

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding

met betrekking tot

- het maken van aanslagen, aanmaningen en dwangbevelen
- een beheeroplossing voor de uitgaande belastingcorrespondentie
- het drukken en printen van belastingcorrespondentie
- het digitaal en op papier versturen van belastingcorrespondentie
- het voorzien in een betaaloplossing



Versie : definitief
Datum : 3 februari 2023

Tenderned kenmerk 398514

Inhoudsopgave

I.	DE AANBESTEDING IN VOGELVLUCHT.....	7
1.1	Inleiding	7
1.2	Keuze aanbestedingsprocedure	7
1.3	Digitaal aanbesteden via TenderNed.....	7
1.4	Contact tijdens de aanbestedingsprocedure	8
1.5	Planning indicatief	8
1.6	Leeswijzer	8
2.	OVER DE OPDRACHT	10
2.1	De Opdrachtgever	10
2.2	Doelstelling van de aanbesteding.....	11
2.3	Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	11
2.4	Aard van de Opdracht.....	11
2.5	Omvang van de Opdracht.....	14
2.6	Vorm en duur Overeenkomst	14
2.7	Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst	15
3.	PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORSCHRIFTEN.....	16
3.1	Algemene voorschriften voor de aanbesteding	16
3.2	Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit.....	16
3.3	Voorschriften voor het stellen van vragen	17
3.3.1	Het stellen van individuele vragen	18
3.3.2	Klachtenregeling	18
3.4	Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving	18
3.4.1	Inschrijven als Samenwerkingsverband	20
3.4.2	Het doen van een beroep op een Derde	21
3.4.3	Meerdere Inschrijvers binnen één holding	22
3.4.4	Opmaak en indeling van de Inschrijving.....	22
3.5	Openingsprocedure	22
3.6	Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming	23
4.	TOETSING VAN DE INSCHRIJVING	24
4.1	Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften	24
4.2	Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	24
4.3	Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	25
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	26
4.3.2	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.....	26
4.3.3	Beroepsbevoegdheid	28

5.	BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	29
5.1	Gunningscriterium	29
5.2	Beoordelingsprocedure.....	29
5.3	Beoordelingskader	30
5.4	Gunningscriterium Kwaliteit	30
5.4.1	Onderdeel 1: Flexibiliteit	31
5.4.2	Onderdeel 2: Ontzorgen	32
5.4.3	Onderdeel 3: Implementatie	32
5.5	Gunningscriterium Prijs.....	33

CONTROLELIJST	36
----------------------	-----------

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. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende dienst

Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW).

Aanbestedingsleidraad

Het voorliggende Aanbestedingsstuk waarmee Inschrijvers die aan de minimeisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen.

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad.

Derde

Aannemer, leverancier of dienstverlener waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van een deel van de Opdracht.

Gunningsbeslissing

De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Inschrijver

Een ondernemer (aannemer, leverancier of dienstverlener) die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband of zich lopende de aanbestedingsprocedure gedraagt alsof deze mogelijk voornemens is een Inschrijving in te dienen.

Inschrijving

Offerte uitgebracht door Inschrijver binnen de kaders van deze aanbesteding.

Klant

Een persoon, instelling of bedrijf die belastingcorrespondentie van BsGW ontvangt, waaronder belastingbetalers, belastingplichtigen en belanghebbenden.

Belastingcorrespondentie

Alle correspondentie inzake belastingen die door de Aanbestedende dienst aan klanten wordt verzonden.

Verzendportaal

Digitale oplossing waarin poststromen kunnen worden ingericht, beheerd en gepland.

Matdag

De dag waarop de betreffende documenten door Opdrachtnemer bezorgd worden bij de klant.

Matdagenplanning

De planning van de Aanbestedende dienst waarin matdagen, soort correspondentie, bezorgtermijnen en volumes van de belastingcorrespondentie zijn opgenomen.

MijnOverheid

MijnOverheid (MO) is de persoonlijke website voor burgers voor zaken met de Nederlandse overheid. Op MO staat de Berichtenbox. Daarin ontvangt een burger post van de overheid digitaal.

Digitale post

Alle belastingcorrespondentie die via MO en/of per e-mail door de Aanbestedende dienst wordt verstuurd aan de klant.

Papieren post

Alle belastingcorrespondentie die geprint of gedrukt wordt en fysiek per post door de Aanbestedende dienst wordt verstuurd aan de klant.

Mijn BsGW

Het digitale klantportaal op www.bsgw.nl waar klanten (burgers en bedrijven) via Digid of eHerkenning toegang tot hebben.

Nota van inlichtingen

Schriftelijke reactie van de Aanbestedende dienst op door Inschrijvers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen. De Nota van inlichtingen kan ook mededelingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van de beantwoording van vragen in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

Opdracht

De leveringen en/of diensten die door de winnende Inschrijver conform de Overeenkomst uitgevoerd worden.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst treedt gedurende de uitvoering van de Overeenkomst op als Opdrachtgever.

Opdrachtnemer

Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst

De wederkerige raamovereenkomst op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd en op de totstandkoming waarvan deze aanbestedingsprocedure ziet.

Samenwerkingsverband

Een combinatie van aannemers, leveranciers en/of dienstverleners, elk afzonderlijk te noemen 'deelnemers van het Samenwerkingsverband' in de hoedanigheid van één

Inschrijver, waarbij elk der deelnemers van het Samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.

Schriftelijk(e)

Elk uit woorden of cijfers bestaand geheel dat kan worden gelezen, gereproduceerd en vervolgens medegedeeld, daaronder begrepen met elektronische middelen overgebrachte of opgeslagen informatie.

TenderNed

Het elektronische systeem voor aanbestedingen. Zie www.TenderNed.nl.

UEA

Uniform Europees Aanbestedingsdocument, ook wel genoemd: 'eigen verklaring'.

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 een Opdrachtnemer die voor de Aanbestedende dienst.

- de aanslagbiljetten, aanmaningen en dwangbevelen maakt
- een beheeroplossing voor de uitgaande belastingcorrespondentie levert
- de digitale post verstuurt
- de papieren post print, drukt en couverteert
- de papieren post verstuurt
- een betaaloplossing levert

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.TenderNed.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (TED). Alle Inschrijvers die aan de minimumeisen voldoen worden van harte uitgenodigd een Inschrijving te doen, zelfstandig, als Samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden.

In deze Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen worden de Opdracht, de aanbestedingsprocedure de eisen waaraan Inschrijvers en hun Inschrijvingen moeten voldoen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt gekozen toegelicht.

1.2. Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012) van toepassing. Omdat het zogenaamde Europese drempelbedrag voor leveringen en diensten voor decentrale overheden (naar verwachting) wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn, dient een Europese aanbesteding gehouden te worden.

Gelet op het aantal leveranciers dat wordt verwacht voor het indienen van een Inschrijving voor deze Opdracht, is gekozen om deze Opdracht aan te besteden via een openbare aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat alle Inschrijvers die aan de eisen voldoen een Inschrijving kunnen indienen.

1.3. Digitaal aanbesteden via TenderNed

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

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

Via <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen> zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. 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: Nederlandse ondernemingen kunnen alleen inloggen op

TenderNed via eHerkenning. Zonder eHerkenning kunnen Inschrijvers niet deelnemen aan deze aanbesteding.

1.4. Contact tijdens de aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding wordt begeleid door Inkoopcentrum Zuid. Tot op het moment van de definitieve gunning is dhr. J. Schreijen voor Inschrijvers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbestedingsprocedure. Alle correspondentie vindt in beginsel dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins daadwerkelijk noodzakelijk zijn, dan kunnen Inschrijvers contact opnemen via j.schreijen@inkoopcentrumzuid.nl.

1.5. Planning indicatief

Binnen een aanbestedingsprocedure dienen Inschrijvers op verschillende momenten tijdig acties te nemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dienen Inschrijvers hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd ¹
Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken op TenderNed	7 februari 2023	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, ronde 1	24 februari 2023	10:00
Publicatie Nota van inlichtingen 1	10 maart 2023	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, ronde 2	17 maart 2023	10:00
Publicatie Nota van inlichtingen 2	24 maart 2023	
Sluiting termijn voor het indienen van een Inschrijving	5 april 2023	10:00
Presentaties en interviews	20 en 21 april 2023	
Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatiefase	11 mei 2023	
Definitieve gunning	1 juni 2023	
Ingangsdatum Overeenkomst	1 november 2023	

1.6. Leeswijzer

Het vervolg van deze Aanbestedingsleidraad bestaat uit vier hoofdstukken, een checklist en verschillende Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding, de aard, omvang en duur van de Opdracht en de context waarbinnen deze plaats vindt.
- Hoofdstuk 3 beschrijft de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.

¹ Central European Time (C.E.T.)

- Hoofdstuk 4 beschrijft de minimumeisen waaraan Inschrijvers moeten voldoen om een Inschrijving in te kunnen dienen.
- Hoofdstuk 5 beschrijft de gunningscriteria en de wijze waarop Inschrijvingen worden beoordeeld.
- De controlelijst geeft alle documenten beknopt weer die bij de Inschrijving moeten worden overlegd.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

- Bijlage Voorbeeld documenten
- Bijlage Matdagenplanning (voorbeeld)
- Bijlage Procesbeschrijving
- Bijlage Programma van eisen
- Bijlage Aard en omvang van de post
- Bijlage Conceptovereenkomst
- Bijlage AWVODI-2018
- Bijlage Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UAE)
- Bijlage Prijzenblad
- Bijlage Kerncompetenties
- Bijlage GIBIT 2020 (versie 2021)
- Bijlage Bestandsbeschrijving GouwIT
- Bijlage Bestandsbeschrijving Centric

2. Over de Opdracht

In dit hoofdstuk wordt de Opdracht, de achtergrond van de aanbesteding, de doelstellingen die de Aanbestedende dienst nastreeft, de aard en omvang van de werkzaamheden en de belangrijkste kenmerken van de Overeenkomst, op basis waarvan de Opdracht zal worden uitgevoerd, omschreven.

2.1. De Opdrachtgever

Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW) is een zelfstandig samenwerkingsverband van 29 Limburgse gemeenten en het Waterschap Limburg. BsGW voert namens deze deelnemers de heffing en inning van lokale belastingen uit. Het gaat om 62 belastingsoorten die zijn gebaseerd op 116 Verordeningen. Ook stelt BsGW in de deelnemende gemeenten de WOZ-waarden vast. Hiervoor werkt BsGW met ketenpartners; onder andere het Inlichtingenbureau, UWV, afvalverwerkers, de rechtbanken en de rijksbelastingdienst. BsGW beoogt een zo groot mogelijk maatschappelijk rendement te halen uit samenwerking tussen lokale overheden op het gebied van belastingheffing en -inning. De samenwerking wordt ook aangegaan als groeimodel gericht op uitbreiding van samenwerking met andere gemeenten.

De missie van BsGW is:

"BsGW heft en int alle lokale belastingen namens haar deelnemers, beheert de authentieke basisregistratie WOZ en verzorgt het product 'waarden'. BsGW voert deze taken uit voor haar deelnemers, zijnde gemeenten en waterschap. Dit doet BsGW zo efficiënt mogelijk en op een zorgvuldige en pragmatische wijze, gericht op tijdigheid en volledigheid. BsGW is een uitvoerende en dienstverlenende organisatie die op basis van bedrijfseconomische principes wordt geleid."

Zie voor meer informatie: <https://www.bsgw.nl>.

Deze 29 Limburgse gemeenten en het Waterschap Limburg behoren tot het samenwerkingsverband.



- Beek
- Beekdaelen
- Beesel
- Bergen
- Brunssum
- Echt-Susteren
- Eijsden-Margraten
- Gennep
- Gulpen
- Heerlen
- Kerkrade
- Landgraaf
- Leudal
- Maasgouw
- Maastricht
- Meerssen
- Mook en Middelaar
- Nederweert
- Peel en Maas
- Roerdalen
- Roermond
- Simpelveld
- Sittard-Geleen
- Stein
- Vaals
- Valkenburg aan de Geul
- Venlo
- Voerendaal
- Weert
- Waterschap Limburg

2.2. Doelstelling van de aanbesteding

De algemene doelstelling is om alle belastingcorrespondentie op tijd, zorgvuldig en in de stijl van de aanbestedende dienst bij haar klanten te bezorgen. Op papier of digitaal: al naar gelang de voorkeur van de klant. Daarbij hanteert de Aanbestedende dienst deze uitgangspunten.

- ✓ BsGW werkt zoveel mogelijk digitaal maar biedt klanten die niet digitaal kunnen of willen reageren een alternatief.
- ✓ BsGW informeert klanten (pro-)actief over de afhandeling en status van hun reactie.
- ✓ BsGW geeft klanten tijdig en juist antwoord.
- ✓ BsGW garandeert de privacy en werken volgens de wettelijke regelgeving.

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

- a) Er is een Inschrijver gecontracteerd die de aanslagen, aanmaningen en dwangbevelen van de Aanbestedende dienst maakt in de huisstijl van BsGW.
- b) Er is een Inschrijver gecontracteerd die een oplossing levert waarmee de uitgaande belastingcorrespondentie kan worden beheerd.
- c) Er is een Inschrijver gecontracteerd die de belastingcorrespondentie van de Aanbestedende dienst drukt, print en couverteert conform de gestelde kwaliteitseisen.
- d) Er is een Inschrijver gecontracteerd die de digitale post conform de Matdagenplanning bezorgt.
- e) Er is een Inschrijver gecontracteerd die de papieren post conform de Matdagenplanning bezorgt.
- f) Er is een Inschrijver gecontracteerd die een betaaloplossing levert.

Deze doelstellingen zijn door de Aanbestedende dienst vertaald naar de afbakening van de Opdracht, de eisen die aan de uitvoering ervan gesteld worden, de eisen die aan Inschrijvers worden gesteld om voor de Opdracht in aanmerking te komen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt geselecteerd.

2.3. Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Binnen de Opdracht is geen onderscheid gemaakt in percelen. Een verdeling in percelen is niet wenselijk, omdat de Aanbestedende dienst één Inschrijver wil contracteren die zowel voor het beheer, het druk- en printwerk als voor de verzending verantwoordelijk is. De samenhang hiertussen is aanmerkelijk en direct van invloed op de efficiency en het eindresultaat. Ook sluit deze werkwijze aan bij de kenmerken van de markt.

2.4. Aard van de Opdracht

De opdracht omvat een aantal onderdelen.

Maken

De Aanbestedende dienst heeft behoefte aan een partij die de belastingaanslagen, aanmaningen, dwangbevelen en enveloppen vervaardigd en opmaakt conform de Documentbeschrijvingen van de Opdrachtgever. Hierbij is inbegrepen Desktop Publishing (DTP), vormgeving en opmaak. De overige belastingcorrespondentie maakt de Aanbestedende dienst (vooralsnog) zelf, waarbij op termijn de behoefte kan ontstaan om

meerdere soorten belastingcorrespondentie te laten opmaken. Voorbeelden van de te vervaardigen correspondentie staan in Bijlagen *Voorbeeld documenten*.

Beheren

De Aanbestedende dienst heeft behoefte aan een partij die functionaliteit levert voor het beheren van de uitgaande correspondentie. De functionaliteit voorziet in het op basis van aangegeven klantvoorkeur versturen van de post, het plannen van de bezorging van de belastingcorrespondentie en het digitaal controleren van drukproeven en voorbeelden. Alsmede in het verwerken van berichten die niet afgeleverd kunnen worden. De oplossing biedt realtime inzicht in de status van de diverse poststromen en in de (bezorg-)status van een individueel document. Van alle belastingcorrespondentie is inzichtelijk wanneer en via welk kanaal deze verstuurd is. Alle verzonden belastingcorrespondentie wordt direct beschikbaar gesteld op de beveiligde omgeving van Mijn BsGW en op het medewerkersportaal. En alle belastingcorrespondentie wordt aan het archief toegevoegd. De beheeroplossing beschikt over een functionaliteit waarmee rollen en autorisaties kunnen worden toebedeeld.

Drukken, printen en couverteren

De Aanbestedende dienst heeft ook behoefte aan een leverancier voor het drukken en printen van belastingaanslagen, aanmaningen, dwangbevelen, uitspraken op bezwaar, betalingsregelingen en andere belastingcorrespondentie. Maar ook het printen/drukken en beheren van (de voorraad) enveloppen.

De Inschrijver die gecontracteerd wordt dient zelf de keuze te maken of het logo van de Aanbestedende dienst gedrukt of geprint wordt. Daarnaast dient Inschrijver ook de keuze te maken of de documenten en enveloppen gedrukt of geprint worden. Behalve het logo van de Aanbestedende dienst dient op iedere aanslag ook het logo van de betreffende deelnemer(s) gedrukt of geprint te worden. De Aanbestedende dienst wenst een oplage van 10.000 enveloppen op voorraad te houden op de eigen locatie. Inschrijver dient hierin te voorzien.

Versturen

Voor het versturen van de aanslagen, aanmaningen, dwangbevelen en de andere correspondentie heeft de Aanbestedende dienst een Matdagenplanning. Hierin staat wanneer de correspondentie bij de klant bezorgd moet worden. Ook is het proces hierin beschreven. Een voorbeeld van de matdagenplanning staat in Bijlage *Matdagenplanning*. De belastingcorrespondentie wordt digitaal (per e-mail of via MO) en/of op papier verzonden. De voorkeur van de klant is hierbij leidend. Per poststroom kan bepaald worden welke outputkanalen mogelijk zijn.

Ophaallocatie en formaat

De inschrijver voorziet in een secure file transfer oplossing die voldoet aan de AVG, waarmee op een veilige manier bestanden worden uitgewisseld. Met betrekking tot uitwisseling van gegevens maakt de Opdrachtgever voornamelijk gebruik van de volgende uitwisselingsformaten:

- De Standaard Uitwisseling Formaat (StUF actuele versie 3.01)
- PDF/A
- XML

Het is echter de wens van de Aanbestedende dienst dat de inschrijver alle gangbare formaten als StUF, PDF/A, Json, Word, Excel en XML kan verwerken. Daarnaast is het voor de Aanbestedende dienst vanuit de i-visie relevant om meer in te zetten op

gegevensuitwisseling via een Application Programming Interface (API). Beschikbaarheid of een relevante toekomstvisie op het gebied van API's is een pré.

Digitaal

Klanten die zijn aangemeld bij MO ontvangen de belastingcorrespondentie op de matdag via de berichtenbox van MO. Tenzij dit van rechtswege niet is toegestaan en/of dit nadrukkelijk door de Aanbestedende dienst is uitgesloten. In deze situaties ontvangt de klant de belastingcorrespondentie op papier of rechtstreeks per e-mail.

In totaal verstuurt de Aanbestedende dienst jaarlijks circa 350.000 aanslagen, aanmaningen en correcties via MO. Daarnaast verstuurt de Aanbestedende dienst circa 100.000 reacties per e-mail. Het merendeel hiervan betreft ontvangstbevestigingen en antwoorden op digitale vragen van klanten.

Op termijn kan de Berichtenbox voor bedrijven worden toegevoegd. De berichtenbox voor bedrijven is een beveiligd e-mailsysteem waarmee bedrijven digitaal berichten uitwisselen met Nederlandse overheidsinstanties.

Op papier

Klanten die de belastingcorrespondentie niet wensen te ontvangen via MO of e-mail, ontvangen deze op de bezorgdatum op papier. De Inschrijver print/ drukt en couverteert de correspondentie.

De meeste poststukken wegen minder dan 20 gram en de papieren post is hoofdzakelijk geadresseerd aan adressen in Nederland binnen het beheersgebied van de Aanbestedende dienst. In totaal verstuurt de Aanbestedende dienst circa 766.000 poststukken. Voor de Aanbestedende dienst dient Inschrijver daarnaast belastingcorrespondentie naar het buitenland te verzenden. Een groot deel hiervan betreft parkeerboetes. De bezorgtermijn van alle papieren post bedraagt 24 of 48/72 uur. De volgende postcategorieën kunnen worden benoemd.

Geadresseerde post

Geadresseerde post is een post(stuk) met vermelding van naam, adres en/of woonplaats, postbussen of antwoordnummers, waarbij het uitgangspunt is dat de post binnen 24 of 48/72 uur wordt bezorgd. Dit kan per aanbidding bepaald worden. Ook aangetekende poststukken vallen hieronder. Deze laatste soort dient binnen 24 uur bezorgd te worden.

Partijenpost

Partijenpost zijn hoeveelheden post die homogeen zijn qua uiterlijk, formaat en gewicht en in dezelfde gewichtsklasse vallen. De minimumaantallen zijn per poststroom variabel. Tot de partijenpost behoren onder andere de belastingaanslagen, aanmaningen en dwangbevelen. Er is sprake van verschillende bezorgmomenten. De meeste aanslagen dienen te worden bezorgd in februari: circa 330.000 papieren aanslagen. De overige 100.000 in andere maanden van het jaar. De meeste aanmaningen, 40.000 stuks, worden in mei verstuurd. Andere soorten belastingcorrespondentie versturen we dagelijks.

Retourpost

Berichten en e-mails die niet kunnen worden afgeleverd dienen via de beheeroplossing te worden verwerkt. Waarbij de mogelijkheid bestaat deze via een ander kanaal opnieuw te

versturen. De aanbestedende dienst heeft de wens om fysieke post die niet kan worden bezorgd, in de beheeroplossing te verwerken.

Via een ander output-kanaal

Het ligt in de verwachting dat op de middellange termijn andere outputkanalen, zoals bijvoorbeeld chat, worden toegevoegd. Een schaalbare oplossing waarbinnen allerhande kanalen naadloos met elkaar samenwerken is daarom een pré.

Betalen

De Inschrijver voorziet de aanbestedende partij van een betaaloplossing. De betaaloplossing werkt in ieder geval via iDeal. Via de betaaloplossing is het ook mogelijk om het te betalen bedrag via één opdracht in meerdere vooraf vastgestelde termijnen te betalen. De link en QR-code kan zowel digitaal als fysiek aan de correspondentie worden toegevoegd. Het is de wens van de Opdrachtgever dat de betaaloplossing ook in Mijn BsGW kan worden geïntegreerd.

Het is daarnaast de wens om klanten met een Duits of Belgisch bankrekeningnummer een passende betaaloplossing aan te bieden, die voldoet aan de gestelde voorwaarden.

Procesbeschrijving

Het processchema in Bijlage *Procesbeschrijving* geeft een visueel overzicht van het gehele proces en de daarin aanwezige deelprocessen en/of samenhang.

Programma van eisen

De eisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in Bijlage *Programma van eisen*. Inschrijvers dienen aan de eisen, op straffe van uitsluiting, te voldoen. Hetgeen zij doen door het indienen van een Inschrijving.

2.5. Omvang van de Opdracht

In 2022 zijn ca. 741.000 aanslagen verzonden door de Aanbestedende dienst. 436.000 aanslagen zijn verzonden via de post en 305.000 via MO. Daarnaast heeft de Aanbestedende dienst in 2022 ongeveer 88.000 aanmaningen en 19.000 dwangbevelen verzonden. De totale omvang van de papieren en digitale belastingcorrespondentie bedroeg ruim 1,2 miljoen stuks.

Drie van de (op dit moment) 13 soorten correspondentie worden niet zelf door de Opdrachtgever gemaakt. Deze maken deel uit van de opdracht. In Bijlage *Aard en omvang van de post* is een specificatie hiervan opgenomen.

2.6. Vorm, duur Overeenkomst en wachtkamerovereenkomst

Er is sprake van een Overeenkomst met een initiële looptijd van vier jaar. Na het verstrijken van deze periode heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst éénmaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van twee jaar. In de Bijlage *Concept overeenkomst* is een concept hiervan opgenomen.

Het eerste contractjaar van de initiële looptijd geldt als proefperiode waarin de opdrachtnemer zal moeten aantonen de opgedragen leveringen en diensten zoals overeengekomen uit te voeren. Bij onvoldoende, niet of niet-tijdige nakoming van de overeenkomst in dit eerste jaar, kan opdrachtgever de overeenkomst binnen dit eerste jaar beëindigen en een overeenkomst aangaan met de als tweede geëindigde inschrijver.

Opdrachtgever zal met de als tweede geëindigde inschrijver een wachtkamer-overeenkomst sluiten voor de duur van een jaar.

2.7. Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

Gezien de aard van de Opdracht kan Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht verwerker worden in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom een verwerkersovereenkomst.

3. Procedurele aspecten en voorschriften

In dit hoofdstuk worden de procedurele aspecten rondom de aanbesteding besproken en de aanbestedingsvoorschriften uiteengezet. Inschrijvers dienen hieraan te voldoen respectievelijk zich hier volledig aan te conformeren. Indien dit niet het geval is kan de Aanbestedende dienst besluiten Inschrijver uit te sluiten van deelname.

3.1. Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen.
2. Door de Aanbestedende dienst worden op geen enkele wijze kosten vergoed die door Inschrijvers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de aanbestedingsprocedure succesvol 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 te gunnen dan heeft de betrokken Inschrijver geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook.
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 de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding wordt beslecht door 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: (mogelijke) deelname aan de aanbesteding.
2. Inschrijver is gehouden de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen. Een Inschrijver zal deze verplichting eveneens opleggen aan de door hem in te schakelen hulppersonen, bijvoorbeeld een adviesbureau dat een Inschrijver begeleidt bij het doen van de Inschrijving of een Derde waar mogelijk een beroep op wordt gedaan. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding ook na afloop van de aanbestedingsprocedure van kracht.
3. Publiciteit of reclame met betrekking tot, naar aanleiding van of onder verwijzing naar deze aanbesteding door of namens Inschrijver, lopende of na afloop van de aanbesteding, 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 aanbestedingsprocedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door Inschrijver binnen deze aanbestedingsprocedure gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid aan te tonen.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken zijn niet toegestaan in het kader van deze aanbesteding en hebben geen rechtskracht. Dit geldt ook in het kader van tijdens een eventuele schouw c.q. voorlichtingsbijeenkomst mondeling gestelde vragen, deze dienen alsnog Schriftelijk te worden gesteld en door de Aanbestedende

dienst in een Nota van inlichtingen te zijn beantwoord alvorens sprake is van rechtskracht.

6. Alle gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de Opdracht zullen in de Nederlandse taal 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, plaatsen van opmerkingen et cetera.
2. 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 de laatste sluitingsdatum voor het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning aan de Aanbestedende dienst kenbaar te maken op straffe van rechtsverwerking en verval van recht. Op vragen die na de termijn zijn ontvangen is de Aanbestedende dienst niet verplicht te antwoorden.
3. 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, maar uiterlijk vóór het indienen van zijn Inschrijving de Aanbestedende dienst ter zake in kort geding te betrekken door het betekenen van een kortgedingdagvaarding.
4. De Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijvers een proactieve houding die bijdraagt aan het welslagen van deze aanbesteding. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan eventuele bezwaren eerst 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.
5. Door het doen van een Inschrijving stemt de betreffende Inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding. Aan het uitblijven van vragen of opmerkingen, respectievelijk van een kort geding als hiervoor bedoeld ontleent de Aanbestedende dienst het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst van de Inschrijvingen. Inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de Aanbestedingsstukken respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken het recht later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze aanbestedingsprocedure.
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 door de Aanbestedende dienst 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 de Schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen.

3.4. Het stellen van individuele vragen

1. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aw 2012 hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de 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, dient hij de gronden hiervoor te motiveren in zijn vraag. Als motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is, zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
2. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde individuele vragen die naar haar oordeel individueel beantwoord kunnen worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen.

3.5. Klachtenregeling

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. Op deze aanbesteding is de klachtenregeling van Inkoopcentrum Zuid van toepassing. Deze is bij deze leidraad gevoegd.

3.6. Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

1. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste drie maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. 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 van een Samenwerkingsverband. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Inschrijver.
4. Een Derde mag als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers tegelijk optreden. Een Derde mag voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.
5. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
6. De complete Inschrijving dient vóór de op dat moment geldende planning genoemde sluitingsdatum en tijd te zijn ingediend. Na afloop van de indieningstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Inschrijvers.
7. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluiting van de indieningstermijn, 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 al gepasseerd is. Dit is een recht, geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet derhalve niets af aan het feit dat te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, voor rekening en risico van Inschrijvers is.

8. Indien de Inschrijving niet compleet is kan de Aanbestedende dienst, na een zorgvuldige afweging, op basis van het proportionaliteitsbeginsel, besluiten deze niet in behandeling te nemen.
9. 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 en voorwaarden. Een Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn geldt de navolgende rangorde:
 - a) de Nota's van inlichtingen, waarbij het gestelde in de meest recente Nota van inlichtingen prevaleert;
 - b) concept Overeenkomst;
 - c) deze Aanbestedingsleidraad, inclusief Bijlagen;
 - d) Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor diensten (Bijlage *AWVODI-2018*)
 - e) de Inschrijving van de Inschrijver.

Inschrijvers moeten terdege kennisnemen 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 al de voorwaarden als gesteld in 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.

1. Inschrijvers dienen het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)** in 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. 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.
2. 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.
3. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt voorts verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de stukken zijn gescand.

4. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat, kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver om verduidelijking verzoeken. Deze toelichting dient Schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting mag niet leiden tot een wijziging van de Inschrijving.
5. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zonder nadere toestemming alle door de Inschrijver verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
6. Inschrijvingen zullen na afloop van deze aanbestedingsprocedure niet worden geretourneerd.

3.7. Inschrijven als Samenwerkingsverband

1. Een Samenwerkingsverband kan deelnemen als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband gelden onderstaande aanvullende bepalingen.
2. Van alle deelnemers van het Samenwerkingsverband dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd in de Inschrijving. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dienen nadere bewijsstukken te worden overlegd om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.
3. Alle deelnemers van het Samenwerkingsverband dienen in Deel IIA onder 'Wijze van deelneming' in het UEA op te geven: a. de namen van de overige deelnemers van 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 van 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 van 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 geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen. De afzonderlijke deelnemers van 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 van het Samenwerkingsverband afzonderlijk. Indien een uitsluitingsgrond op één van de deelnemers van het Samenwerkingsverband van toepassing is, leidt dit tot uitsluiting van het gehele Samenwerkingsverband.
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.

3.8. Het doen van een beroep op een Derde

1. Inschrijvers kunnen zich om twee redenen beroepen op een Derde: 1. om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, en/of 2. ten behoeve van de uitvoering van een deel van de Opdracht, waarbij de Derde fungeert als onderaannemer. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden de volgende aanvullende bepalingen.
2. 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. Met het UEA verklaren 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 nadere bewijsstukken 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 uitputtend te worden beschreven op welke Derde voor welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan.
4. De Inschrijver die ten tijde van de Inschrijving heeft bepaald voor de uitvoering van een deel van de Opdracht onderaannemers, eveneens Derden, in te zetten, dient in Deel IID 'ja' aan te vinken en de betreffende onderaannemers te noemen, inclusief de verdeling van de werkzaamheden.
5. Indien een Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen én rondom de uitvoering van de Opdracht, vinkt de Inschrijver zowel onder 'Beroep' als onder 'Onderaanneming' 'ja' aan en worden indien noodzakelijk gegevens herhaaldelijk opgegeven.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor alle Derden waarop op elk moment door de Inschrijver een beroep wordt gedaan. Indien een uitsluitingsgrond op één van de Derden van toepassing is, leidt dit tot uitsluiting van de Inschrijver.
7. Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde Derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan, als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financiële en economische draagkracht hoeft de Derde niet daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
9. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe de Inschrijver behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, worden overlegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern / de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn.
10. Indien de Inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde, dient deze Derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende geschiktheidseisen ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

11. Bij gunning van de Opdracht aan de Inschrijver is deze als hoofdaannemer in beginsel gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.
12. De 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 Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat de Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
13. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
14. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derden dan tijdens de Inschrijving worden gedaan na Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. 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, kan toestemming in ieder geval worden onthouden.

3.9. Meerdere Inschrijvers binnen één holding

Vanuit een holding mogen meerdere Inschrijvers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer van een Samenwerkingsverband of als Derde 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. Opmaak en indeling van de Inschrijving

1. Alle documenten van het gunningscriterium Kwaliteit dienen te worden ingediend met de volgende opmaak: lettertype Verdana, lettergrootte 9 pt, regelafstand 1.2 pt en binnen standaardmarges (2,5 cm boven / onder / links / rechts).
2. 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 houden we bewust beperkt zodat enkel de essentie wordt vastgelegd.
3. Elk onderdeel van de Inschrijving dient conform de Checklist die onderaan deze Aanbestedingsleidraad is weergegeven in TenderNed bijgevoegd te worden als separaat bestand. Alle documenten dienen te worden geüpload als PDF-bestand.

3.11. Openingsprocedure

1. De digitale kluis met Inschrijvingen wordt na de sluitingsdatum geopend door de Aanbestedende dienst.
2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt.
3. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet inhoudelijk behandeld.
4. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is een formaliteit.

5. De aanbestedende dienst verstuurd een proces-verbaal van opening van de kluis aan de inschrijvers.

3.12. 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. Hierop zien de volgende bepalingen.
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.
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. Inschrijvers die een voorziening in rechte willen vragen tegen de Gunningsbeslissing dienen dit tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn van twintig dagen, Schriftelijk mede te delen 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 deze termijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt, ook voor wat betreft het instellen van een bodemprocedure die bijvoorbeeld strekt tot het vorderen van schadevergoeding. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing, mits hiertegen geen (overige) belemmeringen bestaan, zoals het niet succesvol geverifieerd zijn van de winnende Inschrijving.
6. De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver hier Schriftelijk over heeft geïnformeerd.
7. Met de definitieve gunning komt nog geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

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 aanbestedingsvoorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten en voorschriften. Indien een Inschrijver of Inschrijving hier niet aan voldoet kan een Inschrijver worden uitgesloten van deelname.

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 (rechts)persoon van een Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deelneming aan deze aanbestedingsprocedure rechtvaardigen.

Alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding, met uitzondering van 'ernstige beroepsfout' en 'prestaties uit het verleden'. De wettelijke verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en IIIB van het UEA, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder Deel IIIC. De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een Inschrijver op wie één van deze omstandigheden van toepassing is.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van het UEA. Indien een Inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt deze Inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure, tenzij de Aw 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 de nadere bewijsstukken op bij de winnende Inschrijver. Dit neemt niet weg dat hier op elk moment eerder in de procedure om verzocht kan worden teneinde vast te stellen of Inschrijvers niet moeten worden uitgesloten, indien dit noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure. Alle gevraagde informatie conform onderstaand schema dient binnen vijf werkdagen te kunnen worden verstrekt. Aan het opvragen van bewijsstukken kan een Inschrijver geen rechten ontlenen. Indien de Inschrijver nadat hij bewijsstukken heeft overlegd op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden nopen, 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 de bewijsstukken niet tijdig kan overleggen wordt hij uitgesloten. Indien dit feit zich na de Gunningsbeslissing voordoet, komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

Uitsluitingsgrond	UEA	Nadere bewijsstukken
Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen	IIIA	Inschrijver kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat deze uitsluitingsgronden, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.
Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies	IIIB	Inschrijver kan door middel van een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.
Faillissement, insolventie of gelijksoortig	IIIC	Inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.
Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht	IIIC	Situationeel, naar redelijk oordeel van de Aanbestedende dienst. Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De Aanbestedende dienst neemt deze zienswijze mee in haar beslissing op grond van de Aw 2012.
Belangenconflict	IIIC	
Betrokken bij de voorbereiding	IIIC	
Valse verklaring	IIIC	
Onrechtmatige beïnvloeding	IIIC	
Vervalsing van de mededinging	IIIC	

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 een aantal eisen die gesteld worden aan zijn 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 capaciteiten, financiële capaciteiten en de technische en beroepsbekwaamheid beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van het UEA waarin zij onder Deel IV hebben aangegeven 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. In de volgende subparagrafen worden de (nadere) bewijsstukken per geschiktheidseis uiteengezet.

4.4. Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen, omdat de Aanbestedende dienst geen Opdrachtnemer aan zich wil binden waarvan op voorhand duidelijk is dat de continuïteit van de onderneming in het geding is of die zich niet adequaat verzekerd heeft tegen bedrijfsaansprakelijkheid. De Aanbestedende dienst stelt daarom de volgende minimumeisen aan Inschrijvers:

- a) *Continuïteit:* Inschrijver mag geen signalen hebben dat de continuïteit van zijn onderneming(en) in het geding is. Dit betekent in ieder geval dat de accountant geen continuïteitsparagraaf heeft opgenomen in de recentste jaarrekening van de betrokken onderneming(en).
- b) *Verzekering:* Inschrijver beschikt over een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking tot minimaal € 500.000,- per gebeurtenis.

Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband dienen alle afzonderlijke deelnemers van het Samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van de deelname. Bij de Inschrijving volstaat invulling van het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver nadere bewijsstukken te kunnen overleggen, in lijn met art. 2.91 Aw 2012, waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.

4.5. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

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

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

- a) Inschrijver heeft ervaring bij tenminste twee opdrachtgevers op het gebied van belastingen (gemeente e/o waterschap) met het binnen maximaal 10 werkdagen voor de Matdag verzenden van minimaal 100.000 documenten in een partij waarbij de inhoud is gepersonaliseerd.
- b) Inschrijver heeft ervaring als intermediair op het gebied van MO.
- c) Inschrijver heeft ervaring met het drukken (of printen), couverteren en per post of digitaal verzenden van minimaal 200.000 documenten op jaarbasis.

Behalve het invullen van het UEA dient Inschrijver één referentie per kerncompetentie te overleggen waaruit blijkt dat de gevraagde werkzaamheden tot tevredenheid van de referentieorganisatie zijn uitgevoerd. Het gaat dus om maximaal drie referenties.

Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van het format in de Bijlage *Kerncompetenties*.

NB. Indien Inschrijver één referentie-opdracht gebruikt om aan te tonen dat hij aan meerdere kerncompetenties voldoet – wat is toegestaan, dan dienen dezelfde gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven. Het format dient dus altijd volledig te worden ingevuld.

Ten aanzien van de te overleggen referentie(s) gelden, naast de kerncompetentie die erin terug moet keren, de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetenties zijn tot tevredenheid van de referentie-organisatie verricht 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 kerncompetenties betrekking op hebben moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdrachten de actuele contactgegevens van de contactpersonen volledig en correct te worden opgegeven. Verificatie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersonen van de referentieorganisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.
3. Indien de verklaring van de referentieorganisatie niet overeenstemt met de verklaring van de Inschrijver of de referentieorganisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, kan de referentie als ongeldig beschouwd worden met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg.
4. Referenties worden alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een der deelnemers van 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 de 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 nadere bewijsstukken te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld.

4.6. Beroepsbevoegdheid

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

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van de aanbesteding. Dat een Inschrijver voldoet aan de eisen rondom beroepsbevoegdheid dient bij Inschrijving verklaard te worden via het UEA. Daarnaast dient binnen vijf werkdagen op verzoek van de Aanbestedende dienst een uittreksel van de inschrijving in handelsregister dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden bijgevoegd te worden. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver nadere bewijsstukken te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.

5. Beoordeling van de Inschrijvingen

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

5.1. Gunningscriterium

De Inschrijver achter de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt de Opdracht gegund. De inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding is de inschrijving met de laagste **S** op basis van de formule **$S=P/K$** . Daarbij staat de **S** voor Score, de **P** voor Prijs (gewogen inschrijfprijs) en **K** voor Kwaliteitspunten. De **S(core)** van een inschrijver wordt aldus bepaald door zijn **P(rijs)** te delen door het aantal verkregen **K(waliteitspunten)**.

In totaal zijn er **75.000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria Kwaliteit. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal per subgunningscriterium kunnen worden toegekend aan een Inschrijving.

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximum aantal punten
Kwaliteit	1. Flexibiliteit	30.000
	2. Ontzorgen	25.000
	3. Implementatie	20.000

Zoals beschreven worden in deze gunningsmethodiek geen punten toegekend aan de Prijs. Door de prijs te delen door het aantal verkregen punten voor kwaliteit wordt de prijs/kwaliteitverhouding van de inschrijving bepaald.

5.2. Beoordelingsprocedure

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen. De beoordelingscommissie beoordeelt dit zonder kennis te hebben genomen van de prijzen. Vervolgens worden de definitieve scores door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend. Bij ontbreken van consensus wordt de definitieve score bepaald bij meerderheid van stemmen.

Nadat de scores zijn vastgesteld door de beoordelingscommissie, worden de prijzen bekend gemaakt en wordt de Score van iedere inschrijving bepaald. Zo ontstaat een rangschikking van inschrijvingen. De inschrijving met de laagste S krijgt de Overeenkomst in beginsel gegund.

Indien meerdere Inschrijvingen een gelijke Score behalen, en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het subgunningscriterium Flexibiliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag

geeft, zal de score op het subgunningscriterium Ontzorgen de doorslag geven. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft zal er worden geloot.

5.3. Beoordelingskader

De subgunningscriteria kwaliteit worden beoordeeld aan de hand van het onderstaande beoordelingskader.

Indien een Inschrijving op twee onderdelen als 'onvoldoende' of op één onderdeel als 'slecht' beoordeeld wordt, dan wordt deze uitgesloten van verdere deelname; de Aanbestedende dienst acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt althans onaanvaardbaar.

Beoordeling open vragen		
Waardering	Punten	Toekenningscriterium
5 Uitmuntend	100%	Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn aanpak. De aanpak is helder en begrijpelijk en sluit uitmuntend aan op de Aanbestedende dienst. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de aanpak leiden tot een uitmuntend resultaat. Inschrijver weet zich positief te onderscheiden van de andere Inschrijvers en overstijgt de verwachtingen.
4 Goed	80%	Inschrijver wekt vertrouwen met zijn aanpak. De aanpak is helder en begrijpelijk en sluit goed aan op de Aanbestedende dienst. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de aanpak leiden tot een goed resultaat. De aanpak is niet positief onderscheidend en/of overstijgt de verwachtingen niet.
3 Voldoende	60%	Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn aanpak. De aanpak is op onderdelen minder helder of begrijpelijk of de aanpak sluit in voldoende mate aan op de Aanbestedende dienst. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de aanpak leiden tot een voldoende resultaat. Er zijn punten voor verbetering vatbaar.
2 Onvoldoende	10%	Inschrijver wekt onvoldoende vertrouwen met zijn aanpak. De aanpak is onvoldoende concreet en sluit onvoldoende aan op de Aanbestedende dienst. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de aanpak leiden tot een onvoldoende resultaat.
1 Slecht	0%	De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan dit onderdeel wekt bij de beoordelingscommissie geen enkel vertrouwen. Inschrijver heeft geen of slechte oplossingen aangedragen. Inschrijver slaat duidelijk "de plank mis".

5.4. Gunningscriterium 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 kan geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

5.4.1 Onderdeel 1: Flexibiliteit

Onder flexibiliteit verstaat de Opdrachtgever de mate waarin de Opdrachtnemer acteert bij veranderende omstandigheden en vanwege de mate van onzekerheid die de markt kenmerkt.

De Aanbestedende dienst levert maximaal tien werkdagen voor de Matdag de opdracht tot het uitvoeren van het druk- of printwerk van aanslagen aan bij Opdrachtnemer bij een bezorgtermijn van 48/72 uur. Bij aanmaningen en dwangbevelen gebeurt dit uiterlijk vijf werkdagen voor de Matdag bij een bezorgtermijn van 48/72 uur.

De Aanbestedende dienst wenst binnen de werking van de Overeenkomst meer flexibiliteit voor de eigen organisatie in te bouwen. Het is een wens van de Aanbestedende dienst om op kortere termijn voor de Matdag de benodigde input aan te leveren zodat de meest recente wijzigingen nog zijn mee te nemen. Daarnaast moet het mogelijk zijn om gedurende het jaar aanpassingen te doen als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving of van verzoeken door Deelnemers van de Opdrachtgever. Denk hierbij aan een extra tekstregel of een gewijzigd tekstblok. Inschrijver moet hierbinnen tijd inruimen voor in ieder geval één controledag door de Aanbestedende dienst en de tijd inruimen om alles te verzenden zodat alles uiterlijk op de dagtekening geleverd wordt.

Bij iedere run controleert de Aanbestedende dienst de proefopdrachten. In de huidige situatie heeft de Aanbestedende dienst hier één dag de tijd voor. De Aanbestedende dienst wenst binnen de werking van de Overeenkomst voldoende flexibiliteit voor de eigen organisatie in te bouwen. Het is een wens van de Aanbestedende dienst om een kalenderdag langer te hebben om de proefopdrachten te controleren.

Als eis is gesteld dat de geboden oplossing schaalbaar is waardoor nieuwe output-kanalen en poststromen eenvoudig kunnen worden toegevoegd. Maar ook dat wisselende volumes geen invloed hebben op de bezorgtermijnen. Daarnaast kan, als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving, de behoefte ontstaan aan opschaling of aanpassingen in de inrichting van poststromen.

De Opdrachtgever verstuurt periodiek grote aantallen correspondentie naar één en hetzelfde adres. In het kader van efficiency en klantvriendelijkheid verdient bundeling in plaats van individuele verzending dan de voorkeur.

De Opdrachtgever streeft naar optimale en drempelvrije betaalmogelijkheden voor haar klanten via alle outputkanalen, passend binnen de voorwaarden die hiervoor gesteld zijn. Zo mag een belastingaanslag, die niet via automatische incasso wordt geïncasseerd, in twee maandelijks termijnen worden betaald. Er mag ook, op verzoek, een ruimere

betalingsregeling voor worden getroffen waarbij in meerdere maandelijkse termijnen betaald wordt.

De Opdrachtgever streeft erna om digitaal weerbaarder te worden. SOC-SIEM draagt er toe bij dat computerdreigingen, zoals hackpogingen of malware, beter worden gemonitord en in kaart worden gebracht. Kan de Inschrijver aansluiten op een SOC-SIEM?

De Inschrijver dient aan te geven hoe aan deze thema's invulling wordt gegeven.

Voor dit onderdeel kan de Inschrijver maximaal vier A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken. Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de tabel hierboven onder 5.1.

5.4.2 Onderdeel 2: Ontzorgen

De Aanbestedende dienst wenst ontzorgd te worden door de te contracteren Inschrijver. Inschrijver ontzorgt de Aanbestedende dienst door het leveren van hoogstaande kwaliteit, gebruiksvriendelijkheid en betrouwbaarheid. Door onder andere in te gaan op onderstaande onderdelen dient Inschrijver aan te geven hoe de Aanbestedende dienst ontzorgd zal worden:

- Hoe zijn de processen ingericht zodat deze de Aanbestedende maximaal ontzorgen?
- Op welke wijze worden fouten in het proces gedetecteerd en (structureel) opgelost?
- Hoe vindt procesoptimalisatie plaats?
- Hoe vinden de kwaliteitscontroles plaats?
- Stimuleert de bedrijfscultuur de samenwerking tussen werknemers, processen en systemen?
- Op welke wijze werken de verschillende geboden oplossingen met elkaar samen?
- Welke functionaliteiten in de geboden oplossingen dragen bij aan het ontzorgen van de Opdrachtgever?

Voor dit onderdeel kan de Inschrijver maximaal drie A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken. Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de tabel hierboven onder 5.1.

5.4.3 Onderdeel 3: Implementatie

Voordat de opdrachten van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk bij de klant bezorgd kunnen worden gaat hier een implementatie aan vooraf. Het zorgen dat de juiste gegevens worden en een correcte en tijdige verzending is van groot belang voor de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst hecht dan ook veel waarde aan een goede/tijdige implementatie waarbij Aanbestedende dienst nog de mogelijkheid heeft om het proces te testen voordat grote hoeveelheden correspondentie daadwerkelijk worden verstuurd.

Inschrijver dient te beschrijven hoe de implementatie vorm zal krijgen. Hierbij dient in ieder geval in te worden gegaan op onderstaande punten:

- Hoe wordt het implementatietraject vormgegeven? Hoe lang duurt het implementatietraject?

- Wat is uw planning? Hoe zorgt u ervoor dat de aanslagen op tijd gedrukt/geprint en verzonden kunnen worden?
- Welke input en inzet is er nodig van de medewerkers van de Aanbestedende dienst?
- Hoe wordt gezorgd voor de noodzakelijke koppelingen en gewaarborgd dat deze functioneren?
- Hoe zit inschrijver de rol- en taakverdeling rond de implementatie?

Let op, de huidige leverancier dient een beschrijving te geven van een situatie waarin hij niet de zittende partij is. Dit is noodzakelijk om het "level playing field" te waarborgen. Verder zijn er wensen en eisen die mogelijk afwijkend zijn van de huidige situatie waarmee rekening dient te worden gehouden.

Voor dit onderdeel kan de Inschrijver maximaal drie A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera) gebruiken. Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de tabel hierboven onder 5.1.

5.5. Prijzen

Inschrijvers dienen onderstaande tabel Prijsoverzicht én het bijgevoegde format in de bijlage **Prijzenblad** volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden in PDF-formaat. Het niet volledig invullen of wijzigen van de tabel én het **Prijzenblad** leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. Het is enkel toegestaan positieve bedragen in te vullen. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 3 decimalen) en exclusief btw te geschieden. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn de prijzen all-in. Indexering van aangeboden prijzen is wel mogelijk conform het bepaalde in het Programma van eisen en de Conceptovereenkomst.

Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een prijs op te geven voor het drukken/printen en verzenden. De verzendkosten zijn inclusief eventuele afhandelingskosten, brandstofkosten, container- en vervoerskosten en alle overige kosten.

De Prijs geeft de Opdrachtgever inzicht in de kosten voor levering van de gevraagde diensten gedurende de gehele contractduur van 6 jaar. Dit is inclusief de optie tot verlenging van 2 jaar.

Gunning vindt plaats op basis van de in paragraaf 5.1 beschreven methodiek **S=P/K**.

Tabel Prijsoverzicht

Onderdeel	Factor	Eenheid	Prijs per eenheid	Totaal
A Implementatie- en ontwikkelingskosten	1	éénmalig	€	€
B Beheerkosten Verzendportaal	72	maand	€	€
B Beheerkosten MO	72	maand	€	€
B Beheerkosten Betaaloplossing	72	maand	€	€
B Beheerkosten Mijn BsGW	72	maand	€	€

<i>B</i>	Beheerkosten voorraad papier	72	maand	€	€
<i>B</i>	Beheerkosten voorraad enveloppen	72	maand	€	€
<i>C</i>	Verwerkingskosten per opdracht (run)	1.500	opdracht	€	€
<i>C</i>	Kosten ICT en doorvoeren aanpassingen	750	uren	€	€
<i>D</i>	Kosten printen/drukken aanslagen	2.500.000	aantal	€	€
<i>D</i>	Kosten printen/drukken extra pagina		aantal	€	€
<i>D</i>	Kosten printen/drukken aanmaning	350.000	aantal	€	€
<i>D</i>	Kosten printen/drukken dwangbevel	125.000	aantal	€	€
<i>D</i>	Kosten printen/drukken overige correspondentie	1.000.000	aantal	€	€
<i>D</i>	Kosten printen/drukken enveloppen	3.975.000	aantal	€	€
<i>D</i>	Kosten blanco papier	3.975.000	aantal	€	€
<i>D</i>	Kosten blanco envelop	3.975.000	aantal	€	€
<i>D</i>	Kosten couverteren gesorteerde post	3.577.500	aantal	€	€
<i>D</i>	Kosten couverteren ongesorteerde post	397.500	aantal	€	€
<i>E</i>	Verzendkosten fysieke post 48/72 uur, < 20	2.900.000	aantal	€	€
<i>E</i>	Verzendkosten fysieke post 48/72 uur, 20-30	325.000	aantal	€	€
<i>E</i>	Verzendkosten fysieke post 24 uur, < 20 gram	580.000	aantal	€	€
<i>E</i>	Verzendkosten fysieke post 24 uur, 20-30 gram	65.000	aantal	€	€
<i>E</i>	Verzendkosten fysieke post buitenland, < 20	83.000	aantal	€	€
<i>E</i>	Verzendkosten fysieke post buitenland, 20-30	7.000	aantal	€	€
<i>E</i>	Verzendkosten MO	2.250.000	aantal	€	€
<i>E</i>	Verzendkosten (notificatie-)mail	700.000	aantal	€	€
<i>E</i>	Verzendkosten Mijn BsGW	7.400.000	aantal	€	€
<i>F</i>	Kosten succesvolle transactie	120.000	aantal	€	€

Onderdeel		Prijsoverzicht
<i>A</i>	Implementatie	€
<i>B</i>	Beheren	€
<i>C</i>	Maken	€
<i>D</i>	Printen/drukken	€
<i>E</i>	Verzenden	€
<i>F</i>	Betalen	€
PRIJS (<i>totaal A + B + C + D + E + F</i>)		€

CONTROLELIJST

Hieronder treft u een controlelijst aan van alle documenten die u als Inschrijver in onderstaande volgorde dient te overleggen, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Inschrijving dient samen te stellen.

Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Onderdeel	Bijlage	Actie
UEA	UEA	Invullen, ondertekenen en toevoegen in PDF-formaat
Kerncompetenties	Kerncompetenties	Invullen en toevoegen in PDF-formaat

Gunningscriterium Kwaliteit

Onderdeel	Bijlage	Actie
Flexibiliteit	n.v.t.	Vrij invullen en toevoegen in PDF-formaat, maximaal 4 pagina's
Ontzorgen	n.v.t.	Vrij invullen en toevoegen in PDF-formaat, maximaal 3 pagina's
Implementatie	n.v.t.	Vrij invullen en toevoegen in PDF-formaat, maximaal 3 pagina's

Gunningscriterium Prijs

Onderdeel	Bijlage	Actie
Prijzenblad	Prijzenblad	Invullen en toevoegen in PDF-formaat
Prijsoverzicht	n.v.t.	Tabel in hoofdstuk 5.5. invullen en toevoegen in PDF-formaat