source CMS

Inschrijver heeft bij een referentie-organisatie naar tevredenheid gewerkt met een open source CMS.

Voor deze kerncompetentie mag maximaal één referentie overlegd worden.

Format kerncompetenties

Behalve het UEA (Deel IV) dient Inschrijver referenties te overleggen waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de gevraagde werkzaamheden eerder zijn uitgevoerd. Uit de referentie-opdrachten dient te blijken dat de gevraagde onderdelen (alle onderdelen en subonderdelen) tot tevredenheid van de referentie-organisatie zijn uitgevoerd. Voor het overleggen van de referentie-opdracht dient Inschrijver gebruik te maken van de Bijlage Format kerncompetenties. Het format dient altijd volledig te worden ingevuld; indien één referentie wordt gebruikt om aan meerdere kerncompetenties te voldoen dienen de gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven.

Er mogen maximaal 7 referenties overlegd worden en wel als volgt:

- Voor kerncompetentie 1 mag maximaal één referentie worden overlegd.
- Voor kerncompetentie 2 mogen maximaal vijf referenties worden overlegd, waarin onderdelen a t/m e terug moeten komen.
- Voor kerncompetentie 3 mag maximaal één referentie worden overlegd.

Ten aanzien van de te overleggen referentie in de Bijlage Format kerncompetenties gelden, naast de omschrijving van de kerncompetentie die er volledig en ondubbelzinnig in terug moet keren, de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetentie is ten behoeve van een klant, de referentie-organisatie, aangewend in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetentie betrekking op heeft moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd. *Dit betekent dat de genoemde zes maanden in ieder geval dienen te vallen in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving.*
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdracht de actuele contactgegevens van de contactpersoon te worden opgegeven. Verificatie van de referentie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersoon van de referentie-organisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.
3. Indien de verklaring van de referentie-organisatie niet overeenstemt met de verklaring van de Inschrijver of de referentie-organisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg, maar niet voordat Inschrijver om een nadere zienswijze is gevraagd.
4. Een referentie wordt alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval de Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde.
5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Inschrijver of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan een derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor door Inschrijver Verificatiedocumenten te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld.

Certificeringen

Voorts dient Inschrijver op het moment van indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen (of gelijkwaardig):

1. NEN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig. Van gelijkwaardigheid is sprake als Inschrijver aantoonbaar beschikt over een kwaliteitszorgsysteem dat ziet op de processen binnen de onderneming die samenhangen met de gevraagde dienstverlening, waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst.
2. NEN-ISO 27001 of gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat.

Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband dienen alle afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan deze eisen te voldoen. Bij de Inschrijving volstaat het indienen van het UEA (Deel IV) waarmee Inschrijver verklaart aan deze eis te voldoen. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een kopie van het betreffende certificaat te overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijvers, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband en tevens de Derde(n) en Onderaannemer(s) waarop een beroep wordt gedaan, dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister.

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Dat een Inschrijver voldoet aan de eisen rondom beroepsbevoegdheid dient bij de Inschrijving verklaard te worden via het UEA. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven, waaronder in ieder geval een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, niet ouder dan zes maanden.

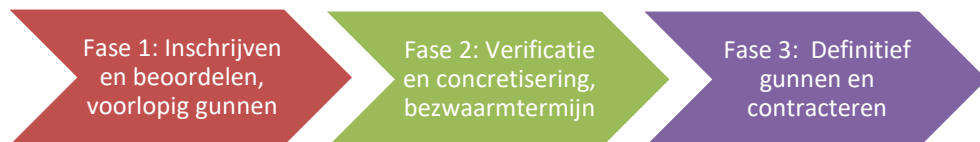
Hoofdstuk 5 Beoordeling van de Inschrijvingen

Indien een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van de Inschrijver.

De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door de Aanbestedende dienst bepaald op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De Inschrijver achter de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt de Opdracht dus gegund.

Zo wil Aanbestedende dienst een Opdrachtnemer vinden die de Opdracht conform de doelstellingen zal realiseren, met een maximale reductie van risico's en een maximale benutting van kansen. Daarom schrijft de Aanbestedende dienst niet exact voor wat hij wil, maar gebruikt hij een ingekaderde behoefte met randvoorwaarden en op onderdelen eisen. Als alles immers gedetailleerd zou zijn voorgeschreven wat gewenst is, kan de Opdrachtnemer in de uitvoering zijn volledige deskundigheid niet inzetten.

In de aanbesteding zijn na voltooiing van de eerste toetsing van de inschrijvingen (zie hoofdstuk 4) drie fasen te onderscheiden.



In fase 1 worden de Inschrijvingen door de Inschrijvers opgesteld en door de Aanbestedende dienst beoordeeld. Hieruit volgt de economisch meest voordelige inschrijving en de beoogde Opdrachtnemer. De Aanbestedende dienst wenst de "expert" te contracteren die gedurende de looptijd van de Overeenkomst optimaal voorziet in de behoefte van de Aanbestedende dienst en die rekenschap durft te nemen voor zijn prestaties.

Daartoe dienen Inschrijvers op zes verschillende onderdelen een aantal vragen schriftelijk te beantwoorden.

1. Aanpak Transitie website as is
2. Toekomstvisie
3. Invullen partnerschap
4. Beheer en onderhoud
5. Exitstrategie
6. MVI (duurzaamheid en SROI)

Verder wenst de Aanbestedende dienst sleutelpersonen te beoordelen die van belang zijn voor een succesvolle uitvoering van de opdracht.

Fase 1 wordt afgesloten met een Gunningsbeslissing, waartegen bezwaar kan worden gemaakt conform de procedure als uiteengezet in deze Aanbestedingsleidraad.

In fase 2 onderbouwt de beoogde Opdrachtnemer zijn aanbieding nader en verifieert de Aanbestedende dienst of de Inschrijver zijn aanbieding waar kan maken en voldoet aan de eisen. De Inschrijving kan tijdens deze fase niet meer worden gewijzigd en er wordt dus niet onderhandeld tijdens deze fase. Het doel van de concretiseringsfase is dat Opdrachtnemer verder aantoont dat zijn oplossing werkt als beoogd en dat er tijdens de uitvoering geen verrassingen en wijzigingen meer optreden.

Op het moment dat de uitwerking van de winnende Inschrijver volledig voldoet – en er gedurende de bezwaartermijn geen juridische belemmeringen bestaan, zal door de Aanbestedende dienst definitief worden gegund en kan de Overeenkomst worden getekend. Dit is in Fase 3. Daarna kan met de uitvoering van de

opdracht worden begonnen. In andere gevallen komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand en wordt met de alsdan winnende Inschrijving een concretiseringsfase gestart.

In de planning is een indicatieve doorlooptijd voor de concretiseringsfase weergegeven. De concretiseringsfase zal aanvangen met een startoverleg tussen de Aanbestedende dienst en de beoogde Opdrachtnemer, waarin nadere procesafspraken worden gemaakt. De volgende onderdelen komen onder andere aan bod:

- a) Gedetailleerde uitwerking van de Inschrijving (zonder de Inschrijving aan te passen);
- b) Het aantal vervolgafspraken;
- c) Risico's en beheersmaatregelen, waaronder de risico's als voorzien aan de orde komen en beheersmaatregelen hiervoor bepaald worden. Inschrijvers stemmen ermee in dat opgenomen risico's gedeeld worden met andere partijen, niet de oplossingen;
- d) Concept SLA, oplevermomenten en acceptatiecriteria.

Uitgangspunt op het moment van publicatie is dat de concretiseringsfase binnen de genoemde periode in de planning wordt afgerond. Indien Aanbestedende dienst vroegtijdig oordeelt dat Inschrijver de beloften uit zijn Inschrijving niet blijkt te kunnen waarmaken, althans dit niet binnen de gestelde periode kan aantonen, kan Aanbestedende dienst besluiten de concretiseringsfase vroegtijdig te beëindigen en deze Inschrijver alsnog uit te sluiten van de procedure en een nieuwe Gunningsbeslissing te nemen. Voordat hiertoe wordt besloten, zal Inschrijver in de gelegenheid gesteld worden zijn zienswijze te geven. Indien een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand komt (Fase 1) zal een nieuwe concretiseringsfase (Fase 2) worden doorlopen voordat definitief wordt gegund en de overeenkomst wordt gesloten (Fase 3). De Aanbestedende dienst kan ook besluiten de doorlooptijd van de Concretiseringsfase te verlengen.

5.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure

In totaal zijn er **100.000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria kwaliteit en prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. Dit wordt hieronder nader toegelicht. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend aan een Inschrijving.

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximumaantal punten
Kwaliteit	1. Aanpak Transitie website as is	5.000
	2. Toekomstvisie	15.000
	3. Invullen partnerschap	15.000
	4. Beheer en onderhoud	15.000
	5. Exitstrategie	5.000
	6. MVI (duurzaamheid en SROI)	5.000
	7. Interview met sleutelfunctionarissen	15.000
Prijs	Totaal gewogen inschrijfsom	25.000
Totaal		100.000

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. De intentie van de Aanbestedende dienst is om gedurende de procedure de samenstelling van de beoordelingscommissie niet te wijzigen. De samenstelling kan echter wijzigen door omstandigheden die zich voordoen gedurende de aanbestedingsprocedure.

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit. Vervolgens worden de definitieve scores door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde

score berekend. De individuele beoordelingen zullen nooit worden verstrekt aan Inschrijver of eventuele andere belanghebbenden. Deze beoordelingen zijn louter voor intern gebruik en de voorbereiding van het consensusoverleg.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit zonder kennis te hebben van de aangeboden prijzen. De procesbegeleiders van Pro 10 B.V. hebben wél inzicht in de aangeboden prijzen om deze tijdig te kunnen toetsen aan de gestelde randvoorwaarden.

Daarna worden Inschrijvers die op basis van het schriftelijke deel (kwaliteit + prijs) nog een kans hebben de Opdracht gegund te krijgen, uitgenodigd voor het mondelinge deel. Deze kans is aanwezig wanneer het verschil tussen het aantal punten dat is toegekend aan het schriftelijke deel van de Inschrijving en dat is toegekend aan de Inschrijving die op basis van de tussenstand voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, kleiner is dan het maximumaantal punten dat aan het mondelinge deel kan worden toegekend. Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijke deel geen kans meer hebben om de Opdracht gegund te krijgen, worden niet uitgenodigd voor het vervolg. Daarbij wordt geen rekening gehouden met de mogelijkheid dat Inschrijvers die worden toegelaten tot het mondelinge deel op een later moment alsnog moeten worden uitgesloten, althans hun Inschrijving terzijde moet worden gelegd. Hiervoor is gekozen om de administratieve lasten voor alle partijen te beperken en te zorgen voor een natuurlijk procedureverloop.

Ook de definitieve scores voor het mondelinge deel worden door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Nadat deze scores ook zijn vastgesteld ontstaat een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijver die als hoogste gerangschikt is krijgt de Opdracht in beginsel gegund.

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal het eerdere genoemde onderdeel de doorslag geven waarbij onderstaande volgorde wordt aangehouden, startende bij 1, en zo verder. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft, zal er worden geloot.

1. Interview met sleutelfunctionarissen
2. Invullen partnerschap
3. Aanpak Transitie website as is
4. Toekomstvisie
5. Beheer en onderhoud
6. Exitstrategie
7. MVI (duurzaamheid en SROI)

De prijzen van terzijde gelegde Inschrijvingen worden niet bij de beoordeling betrokken. Indien een Inschrijver tijdens of na de procedure wordt uitgesloten dan worden, indien uitsluiting kan leiden tot een andere score bij de andere Inschrijvers, de punten voor het subgunningscriterium prijs opnieuw berekend. Dit kan het geval zijn als de punten van de andere Inschrijvingen hiertegen zijn afgezet. De punten voor de onderdelen van het subgunningscriterium kwaliteit blijven staan, er vindt dus geen herbeoordeling plaats.

5.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze de Inschrijver hier invulling aan moet geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

5.2.1 Opmaak en aantal pagina's

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximumaantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.

5.2.2 Beoordelingskader

Het subgunningscriterium kwaliteit behelst open vragen gericht op kwalitatieve aspecten die door Inschrijvers moeten worden beantwoord. De onderdelen zien op de toegevoegde waarde die Inschrijvers kunnen leveren op de per onderdeel genoemde aspecten. Inschrijvers krijgen zo de gelegenheid zich te onderscheiden als de beste wederpartij voor de Aanbestedende dienst. De onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader. Tussenliggende scores worden niet toegekend.

Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit		
Waardering	%Punten	Toelichting
5 Uitmuntend	100%	Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een uitmuntend resultaat. Inschrijver voegt aantoonbaar en naar het oordeel van de beoordelingscommissie grote waarde toe met zijn invulling.
4 Goed	70%	Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een goed resultaat. Er wordt aantoonbaar enige waarde toegevoegd met de invulling, maar naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet meer dan dat.
3 Voldoende	40%	Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel, maar niet meer dan dat. De invulling is op onderdelen minder helder, begrijpelijk, realistisch of meetbaar, maar zal in de ogen van de beoordelingscommissie wel tot een voldoende resultaat leiden. Er zijn punten voor verbetering vatbaar en/of de toegevoegde waarde is te beperkt om een hogere waardering te rechtvaardigen.
2 Matig	10%	Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker tot een voldoende resultaat zal leiden. De invulling is op onderdelen niet voldoende helder of begrijpelijk en/of sluit inhoudelijk niet zonder meer voldoende aan bij de Opdracht.
1 Onvoldoende	Knock out	Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is onvoldoende helder en/of begrijpelijk en/of zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een onvoldoende resultaat.

Indien een Inschrijving als onvoldoende beoordeeld wordt op één schriftelijk onderdeel of als matig op twee schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit, dan wordt deze uitgesloten van deelname. De Aanbestedende dienst acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt althans onaanvaardbaar.

5.2.3 Onderdeel 1: Aanpak Transitie website as is

De kwaliteit van de dienstverlening hangt samen met een goede transitie van de website as is. Het is van belang dat dit vlekkeloos verloopt.

Inschrijvers dienen aan te geven hoe zij voor deze transitie zorgen en dienen in ieder geval in te gaan op de volgende onderdelen:

- Wat is de aanpak van Inschrijver voor de transitie van de website as is?
- Wat heeft Inschrijver van de Aanbestedende dienst nodig en hoe stelt hij het acceptatieproces voor?
- Hoe neemt Inschrijver de Aanbestedende dienst mee in de aanpak?
- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat de website blijft werken tijdens de transitieperiode?
- Op welke wijze kan Inschrijver voldoen aan de Rijksrichtlijnen? Wat doet Inschrijver al op dit gebied, bijvoorbeeld middels een secure software development aanpak?
- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat het gebruiksgemak toeneemt o.a. zodat de Aanbestedende dienst zelf meer velden kan aanpassen zonder hulp van Inschrijver en hier dus geen extra kosten mee zijn gemoeid?
- Welke risico's ziet Inschrijver en welke beheersmaatregelen treft Inschrijver m.b.t. deze fase?

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- De mate waarin het plan van aanpak aansluit bij de behoefte van de Aanbestedende dienst;
- De mate en wijze waarin de Aanbestedende dienst wordt meegenomen in de werkwijze;
- De relevantie van de risico's en de aantoonbaarheid en effectiviteit van de beheersmaatregelen die worden genomen;
- De volledigheid van de uitwerking op alle bovengenoemde punten. Is de aanpak compleet en duidelijk?
- De toegevoegde waarde die Inschrijver biedt met zijn plan van aanpak;
- Het vertrouwen dat Inschrijver wekt met zijn invulling.

Inschrijver mag maximaal vijf A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.4 Onderdeel 2: Toekomstvisie

De Aanbestedende dienst staat, als enige landelijk opererende eerstelijns rechtshulpverlener, gesteld voor een aantal grote opgaves in het kader van de stelselvernieuwing Rechtsbijstand/toegang tot het recht. Eén van de opdrachten behelst het laagdrempelig aanbieden van juridische informatie en online dienstverlening aan alle rechtzoekenden in Nederland. Dat betekent dat het online kanaal meer en meer zal worden ingezet. Om die reden is het noodzakelijk om meer functionaliteiten te kunnen gaan aanbieden in het online kanaal. Denk bijvoorbeeld aan een portaalfunctie (inlogfunctie) met de mogelijkheid om documenten te uploaden of het dossier te raadplegen. Daarnaast kan het gebruik van dynamische online formulieren de gebruiker helpen om interactief de hulpvraag in te vullen. Ook een interactief diagnosetool (beslisboom) met vragen in combinatie met vaste en variabele tekstblokken kan van toegevoegde waarde voor de gebruiker zijn, als dit leidt tot een complete brief die de gebruiker kan downloaden of printen. Tevens kan een dynamische rekenhulp voor de Wrb-toets van toegevoegde waarde zijn. Verder valt te denken aan online plannen van een fysieke afspraak (door een koppeling met de agenda van een vestiging) en het koppelen van de interne Kennisbank van het Juridisch Loket aan de website, om kennis beschikbaar te stellen voor ketenpartners en een directe bron voor juridische informatie voor de rechtzoekende te zijn.

De Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die daarbij van toegevoegde waarde is en de website naar een hoger plan kan tillen. De Aanbestedende dienst wenst van Inschrijvers het volgende te vernemen:

- a) Welke kansen ziet Inschrijver met het oog op de doelstellingen van de Aanbestedende dienst? Waarom zijn dit kansen? Kansen worden beschouwd als opties die Aanbestedende dienst kan afnemen, doch niet toe is verplicht en die geen randvoorwaarde mogen vormen om de website "as is" te laten functioneren.
- b) Welke kosten zijn gemoeid met deze kansen/opties?
- c) Wat is de aanpak van Inschrijver betreffende verdere ontwikkeling van de website? Wat is de rol van Inschrijver en de rol van Aanbestedende dienst?
- d) Hoe test Inschrijver nieuwe functionaliteiten en hoe worden doelgroepen hierin meegenomen?
- e) Hoe waarborgt Inschrijver dat nieuwe functionaliteiten zonder belemmering op de website kunnen worden toegevoegd en er ook met andere systemen (zoals callcenter wachttijden) is te koppelen?
- f) Hoe ziet Inschrijver een mogelijke transitie van de site naar PRO (het gemeenschappelijk Platform Rijksoverheid) in relatie tot het contentmanagementsysteem?

De benutting van de kansen geldt als optie waarvan Opdrachtgever gebruik kan maken. De realisatie van de Opdracht, dient ook zonder benutting van de kans volledig te zijn gegarandeerd. De kansen zijn geen voorwaarde vanuit Opdrachtnemer voor de aangeboden oplossing (as is). Dat zou leiden tot een Inschrijving onder voorwaarden hetgeen leidt tot uitsluiting.

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- De mate waarin de voorgestelde kansen en voorgestelde verdere ontwikkeling van de website passen bij de Opdracht van de Aanbestedende dienst;
- De mate en wijze waarin de Aanbestedende dienst wordt meegenomen in de werkwijze;
- De volledigheid van de uitwerking op alle bovengenoemde punten;
- Het vertrouwen dat Inschrijver wekt met zijn invulling;

- De toegevoegde waarde die Inschrijver biedt met zijn invulling.

Inschrijver mag maximaal 4 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.5 Onderdeel 3: Invullen partnership

De Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die met haar meedenkt op strategisch en operationeel niveau. De Aanbestedende dienst wenst een klantgerichte dienstverlener die op een passende manier communiceert en de tevredenheid bewaakt. Inschrijver dient aan te geven hoe zij invulling wilt geven aan het partnership met de Aanbestedende dienst en dient in ieder geval in te gaan op de volgende onderdelen:

- a) Hoe ziet Inschrijver zijn rol in het partnership met de Aanbestedende dienst?
- b) Hoe houdt Inschrijver zich gedurende de Overeenkomst op de hoogte van zaken die spelen bij de Aanbestedende dienst? Op welke wijze kan Inschrijver hierbij van toegevoegde waarde zijn op strategisch en operationeel niveau?
- c) Hoe wordt de tevredenheid van de Aanbestedende dienst bewaakt?
- d) Hoe draagt Inschrijver bij aan de Code of Conduct van de Aanbestedende dienst?
- e) Hoe ziet de kennisoverdracht naar de Aanbestedende dienst eruit in de diverse fasen van de looptijd van de Overeenkomst?
- f) Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat de Aanbestedende dienst als kleine organisatie altijd als preferred klant wordt behandeld en er dus gerekend kan worden op capaciteit? M.a.w. hoe wordt de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd, ook als Inschrijver elders meer kan verdienen door een andere, grotere opdracht?

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- De mate waarin er sprake is van een klantgerichte dienstverlener die op een passende manier communiceert en de tevredenheid bewaakt;
- De mate waarin Inschrijver pro-actief invulling geeft aan de samenwerking met de Aanbestedende dienst;
- De volledigheid van de uitwerking op alle bovengenoemde punten;
- Het vertrouwen dat Inschrijver wekt met zijn invulling;
- De toegevoegde waarde die Inschrijver biedt met zijn invulling;
- De mate waarin verwachtingen worden overtroffen.

Inschrijver mag maximaal drie A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.6 Onderdeel 4: Beheer en onderhoud

Lifecyclemanagement problemen dienen voorkomen te worden. Inschrijver dient daartoe maatregelen te treffen. Standaard in het contract en de prijs dienen Security patches en advisering over release updates te zijn opgenomen.

Hoe gaat Inschrijver om met de volgende onderdelen en met welke eventuele extra kosten moet de Aanbestedende dienst rekening houden?

- a) Hoe zorgt de Inschrijver ervoor dat de website "bij blijft"?
- b) Wat is het beleid van Inschrijver ten aanzien van updates en upgrades van functionaliteiten op de website en het werken van de plug ins?
- c) Op welke wijze beperkt Inschrijver risico's met bekende security issues?
- d) Release updates zelf?
- e) Hoe ziet de concept SLA eruit, bijvoegen als bijlage.

De Aanbestedende dienst zal bij de beoordeling onder meer letten op:

- De mate waarin de maatregelen voor Lifecyclemanagement aansluiten bij de Opdracht;
- De volledigheid van de uitwerking op bovengenoemde punten en de mate waarin de SLA de belangen van de Aanbestedende dienst goed waarborgt. Let op de SLA mag niet in strijd zijn met de eisen als gesteld in de aanbestedingsstukken waaronder de Conformiteitenlijst en de Overeenkomst;
- De wijze waarop Inschrijver passende maatregelen weet te treffen die de risico's beperken;
- De mate waarin kosten zijn inbegrepen bij de Inschrijfprijs en er dus niet of beperkt sprake zal zijn van extra kosten;
- De mate waarin verwachtingen worden overtroffen;
- Het vertrouwen dat Inschrijver wekt met zijn invulling.

Inschrijver mag maximaal drie A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel, de concept SLA niet meegerekend.

5.2.7 Onderdeel 5: Exitplan

De Aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen in het exitplan van Inschrijver, zodat bij afloop van de Overeenkomst de overdracht goed verloopt. Welke maatregelen treft Inschrijver tussentijds en aan het eind zodat een integrale overdracht goed plaats vindt naar de ontvangende partij en de werking zonder onderbreking goed is gewaarborgd? De kosten rond een exit en de overdracht naar een nieuwe leverancier dienen bij de beheerkosten te zijn inbegrepen en kunnen niet apart in rekening worden gebracht.

In het exitplan voor de overdracht dient Inschrijver in ieder geval in te gaan op:

- a) De website
- b) De content
- c) Mijn JL
- d) Koppelingen met andere systemen

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- De mate waarop Inschrijver passende maatregelen weet te treffen die ervoor zorgen dat de overdracht bij afloop van de Overeenkomst goed verloopt;
- Volledigheid van de uitwerking op alle bovengenoemde punten (a t/m d);
- Toegevoegde waarde die Inschrijver biedt met zijn invulling;
- Mate waarin het exitplan aansluit bij de Opdracht;
- Mate waarin de verwachtingen worden overtroffen.

Inschrijver mag maximaal drie A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.8 Onderdeel 6: MVI (duurzaamheid en SROI)

De Aanbestedende dienst heeft maatschappelijke verantwoordelijkheid hoog in het vaandel staan mede gezien haar taak en doelgroepen. Ze wenst inzicht te krijgen welke bijdrage Inschrijver levert op maatschappelijk gebied, op het gebied van duurzaamheid en SROI. Het doel van Social return (SROI) is ervoor te zorgen dat een investering door een gemeente of landelijke overheid, naast het "gewone" rendement ook een concrete sociale winst (return) oplevert. Hierbij ligt het accent op creëren van werkgelegenheid voor mensen die een uitkering ontvangen of mensen met een (andere) afstand tot de arbeidsmarkt.

In zijn beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende onderdelen:

- a) Op welke wijze draagt Inschrijver bij aan duurzaamheid?
- b) Op welke wijze draagt Inschrijver bij aan het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt voor zijn eigen bedrijfsvoering of anderszins?
- c) Welke andere activiteiten onderneemt Inschrijver om de zwakkeren in de samenleving te ondersteunen en maatschappelijk betrokken te zijn?
- d) Hoe toont Inschrijver de tijdens de looptijd geboekte resultaten op bovenstaande gebieden aan?

Inschrijver dient zijn aanpak te onderbouwen met verifieerbare prestatie-informatie. De Aanbestedende dienst zal de aanpak van Inschrijver beoordelen en daarbij onder andere kijken naar de impact die Inschrijver maakt op het gebied van SROI en duurzaamheid, zijn expertise, maatregelen daartoe en de mate waarin de aanpak vertrouwen wekt.

Inschrijver mag maximaal twee A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.9 Onderdeel 7: Interview met sleutelfunctionarissen

Inschrijver wordt gevraagd om twee sleutelfunctionarissen af te vaardigen voor het interview met de beoordelingscommissie.

De 1^e sleutelfunctionaris die de Aanbestedende dienst wenst te interviewen is:

- a) Creatieve/Program director (Strategie ontwikkeling)

Er zal onder meer gekeken worden of deze sleutelfunctionaris het vertrouwen weet te wekken dat er een partnership ontstaat, er een goede samenwerking tot stand komt waarbij de communicatie goed verloopt en de Aanbestedende dienst passend wordt betrokken. Tevens wordt gekeken hoe deze sleutelfunctionaris van toegevoegde waarde zal zijn, ook in conceptontwikkeling.

De 2^e sleutelfunctionaris die de Aanbestedende dienst wenst te interviewen is:

- b) Service manager

Er zal onder meer gekeken worden of deze sleutelfunctionaris kan overtuigen dat de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd, dat er in de organisatie passende maatregelen zijn getroffen en hij de Aanbestedende dienst daar goed in weet mee te nemen.

Iedere sleutelfunctionaris zal afzonderlijk worden geïnterviewd en beoordeeld (7.500 punten per interview). Ieder interview zal maximaal 30 minuten duren en via MS Teams worden afgenomen. Aan alle Inschrijvers worden tijdens het interview dezelfde vragen gesteld, zodat een objectieve vergelijking mogelijk is. Eventueel kunnen nadere toelichtende vragen worden gesteld door de beoordelingscommissie of procesleider. Tijdens de interviews wordt gekeken in hoeverre de sleutelfunctionarissen de Inschrijving goed doorgronden en een vertaalslag weten te maken naar de Aanbestedende dienst. Zij zullen de vragen vanuit hun eigen rol moeten beantwoorden. De sleutelfunctionarissen zullen de beoordelingscommissie moeten overtuigen dat de aanpak als gegeven in de Inschrijving succesvol zal zijn en zij van toegevoegde waarde zijn. Er zal gekeken worden naar de expertise van de sleutelpersonen in relatie tot de scope van de opdracht bij de Aanbestedende dienst. Het is Inschrijvers niet toegestaan om tijdens het interview af te wijken van de Inschrijving. Het interview wordt opgenomen en maakt deel uit van de Inschrijving.

Inschrijvers dienen de Bijlage Format sleutelfunctionarissen volledig in te vullen en bij te voegen bij de Inschrijving. Het format is ter informatie en zal niet worden meegenomen in de beoordeling.

Het interview wordt beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader (waarbij voor hij ook zij kan worden gelezen):

Beoordelingskader interview		
Waardering	%Punten	Toelichting
5 Uitmuntend	100%	De sleutelfunctionaris wekt zeer veel vertrouwen. Hij doorgrondt de Inschrijving en Opdracht uitmuntend en is in staat deze overtuigend te vertalen naar een concrete aanpak in de praktijk. Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft de sleutelfunctionaris bovendien aangetoond over de benodigde kennis en expertise te beschikken om een uitmuntend resultaat neer te zetten.
4 Goed	70%	De sleutelfunctionaris wekt goed vertrouwen. Hij doorgrondt de Inschrijving en de Opdracht goed. Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft de sleutelfunctionarissen bovendien aangetoond over de benodigde kennis en expertise

		te beschikken om in de praktijk een goed resultaat neer te zetten. Een hogere waardering is niet gerechtvaardigd omdat de Inschrijving en/of Opdracht niet uitmuntend wordt doorgrondt en/of de beoordelingscommissie niet overtuigd is van het feit dat de sleutelfunctionaris over de kennis en expertise beschikken om een meer dan goed resultaat neer te zetten.
3 Voldoende	40%	De sleutelfunctionaris wekt voldoende vertrouwen. Hij doorgrondt de Inschrijving en/of de Opdracht voldoende. De sleutelfunctionaris heeft de beoordelingscommissie er echter niet van overtuigd dat hij over de benodigde kennis en expertise beschikt om in de praktijk een meer dan voldoende resultaat neer te zetten.
2 Matig	20%	De sleutelfunctionaris wekt enig vertrouwen. De beoordelingscommissie is er niet geheel van overtuigd dat de sleutelfunctionaris de persoon is die vanuit zijn rol een voldoende resultaat gaat behalen voor de Aanbestedende dienst omdat de Inschrijving en/of de Opdracht niet in alle opzichten voldoende wordt doorgrondt en/of de beoordelingscommissie er niet geheel van overtuigd is dat hij over de benodigde kennis en expertise beschikt om in de praktijk een voldoende resultaat neer te zetten. De invulling is echter niet geheel onvoldoende.
1 Onvoldoende	0%	De sleutelfunctionaris wekt geen enkel vertrouwen. Hij doorgrondt de Opdracht en/of de Inschrijving onvoldoende en/of heeft de beoordelingscommissie er in het geheel niet van kunnen overtuigen dat hij de persoon is die over de kennis en expertise beschikt om tot een voldoende resultaat te kunnen komen.

5.3 Subgunningscriterium prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde Prijzenblad volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden. Het niet volledig invullen of wijzigen van het Prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. Het is enkel toegestaan positieve bedragen in te vullen. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en exclusief btw te geschieden. De prijzen zijn all-in, dus onder andere inclusief de kosten en verdiensten van Inschrijver, overhead, reiskosten, etc.. Indexering van aangeboden prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de concept-dienstverleningsovereenkomst.

Inschrijver dient in zijn Inschrijving een prijs op te geven voor de volgende vier onderdelen en daartoe in het Prijzenblad de gele velden in te vullen. Andere kosten kunnen niet in rekening worden gebracht, met uitzondering van kosten voor afgenomen opties / extra kosten als aangegeven bij de schriftelijke onderdelen van de inschrijving die zien op kwaliteit, namelijk onderdeel 2 en onderdeel 4:

1. Kosten transitie website as is (eenmalige kosten)

Inschrijver dient aan te geven wat de kosten zijn van de transitie website as is, inclusief vervanger van Google Analytics. Deze kosten dienen te vallen binnen een range van € 5.000 (excl. btw) - € 15.000 (excl. btw). Inschrijver dient bij zijn Inschrijving de transitiekosten te onderbouwen en dient daarbij (in een aparte, bij zijn prijzenblad te voegen, sluitende kostenonderbouwing) de kosten inzichtelijk te maken voor alle processen. De prijs mag op straffe van uitsluiting niet hoger zijn dan € 15.000,- excl. btw (hoger inschrijven leidt tot uitsluiting). Lager inschrijven mag, doch voor de vergelijking wordt dan uitgegaan van het minimum van € 5.000 (excl. btw). Deze prijs weegt 1x mee.

N.B. Betaling van deze kosten vindt uitsluitend plaats op nacalculatie op basis van de werkelijk gemaakte kosten, tot een maximum van de inschrijfprijs voor dit onderdeel.

2. Kosten beheer en onderhoud (per maand)

Inschrijver dient aan te geven wat de kosten voor beheer per maand zijn, waarin alle kosten zijn inbegrepen voor het gebruik, beheer, updates en upgrades zodat de website blijft voldoen en meebeweegt met ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving en technologie alsmede exit/overdrachtskosten naar nieuwe partij en het leveren van datadumps. De kosten voor beheer zijn all-in, wat betekent dat er geen andersoortige kosten voor in rekening gebracht kunnen worden. Aan inschrijvers wordt gevraagd om een open kostencalculatie toe te voegen, zodat de Aanbestedende dienst weet uit welke componenten deze kosten per maand bestaan. Deze prijs weegt 48 x mee.

3. Casus veel voorkomende opdracht (per jaar)

De Aanbestedende dienst wenst dat de site meertalig wordt. Inschrijver dient een prijs op te geven voor het meertalig maken van de site, inclusief gebruik van Google translate. Google translate dient in de

website beschikbaar te zijn. De site dient in ieder geval toegankelijk te zijn in het Nederlands en Engels, naast andere nader te bepalen vreemde talen (de opgegeven prijs voor het meertalig maken in het Engels is richtinggevend voor andere talen die mogelijk volgen, inclusief Google translate). Inschrijver dient hiervoor aan te geven wat de totale prijs voor het uitvoeren van deze nadere opdracht is, waarbij in een bij te voegen kostenonderbouwing de prijs onderbouwd dient te worden met uren en bijbehorende uurtarief zoals opgenomen bij onderdeel 4 uurtarief. Deze prijs weegt 4x mee, daar het Juridisch Loket jaarlijks een vergelijkbare andere opdracht verwacht die uitgevoerd dient te worden.

4. Uurtarieven consultancy (per jaar)

Inschrijver dient aan te geven wat het uurtarief is voor consultancy-uren. Dit eenheidstarief geldt voor alle functies die Inschrijver voor de Aanbestedende dienst inzet en zal gebruikt worden bij de (door)ontwikkeling van de website en dient gehanteerd te worden bij de begroting voor de casus in onderdeel 3. Dit uurtarief is all-in, dus inclusief overhead (zoals security), reiskosten etc. en moet binnen de in het prijzenblad aangegeven range vallen. Lager inschrijven mag maar leidt niet tot extra punten, in dat geval wordt gerekend met de onderkant van de range. Hoger inschrijven leidt tot uitsluiting. Het tarief waarmee Inschrijver inschrijft wordt gewogen naar het verwachte aantal uren gerekend over een periode van 4 jaar te weten $400 \times$. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleent.

Alle onderdelen worden gewogen naar verwachte afname, zie Prijzenblad. Opdrachtnemer mag hier geen rechten aan ontleen. De verschillende gewogen onderdelen worden vervolgens bij elkaar opgeteld. Dit leidt tot een totaal gewogen inschrijfsom. Aan de hand van het totaal gewogen inschrijfsom worden de punten toegekend voor het Subgunningscriterium prijs.

De puntentoekenning gaat als volgt:

$$\frac{\text{Laagste gewogen inschrijfsom (niet uitgesloten)}}{\text{gewogen inschrijfsom Inschrijver}} * 25.000 \text{ punten} = \text{toegekend aantal punten}$$

5.4 Concretiseringsfase

Op het moment van het indienen van de Inschrijving dient aan alle eisen uit de Conformiteitenlijst te worden voldaan conform de Inschrijving. Na het verzenden van de voorlopige Gunningsbeslissing vangt de verificatiefase en de concretiseringsfase aan en zal geverifieerd worden of de winnende Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen. Het doel van de concretiseringsfase is dat de winnende Inschrijver aantoont dat er tijdens de uitvoering geen verrassingen en wijzigingen meer optreden. Details en planningen worden doorgenomen.

In de concretiseringsfase zal zoals hierboven al aangegeven onder andere het volgende aan bod komen:

- a) Gedetailleerde uitwerking van de Inschrijving (zonder de Inschrijving aan te passen);
- b) Het aantal vervolgafspraken;
- c) Risico's en beheersmaatregelen, waaronder de risico's als voorzien (ook door andere inschrijvers en de Aanbestedende dienst) aan de orde komen en beheersmaatregelen hiervoor bepaald worden. Inschrijvers stemmen ermee in dat door hen opgenomen risico's gedeeld worden met andere partijen, niet de oplossingen;
- d) SLA, oplevermomenten en acceptatiecriteria.

Indien de Aanbestedende dienst vroegtijdig oordeelt dat de Inschrijver de beloften uit zijn Inschrijving niet blijkt te kunnen waarmaken, althans dit niet binnen de gestelde periode kan aantonen, kan de Aanbestedende dienst besluiten de concretiseringsfase vroegtijdig te beëindigen en deze Inschrijver alsnog uit te sluiten van de procedure. Vervolgens komt er een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand en vangt wederom de concretiseringsfase aan met de nieuwe winnende Inschrijver. Voordat hiertoe wordt besloten, zal Inschrijver die alsnog wordt uitgesloten in de gelegenheid gesteld worden zijn zienswijze te geven.

Wij wensen u veel succes met het doen van een Inschrijving en zien deze met belangstelling tegemoet.