

AANBESTEDINGSLEIDRAAD

van de KB betreffende
Europese openbare aanbesteding

Klantcontactstelsysteem

Colofon	
Uitgegeven door:	Koninklijke Bibliotheek
Contactpersoon:	Dick Scheeringa
Vervangend contactpersoon:	Gino Berkhout
Datum:	29-8-2022
Versie:	1.2
Status:	definitief

Inhoudsopgave

1. VERKLARENDE WOORDENLIJST	4
2. INLEIDING EN BESCHRIJVING OPDRACHT	7
2.1 DE AANBESTEDENDE DIENST	7
2.2 DE OPDRACHT	7
3. PROCEDURE.....	9
3.1 ALGEMEEN	9
3.2 ALGEMENE VOORWAARDEN	9
3.3 ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING	9
3.4 COMMUNICATIE.....	9
3.5 CONTACTPERSOON.....	10
3.6 AANBESTEDINGSSTUKKEN	10
3.7 PLANNING AANBESTEDINGSPROCEDURE	10
3.8 VRAGENRONDEN.....	11
3.9 ALGEMENE KLACHTENREGELING	13
3.10 INSCHRIJVINGEN INDIENEN	14
3.11 BEOORDELING INSCHRIJVINGEN	15
3.12 GUNNINGSPROCEDURE	16
3.13 VOORWAARDEN	17
4. EISEN AAN DE INSCHRIJVER.....	21
4.1 HOEDANIGHEID VAN DE INSCHRIJVER	21
4.2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT.....	23
4.3 UITSLUITINGSGRONDEN	23
4.4 GESCHIKTHEIDSEISEN	24
5. GUNNING.....	27
5.1 KWALITATIEF GUNNINGSCRITERIUM.....	27
5.2 DE WENSEN.....	29
5.3 DEFINITIEVE KWALITATIEVE BEOORDELING	29
5.4 FINANCIEEL GUNNINGSCRITERIUM	30

6. OVERZICHT TE OVERLEGGEN DOCUMENTEN.....	31
7. BIJLAGEN.....	32

1. Verklarende woordenlijst

Aanbestedende Dienst Behandelaar	De Koninklijke Bibliotheek (KB) Persoon die de klantvraag in behandeling neemt en de Klant vanuit het Klantcontactstelsysteem zal beantwoorden
Behandelaarsgroep	Personen die gezamenlijk zijn aangewezen om vooraf gespecificeerde klantvragen in behandeling te nemen
Combinatie	Twee of meerdere natuurlijke personen of rechtspersonen die in de vorm van een samenwerkingsverband als één Gegadigde een Aanmelding indienen c.q. als één Inschrijver inschrijven op de aanbesteding
Contactformulier(en)	Online formulier dat door de Klant gebruikt kan worden om contact met de klantenservice van de desbetreffende dienst op te nemen
Eis(en)	Behoeft of verwachting die kenbaar is gemaakt en vanzelfsprekend of dwingend is voorgeschreven. Indien u aan 1 eis niet kunt voldoen dan heeft het geen zin om een offerte in te dienen. Omdat uw offerte dan niet geldig is.
Gebruiker(s)	De eindgebruiker van het Klantcontactstelsysteem, wat in dezen medewerkers van de KB zullen zijn
Gunningsbeslissing	De keuze van de Aanbestedende Dienst voor de Inschrijver met wie de Aanbestedende Dienst een Overeenkomst zal sluiten
Inschrijver(s)	Geïnteresseerde partij in de opdracht die een Inschrijving doet

Inschrijving(en)	Een offerte die een Inschrijver indient als voorstel op het uitgevraagde door de Aanbestedende Dienst
Klant(en)	Afnemer van een product van onze dienst(en)
Klantprofiel	Vastgelegde gegevens van de Klant die binnen het Klantcontactsysteem op een vaste plek terug te vinden zijn
Licentie(s)	Gebruikerslicentie
Nota van Inlichtingen	Het document waarin de geanonimiseerde vragen van geïnteresseerden en de antwoorden daarop van de Aanbestedende Dienst daarop, evenals wijzigingen van de Aanbestedingsdocumenten, zijn opgenomen. De Nota('s) van Inlichtingen maken integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleert boven de aanbestedingsleidraad
Ondernemer	Elk natuurlijk persoon, rechtspersoon, openbaar lichaam of Combinatie van deze personen en/of lichamen die de Levering van producten en/of uitvoering van Diensten op de markt aanbiedt
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie op basis van deze aanbesteding een Overeenkomst wordt gesloten inzake de aanbestede Opdracht
Overeenkomst	De inhoudelijke schriftelijke afspraken tussen Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer
SaaS oplossing	Software as a Service oplossing
Rapportage	Verslagleggingen die middels software (vooraf ingestelde) analyses tonen met als doel om inzicht te krijgen in statistieken

Ticket(s)	Communicatiemiddel dat interacties registreert tussen de klant en de klantenservice. Wanneer een klant een vraag indient, wordt er een ticket gemaakt en gedeeld tussen de klant en de klantenservice. Het ticket registreert de communicatie op een thread die door elke partij als referentie kan worden gebruikt.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	De Eigen verklaring zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 (UEA)
Wens(en)	Behoefte of verwachting die kenbaar is gemaakt en welke is voorgeschreven als een pré

2. Inleiding en beschrijving opdracht

Deze aanbestedingsleidraad is opgesteld ten behoeve van de aanbesteding voor een Klantcontactstelsel). In dit document wordt een beschrijving van de opdracht gegeven, alsmede alle geldende Eisen en voorwaarden benoemd.

2.1 De Aanbestedende Dienst

De Koninklijke Bibliotheek (KB) is de nationale bibliotheek van Nederland. Haar taak is het behouden en beschikbaar stellen van Nederlands cultureel erfgoed in gedrukte en geschreven, en in meerdere mate ook in digitale vorm. Sinds 31 augustus 1993 is de KB een zelfstandig bestuursorgaan, gefinancierd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Per 1 januari 2015 is de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in werking getreden waarmee de KB een regierol binnen het netwerk van openbare bibliotheken heeft gekregen en de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van stelseltaken. De KB is de spil in het netwerk van (openbare) bibliotheken in Nederland en bouwt aan de nationale digitale bibliotheek. Samen met de openbare bibliotheken zet de KB zich in voor leesbevordering, digitale inclusie en een leven lang ontwikkelen. In ruim 200 jaar is de KB uitgegroeid tot een nationaal en internationaal bekende wetenschappelijke instelling met bijna 500 medewerkers. Bij de oprichting in 1798 was het al de bedoeling om het nationale erfgoed in gedrukte vorm te verzamelen. Dat gebeurde tot 1974 vrij willekeurig – maar sindsdien verzamelt de KB van iedere publicatie (boek, tijdschrift en krant) die in Nederland verschijnt één exemplaar. Zij vormen samen de Nederlandcollectie met 'alles uit of over Nederland'. Sinds de jaren 90 verzamelt de KB ook de digitale Nederlandse publicaties, en tegenwoordig worden zelfs websites bewaard. Alles is bij de KB in te zien, zoveel mogelijk ook online via verschillende eindgebruikersdiensten.

2.2 De opdracht

2.2.1 Onderwerp

De KB wenst een samenwerking aan te gaan met één Leverancier voor een efficiënt, veilig en optimaal klantenservicebeheer in de vorm van een Klantcontactstelsel. Aansluitend bij de beleidslijn 'digitaal voorop', zet de KB zo veel als mogelijk in op klantcommunicatie via digitale kanalen. Dit geldt voor alle (online) eindgebruikersdiensten van de KB. De Klant staat centraal in de communicatie en de KB streeft na goed zichtbaar, bereikbaar en benaderbaar te zijn. In het klantcontact past een effectieve vraagafhandeling (first contact resolution), een beperkte afhandelingsduur en een gebalanceerde mix van een voorgeschreven en persoonlijke aanpak. Het Klantcontactstelsel biedt hierin ondersteuning. De KB blijft inzetten op e-mail en social media als belangrijke contactkanalen. De wens is om te starten met live-chat en daarnaast ook de telefonische bereikbaarheid - in eerste instantie outbound verkeer - uit te breiden. De verwachting is dat het gebruik van zowel de betaalde als de vrij toegankelijke diensten en het aantal actieve accounts gestaag blijft toenemen. Hierop volgend wordt ook een groeiend aantal

hulpvragen aan de klantenservice verwacht.

Het Klantcontactstelsysteem bevat een koppeling met Contactformulieren vanaf meerdere websites.

In de weergave van de architectuurinbedding in bijlage 5 staan alle verbindingen met het Klantcontactstelsysteem.

2.2.2 Scope

Binnen de scope van deze uitvraag vallen implementatie & migratie en verdere inrichting en training.

2.2.3 Omvang

Met betrekking tot de omvang van de opdracht kunnen onderstaande aantallen verstrekt worden.

Omschrijving	Aantal
Totaal aantal Gebruikers	33
Gelijktijdig aantal Gebruikers	25
Totaal aantal te verwerken Tickets per maand	Minimaal 6.000

Tabel 1: Geschatte omvang opdracht

Aan deze raming kunnen geen rechten ontleend worden in de zin van minimale en/of maximale omvang.

2.2.4 Contractvorm

Het doel van de aanbestedingen is te komen tot een Overeenkomst met één Opdrachtnemer, op deze Overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden van de Aanbestedende Dienst van toepassing (**Bijlage 1. Algemene Inkoopvoorwaarden**).

De Overeenkomst heeft een looptijd van vier jaar met de mogelijkheid voor de Aanbestedende Dienst om ééenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden jaarlijks te verlengen. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1-10-2022 in verband met de implementatieperiode. De verwachte livegang van het Klantcontactstelsysteem 1-1-2023.

2.2.5 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de opdracht behoudt de Koninklijke Bibliotheek zich het recht voor om de opdracht als volgt te wijzigen:

- Uitbreidingen of wijzigingen inzake koppelingen
- Op- en afschalen van het aantal Gebruikers van het Klantcontactstelsysteem
- Uitbreiden van de door het Klantcontactstelsysteem geboden functionaliteit.

3. Procedure

3.1 Algemeen

De opdracht wordt in de markt gezet op basis de Aanbestedingswet 2012, zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 28 juli 2017, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (Aw 2012), waarbij gebruik gemaakt wordt van de meervoudig onderhandse aanbestedingsprocedure.

3.2 Algemene voorwaarden

De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Inschrijver, onder welke benaming dan ook, wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

3.3 Economisch meest voordelige Inschrijving

De Aanbestedende Dienst gunt de opdracht op basis van de beste prijs - kwaliteitsverhouding (BPKV).

3.4 Communicatie

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het elektronisch platform van TenderNed.

Dit betekent dat alle aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed en dat het uitsluitend is toegestaan een Inschrijving in te dienen via TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Inschrijvingen die niet via het aanbestedingsplatform worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij de Inschrijver.

Op <https://www.TenderNed.nl/e-gids/handleiding/handleiding-onderneming> is meer informatie te vinden over de werking van TenderNed in de vorm van een handleiding. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

Let op!

De Aanbestedende Dienst raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren dat uw onderneming juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om digitaal een Inschrijving in te dienen. Indien dit niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op TenderNed. Dit proces kan enkele dagen tot weken duren en de Aanbestedende Dienst heeft hier geen invloed op.

3.5 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Dick Scheeringa. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Met betrekking tot deze aanbesteding is het niet toegestaan contact te zoeken met personen van de Aanbestedende Dienst, anders dan deze contactpersoon. Indien een Inschrijver hier wel toe overgaat en met name wanneer sprake is van de schijn van beïnvloeding, op welke manier dan ook, is de Aanbestedende Dienst gerechtigd de betrokken Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Contact met betrekking tot lopende werkzaamheden bij de Aanbestedende Dienst is uiteraard wel toegestaan.

3.6 Aanbestedingsstukken

De aanbestedingsstukken bestaan uit alle op TenderNed gepubliceerde documenten, alsmede alle via TenderNed gedeelde informatie.

3.7 Planning aanbestedingsprocedure

De planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	1-9-2022
Uiterste datum voor het stellen van vragen in eerste vragenronde	27-9-2022; 10.00 uur
Streefdatum beantwoorden eerste Nota van Inlichtingen	3-10-2022
Uiterste datum voor het stellen van vragen tweede vragenronde	7-10-2022; 17.00 uur
Streefdatum beantwoorden tweede Nota van Inlichtingen	12-10-2022
Uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving	25-10-2022; 10.00 uur
Interview en demo	1-11-2022 of 2-11-2022
Streefdatum verzenden Gunningsbeslissing	8-11-2022
Verificatiebespreking	Nader te bepalen
Einde bezwaartermijn	29-11-2022
Gunning	29-11-2022
Implementatieperiode	1-12-2022 t/m 31-12-2022
Ingangsdatum Overeenkomst	1-12-2022

Tabel 2: Planning

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een Nota van Inlichtingen en/of een bericht via TenderNed en verwerkt in de planning van TenderNed.

3.8 Vragenronden

Inhoudelijke en procedurele vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de vraag/antwoordmodule van TenderNed worden gesteld. Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord en in de vorm van een Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd. De laatste Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk tien kalenderdagen voor de sluitingsdatum van Inschrijving gepubliceerd via Tenders. Ondernemers worden geacht van de inhoud van de nota kennis te nemen.

Naast het stellen van vragen en/of het doen van suggesties wat betreft de opdracht kunnen er ook gemotiveerde tekstvoorstellen voor wijziging in de Overeenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden worden ingediend. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen.

Er zijn ten behoeve van deze aanbesteding twee vragenronden gepland. Aangezien vragen voor de tweede vragenronde enkel betrekking mogen hebben de antwoorden die in de eerste Nota van Inlichtingen zijn gegeven, wordt van Inschrijvers een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Vragen kunnen uiterlijk tot de in de planning genoemde datum en tijdstip worden ingediend, hierbij is de datum en het tijdstip waarop de Aanbestedende Dienst de vragen ontvangt leidend. Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien Aanbestedende Dienst van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

Onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht gegadigde desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de aanbestedingsstukken onderling, of tussen de aanbestedingsstukken en de tekst van de aankondiging tegenkomen, en/of bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel, of aspecten van de procedure, dan dient de Inschrijver dit tijdig, bij voorkeur tijdens de vragenronden kenbaar te maken aan de Aanbestedende Dienst.

Tijdigheid

Ondernemer wordt verzocht om niet tot het laatste moment te wachten met het melden van onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren. Indien na sluiting van de termijn voor het indienen van een Inschrijving blijkt dat de aanbestedingsstukken

tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevatten en deze niet door Inschrijver(s) zijn gemeld via TenderNed, zijn deze voor rekening en risico van de Inschrijver.

Indien Ondernemer van mening is dat een antwoord in een Nota van Inlichtingen niet correct is dient dit voor sluitingsdatum voor Inschrijving gemeld te worden via TenderNed, of dient Ondernemer een klacht in te dienen conform de klachtenprocedure.

Voorgaande geldt onverkort het recht om terstond een kortgeding procedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan de Aanbestedende Dienst zulks op straffe van verval van rechten. Inschrijver wordt verzocht een kopie van de betekende dagvaarding te sturen aan de contactpersoon.

Voorschriften stellen van vragen

- De vragen dienen gesteld te worden via de vraag en antwoordmodule van TenderNed;
- Elke vraag dient een duidelijke verwijzing naar hoofdstuk-, paragraaf- en/of bijlagennummers te bevatten;
- Alle vragen dienen anoniem gesteld te worden. Dit betekent dat er geen bedrijfsnaam of andere bedrijfsspecifieke kenmerken in vermeld worden;
- Alle vragen worden separaat van elkaar gesteld, het indienen van meerdere vragen als één vraag is niet toegestaan;
- Voor vragen die niet op de juiste wijze gesteld zijn geldt dat de Aanbestedende Dienst gerechtigd is deze niet te beantwoorden;
- Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien Aanbestedende Dienst van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle betrokkenen;
- Voor vragen die gesteld worden tijdens de tweede vragenronde en welke geen betrekking hebben op de antwoorden gegeven in de eerste vragenronde geldt dat de Aanbestedende Dienst gerechtigd is deze niet te beantwoorden.
- Individuele vragen mogen enkel gesteld worden indien de vragensteller zich beroept op artikel 2.53 lid 3 Aw 2012, en dit gemotiveerd onderbouwt. Indien de Aanbestedende Dienst van mening dat de onderbouwing onvoldoende is, of beantwoording voor alle betrokkenen relevant kan zijn, biedt zij aan de vraag opnieuw in algemeenheid te stellen;
- Voor het melden van onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden gelden dezelfde voorwaarden als voor het stellen van vragen, echter deze zijn niet gebonden aan de genoemde vragenronden.

3.8.1 Eerste vragenronde

Vragen voor de eerste vragenronde kunnen tot uiterlijk de in de planning aangegeven datum gesteld worden.

De vragen inclusief de antwoorden worden vervolgens uiterlijk op de in de planning genoemde (streefdatum) -geanonimiseerd-, in de vorm van een Nota van Inlichtingen gepubliceerd op TenderNed.

3.8.2 *Tweede vragenronde*

In de tweede vragenronde mogen alleen vragen ter verduidelijking van de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen worden gesteld.

Vragen voor de eerste vragenronde kunnen tot uiterlijk de in de planning aangegeven datum gesteld worden.

De vragen inclusief de antwoorden worden vervolgens uiterlijk op de in de planning genoemde (streefdatum) -geanonimiseerd-, in de vorm van een Nota van Inlichtingen gepubliceerd op TenderNed.

3.8.3 *Individuele vragen*

In het geval van een beroep op artikel 2.53 lid 3 Aw 2012 is het toegestaan een individuele vraag te stellen. Vragensteller dient een dergelijk beroep duidelijk aan te geven. Indien de vraag, naar beoordeling van de Aanbestedende Dienst, geen bedrijfseconomisch belang kent dat de individuele beantwoording van de betreffende vraag rechtvaardigt wordt de betreffende vraag niet beantwoord, tenzij vragensteller alsnog toestemming verleent de vraag op te nemen in de Nota van Inlichtingen.

Het antwoord op een individuele vraag wordt middels een bericht via TenderNed aan de vragensteller verzonden en heeft dezelfde (juridische) status als een Nota van Inlichtingen.

3.9 *Algemene klachtenregeling*

De Aanbestedende Dienst doet haar uiterste best om de aanbestedingsprocedure zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Naast de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de aanbestedingsprocedure kunnen Ondernemers, branche- en belangenorganisaties aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de Aanbestedende Dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden van de Aanbestedende Dienst dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

De Aanbestedende Dienst hanteert hierbij de standaard klachtenprocedure zoals beschreven in de definitieve versie “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie: <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf>

De afhandeling van een klacht vindt plaats conform het gestelde in III.4 als opgenomen in deel 1 van de bovengenoemde “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Inschrijver kan eventuele klachten over het verloop van de procedure conform het gestelde in deel 1 van de bovengenoemde “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”, enkel stellen per e-mail via inkoop@kb.nl.

Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt binnen de Aanbestedende Dienst dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de Aanbestedende Dienst. Onafhankelijk betekent dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de aanbestedingsstukken. Het klachtenmeldpunt is alleen voor geschillen over aanbestedingsprocedures waarop de aanbestedingswet van toepassing is. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij de Aanbestedende Dienst in dit kader anders beslist.

3.10 Inschrijvingen indienen

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum en tijdstip dient de Inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn via TenderNed. Inschrijver dient hiertoe de Inschrijving te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Andere wijzen van indienen van Inschrijvingen worden niet in behandeling worden genomen.

Ingeval van een aantoonbare storing van het platform TenderNed waardoor het indienen van de Inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan de Aanbestedende Dienst na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Inschrijver dient hiertoe onverwijld na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan inkoop@kb.nl onder vermelding van ‘storing TenderNed aanbesteding Klantcontactstelsysteem’.

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van de Aanbestedende Dienst en nadrukkelijk geen plicht. Het staat de Aanbestedende Dienst niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de binnengekomen Inschrijvingen. Inschrijver blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar Inschrijving. Indien de Aanbestedende Dienst besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) Inschrijvers in kennis gesteld van de verlenging. De (potentiële) Inschrijvers welke reeds een Inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun Inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van een Inschrijving, wordt de digitale kluis door de Aanbestedende Dienst geopend. Er worden geen Inschrijvers toegelaten bij de opening van de kluis.

3.11 Beoordeling Inschrijvingen

De beoordeling van de Inschrijvingen wordt uitgevoerd conform de onderstaande beschrijving. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door Inschrijver is ingediend.

De Aanbestedende Dienst voert eerst een toets op de geldigheid van de Inschrijvingen uit. Ingediende Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en volledig te zijn.

- Onvoorwaardelijk wil zeggen dat aan de Inschrijving geen voorwaarden verbonden mogen zijn.
- Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten bij de Inschrijving zijn ingediend en waar voorgeschreven rechtsgeldig door een uit het handelsregister blijkende functionaris zijn ondertekend. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de Aanbestedende Dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van documenten in het kader van de gunningscriteria wordt in elk geval niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

Tijdig ingediende en volledige Inschrijvingen worden vervolgens getoetst aan de vormvereisten en voorwaarden zoals omschreven in de aanbestedingsstukken. Indien de Inschrijving niet voldoet wordt deze ongeldig verklaard en niet meegenomen in de verdere beoordeling.

Vervolgens worden de geldige Inschrijvingen beoordeeld aan de hand van:

- de uitsluitingsgronden;
- de geschiktheidseisen;
- de uitvoeringsvoorwaarden.

Indien één of meer uitsluitingsgronden op de Inschrijver van toepassing zijn, de Inschrijver niet voldoet aan één of meerdere geschiktheidseisen, en/of niet voldoet aan één of meerdere uitvoeringsvoorwaarden wordt de Inschrijving uitgesloten van de verdere beoordeling.

De resterende Inschrijvingen worden beoordeeld door de beoordelingsteam aan de hand van de in de aanbestedingsstukken beschreven gunningscriteria. Aan de hand van deze beoordeling ontstaat een ranking van de Inschrijvingen.

Indien een Inschrijving enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan Aanbestedende Dienst besluiten de Inschrijving verder te beoordelen en navraag/verificatie voorafgaand aan de Gunningbeslissing enkel uit te voeren bij de Inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Indien uit navraag blijkt dat een Inschrijving niet voldoet, wordt deze alsnog ter zijde worden gelegd en wordt de ranking opnieuw bepaald.

3.11.1 Demo en interview

Na indiening van de inschrijving worden de inschrijvers in de gelegenheid gesteld hun offerte te presenteren, toe te lichten en de voorgestelde oplossing te demonstreren. Op basis van de ingediende offerte, de presentatie en de demo kan Aanbestedende dienst nadere vragen stellen ter verduidelijking van de ingediende offerte. Op basis van de presentatie, de beantwoording van de gestelde vragen en de demo zal het beoordelingsteam de definitieve kwalitatieve beoordeling bepalen.

3.11.2 Gelijk eindigende Inschrijvingen

Bij een gelijke eindscore wordt van de gelijk eindigende Inschrijvers, de Inschrijver met de hoogste score op het kwalitatieve gunningscriterium als eerst geëindigde Inschrijver aangemerkt. Indien ook deze score gelijk is wordt van de gelijk eindigende Inschrijvers de Inschrijver met de hoogste score op het zwaarst wegende kwalitatieve sub-gunningscriterium als eerst geëindigde Inschrijver aangemerkt. Indien ook deze score gelijk is dan wordt de ranking van de betreffende Inschrijvers bepaald door loting.

3.12 Gunningsprocedure

3.12.1 Gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers worden middels de mededeling van de Gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen Inschrijvers een motivatie bevattende de reden van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde Inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie.

Deze Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217, eerste lid van het Burgerlijk wetboek, van het aanbod van Inschrijver.

Na ontvangst van de Gunningsbeslissing kan een afgewezen Inschrijver een beroep in rechte instellen tegen de Gunningsbeslissing. Dit dient te gebeuren binnen twintig kalenderdagen na verzending van de Gunningsbeslissing. Dit betreft een vervaltermijn. In geval van een kortgedingprocedure schort de Aanbestedende Dienst de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

3.12.2 Verificatie

De Aanbestedende Dienst gaat na de bekendmaking van de Gunningsbeslissing tijdens de bezwaartermijn over tot het verifiëren van de gegevens in de aangeleverde UEA('s) van de best scorende Inschrijver, en indien van toepassing de derde(n) en alle onderaannemers. Hiertoe dient Inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is te gunnen de

vereiste bewijsstukken op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst binnen zeven kalenderdagen te overleggen. Daarnaast heeft de Aanbestedende Dienst de mogelijkheid om de deze Inschrijver te verzoeken de Inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.

3.12.3 *Gunning*

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat de beoogde Opdrachtnemer aan alle vereisten voldoet én binnen twintig kalenderdagen na het verzenden van de Gunningsbeslissing geen van de afgewezen Inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de Gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de Aanbestedende Dienst, wordt de opdracht aan de Inschrijver gegund en wordt de Overeenkomst getekend.

In het geval dat een beoogde Opdrachtnemer niet (meer) aan de gestelde Eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan de Aanbestedende Dienst een nieuwe Gunningsbeslissing nemen. De nieuwe mededeling van de Gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle Inschrijvers verzonden en de bezwaarperiode van twintig kalenderdagen is opnieuw van toepassing.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kort geding procedure aanhangig is gemaakt, dan gaat de Aanbestedende Dienst niet eerder tot gunning over dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

3.13 Voorwaarden

3.13.1 *Gestanddoening*

Inschrijver doet zijn Inschrijving gestand gedurende ten minste zestig kalenderdagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van Inschrijvingen is verstreken. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen automatisch verlengd tot dertig kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor de Inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

3.13.2 *Taal*

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan. Dit is enkel anders voor officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte worden verstrekt, deze dienen vergezeld te zijn van een gewaarmerkte Nederlandse vertaling van een beëdigd tolkvertaler. Gedurende de uitvoering van de opdracht dienen alle werknemers en vertegenwoordigers, welke zorg dragen voor de uitvoering van de opdracht, in de contacten met Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken.

3.13.3 Gebruik merknamen, typen of octrooien

De Aanbestedende Dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde Ondernemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de aanbestedingsstukken een voorwaarde, Eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient gelezen te worden “of gelijkwaardig”.

Indien Inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid dan dient deze dit op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

3.13.4 Voorbehouden ten aanzien van de aanbesteding

De Aanbestedende Dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadelijktig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- i. de procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- ii. de opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- iii. de planning te wijzigen;
- iv. de Gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

3.13.5 Wijzigingen Inschrijver

Inschrijver houdt de Aanbestedende Dienst gedurende het aanbestedingsproces, gevraagd en ongevraagd, op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van zijn organisatie welke van belang kunnen zijn voor de Aanbestedende Dienst bij de beoordeling van de door Inschrijver verstrekte informatie. Met dergelijke ontwikkelingen wordt bijvoorbeeld bedoeld een materiële negatieve wijziging in de door Inschrijver verstrekte financiële informatie, reorganisaties en veranderingen van eigendomsstructuur.

3.13.6 Mededinging

Inschrijver onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder Inschrijver wisselt geen informatie over zijn Inschrijving uit met andere Inschrijvers, of met derde.

3.13.7 Kosten

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de Inschrijving worden niet door de Aanbestedende Dienst vergoed, ook niet ingeval van stopzetten van de aanbestedingsprocedure.

3.13.8 Toepasselijk recht en geschillen

Op zowel deze aanbestedingsprocedure, als de te sluiten Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure alsmede uit de te sluiten Overeenkomst worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechtbank te Den Haag.

3.13.9 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012 die gelden in Nederland, verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu;
- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Middels het UEA verklaart Inschrijver aan alle verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland te voldoen. Het indienen van een niet volledig ingevuld of gewijzigd UEA leidt tot uitsluiting.

3.13.10 Toepasselijk recht en geschillen

Op zowel deze aanbestedingsprocedure, als de te sluiten Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure alsmede uit de te sluiten Overeenkomst worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechtbank te Den Haag.

3.13.11 Intrekken en/of aanvullen Inschrijving

Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na de sluitingsdatum en het sluitingstijdstip niet meer intrekken. Ook het aanvullen van de Inschrijving is dan niet meer mogelijk, tenzij de Aanbestedende Dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.

De Aanbestedende Dienst kan verlangen dat de Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat er in dat geval geen sprake is van een herkansing. Een aanvulling veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert zodat de Aanbestedende Dienst een duidelijker beeld heeft van hetgeen is aangeboden.

3.13.12 Manipulatieve Inschrijvingen

Inschrijvers moeten reële, marktconforme prijzen aanbieden. Een reële prijs betekent dat de prijs op werkelijkheid moet zijn gegrond ofwel er moet een verband bestaan tussen de (deel)prijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening.

Indien naar oordeel van de Aanbestedende Dienst sprake is van onaanvaardbaar hoge of abnormaal lage prijzen, wordt de Inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan de hand van hand van de concrete constatering van Aanbestedende Dienst te motiveren waarom er geen sprake is van abnormaal lage prijzen of onaanvaardbaar hoge prijzen. Een voldoende motivering is niet gelegen in het gegeven dat dat op andere prijzen een hoger tarief is geoffreerd dan het minimum en/of met de hogere prijzen wordt gecompenseerd.

Indien uit de Inschrijving en/of motivering blijkt dat Inschrijver de beoordelingsmethodiek/formule heeft gemanipuleerd, wordt de Inschrijving uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer door de Inschrijver de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren.

3.13.13 Ongeldige Inschrijving

Een Inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- De Inschrijving niet tijdig is ingediend;
- De Inschrijving niet voldoet aan alle door de Aanbestedende Dienst gestelde voorwaarden en Eisen als opgenomen in de aanbestedingsstukken;
- De Inschrijving onder voorwaarden of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig of onjuist is,

Indien sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout heeft de Aanbestedende Dienst daarentegen het recht om de Inschrijver te vragen de Inschrijving te herstellen.

4. Eisen aan de Inschrijver

4.1 Hoedanigheid van de Inschrijver

(Rechts)personen kunnen slechts eenmaal inschrijven, hetzij als individuele Inschrijver, hetzij als samenwerkingsverband, hetzij als onderaannemer, waarbij gebruik gemaakt kan worden van onderaannemers en/of een beroep gedaan kan worden op derde(n).

Indien onderneming zowel als Inschrijver als, als onderaannemer van een ander Inschrijver deelneemt aan de aanbestedingsprocedure dan beoordeelt de Aanbestedende Dienst slechts de Inschrijving waarin de onderneming als onderaannemer deelneemt en wordt de Inschrijving van deze onderneming terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Een moedermaatschappij, of holding mag niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep, of holding inschrijven, of een deelneming bezitten in andere ondernemingen die inschrijven. Indien meerdere rechtspersonen binnen één holding een verzoek tot deelname indienen kunnen al deze rechtspersonen uitgesloten worden, tenzij bij het verzoek tot deelname óf op eerste verzoek van Aanbestedende Dienst (binnen 6 werkdagen aan te tonen) naar genoegen van de Aanbestedende Dienst wordt aangetoond dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten. De volgende ondernemingen worden als één beschouwd:

- aan elkaar gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW of
- met elkaar verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW; of
- aan elkaar gelieerd in aan artikel 2:24a of 2:24b BW vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

4.1.1 Samenwerkingsverband

Combinaties van Ondernemers (Deel II A 'Wijze van deelneming' UEA) kunnen deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure, mits hun deelname in overeenstemming met de mededingingsrechtelijke uitgangspunten gebeurt (zie: Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken van 11 september 2009, nr. WJZ/9153048, met betrekking tot de toepassing door de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit van artikel 6 van de Mededingingswet ten aanzien van Combinatieovereenkomsten (Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2009), Stcrt 2009, 14082).

4.1.2 Beroep op derde

Technische bekwaamheid

Indien Inschrijver zich beroept op derde(n) (ook zijnde de holding/concern waaronder Inschrijver valt) voor wat betreft de technische bekwaamheid, dient dit op het UEA (Deel II C)

aangegeven te worden. De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen welke gelden voor de Inschrijver zijn tevens van toepassing op derde(n).

De derde(n) c.q. onderaannemer(s) waarop de Inschrijver een beroep inzake de technische bekwaamheid dient tijdens de uitvoering van de opdracht de betreffende werkzaamheden waarop deze technische bekwaamheid van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Bij Inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Een volledig ingevuld en niet gewijzigd UEA van deze derde(n);
- Een bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van Inschrijver en Inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de Inschrijver blijkt (statuten, volmacht(en) etc.);
- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseisen m.b.t. de technische bekwaamheid waarvoor Inschrijver een beroep doet op deze derde(n).

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Bewijsmiddelen inzake uitsluitingsgronden van deze derde(n).
- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseisen m.b.t. de technische bekwaamheid waarvoor Inschrijver een beroep doet op deze derde(n)

Financiële en/of economische draagkracht

Indien Inschrijver zich beroept op een derde (ook zijnde de holding/concern waaronder Inschrijver valt) voor wat betreft de financiële en/of economische draagkracht dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. De uitsluitingsgronden welke gelden voor de Inschrijver zijn tevens van toepassing op deze derde.

Let op: indien Inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst sprake van het doen van een beroep op de financiële en/of economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

Bij Inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek
Of
- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid (**Bijlage 3: Hoofdelijke aansprakelijkheid**)
- Een volledig ingevuld en niet gewijzigd UEA van deze derde(n);

- Een bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (**KvK uittreksel**) dat op de datum van indiening van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van Inschrijver en Inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de Inschrijver blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Indien er geen verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek is ingediend: Alle bewijs middelen inzake de uitsluitingsgronden van deze derde(n)

Of

- Indien er een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek is overlegt: Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in artikel 4.1 Aw2012, die op datum van indiening van de Inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.

4.1.3 Onderaannemers

Indien een Inschrijver gedurende de uitvoering van de opdracht delen van de opdracht uitbesteedt aan onderaannemers, waarop zij geen beroep doet inzake de geschiktheidseisen, dient Inschrijver deze onderaannemer(s) en de taken die zij gaa(n)(t) uitvoeren te vermelden in het UEA (Deel II D).

4.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, hierna UEA volledig in te vullen en bij Inschrijving in te dienen.

Middels het UEA verklaart Inschrijver dat geen van de uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en dat Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Het niet indienen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA leidt tot uitsluiting.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen het UEA volledig in te vullen en bij Inschrijving in te dienen. Dit geldt tevens voor alle derde(n) waarop een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen ,alsmede voor alle onderaannemers.

4.3 Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door middel van het indienen van het UEA bij Inschrijving dat geen van de daarin genoemde uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn.

Indien toch één of meer van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gestelde uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn, kan de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende Dienst stelt een Inschrijver waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86, eerste of derde lid Aw 2012 of artikel 2.87 Aw 2012 van toepassing is, in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende vertrouwenwekkende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Indien de Aanbestedende Dienst dat bewijs toereikend acht, wordt de betrokken Inschrijver niet uitgesloten.

Bij Inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Een door de rechtsgeldig vertegenwoordiger(s) ingevuld, niet gewijzigd en ondertekend UEA;
- Een bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van Inschrijver en Inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de Inschrijver blijkt (volmacht(en)).

4.4 Geschiktheidseisen

Inschrijver verklaart middels het UEA (Deel IV) aan de hierna gestelde geschiktheidseisen te voldoen.

Indien Inschrijver niet kan voldoen aan een of meer van de gestelde geschiktheidseisen, wordt de Inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.4.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps- of handelsregister

De onderneming van Inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd.

Bij Inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Een bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van Inschrijver en Inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de Inschrijver blijkt (volmacht(en)).

4.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver beschikt over de verschillende benodigde kerncompetenties voor het uitvoeren van de opdracht. De volgende kerncompetenties worden gevraagd door middel van een referentie aan te tonen:

- **Kerncompetentie 1**

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van een klantcontactstelsysteem bij een non-profitorganisatie

- **Kerncompetentie 2**

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van een klantcontactstelsysteem waar op jaarbasis minimaal 70.000 Tickets verwerkt kunnen worden

- **Kerncompetentie 3**

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van een klantcontactstelsysteem waar 35 klantadviseurs dagelijks gebruik maken van de klantcontactstelsysteem.

Gevraagd wordt om één referentie per kerncompetentie. Indien Inschrijver kan aantonen binnen één bepaalde referentie opdracht ervaring te hebben opgedaan met meerdere van de gevraagde kerncompetenties, hoeft Inschrijver dus minder referenties te overleggen. Inschrijver dient in de referentie opdracht aan te geven aan welke kerncompetentie(s) wordt voldaan.

Een referentie opdracht dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij Inschrijver of onderaannemer samen met een andere Ondernemer de referentie opdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door Inschrijver of onderaannemer is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentie opdracht mag als zodanig worden gebruikt. Indien Inschrijver toch gebruik wenst te maken van de volledige referentie dient de betrokken Ondernemer van de referentie als onderaannemer te worden ingezet bij de uitvoering van de onderhavige opdracht.
- In het geval van een samenwerkingsverband dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de kerncompetenties. De combinant op wie inzake een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing zijn ook daadwerkelijk uit te voeren.
- Indien een Inschrijver zich voor de toetsing aan de technische bekwaamheid (referenties) deels op de technische bekwaamheid van derde(n) beroept, dient duidelijk te worden

gemaakt in de overlegde referenties welk deel van de opdracht door Inschrijver en welk deel door de betreffende derde is uitgevoerd. Per referentie dient duidelijk aangegeven te worden door welke organisatie de referentie opdracht is uitgevoerd. De derde op wie inzake een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing zijn ook daadwerkelijk uit te voeren.

- De referentie opdracht is actueel. Dat wil zeggen dat de referentie opdracht niet langer dan vier jaar geleden is uitgevoerd, of op het moment van uitbrengen van de Inschrijving in uitvoering is. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Overeenkomst worden opgegeven.
- Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de Aanbestedende Dienst zich het recht voorbehoudt om zonder tussenkomst van Inschrijver de juistheid van alle verstrekte informatie omtrent de referentie(s) te verifiëren (bij de referent) en/of nadere bewijsstukken op te vragen bij de Inschrijver, zoals het bewijs van de duur van de Overeenkomst en bewijs van de omvang van de referentie opdracht.

Bij Inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Per referentie opdracht een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het format **Bijlage 4: Referentieformat**.

5. Gunning

De KB hanteert een getrapte beoordeling waarbij eerst de kwaliteit wordt beoordeeld. Indien de totale kwalitatieve score voldoende onderscheid oplevert, vindt gunning plaats op uitsluitend deze kwalitatieve score. Indien het onderscheid onvoldoende is, vindt de gunning plaats op uitsluitend de prijs.

De getrapte beoordeling bestaat uit een aantal stappen. De stappen worden hieronder eerst kort benoemd, daarna worden de stappen per paragraaf uitgewerkt en toegelicht.

- Stap 1** Beoordelen van de antwoorden op de wensen
- Stap 2** De kwalitatieve score per Inschrijving wordt bekeken. Bekeken wordt of het onderlinge verschil tussen de best scorende Inschrijvers kleiner of groter is dan 10%.
- Stap 3** Als de verschillen in kwaliteit tussen de beste twee tot drie scorende Inschrijvers **kleiner of gelijk zijn aan 10%, dan zal er gegund op prijs (binnen de deze top twee of drie)**. Als de verschillen in kwaliteit tussen de beste twee tot drie scorende Inschrijvers **groter zijn dan 10%, zal uitsluitend worden gegund op kwaliteit**. Zie ook de voorbeeld beoordelingen in bijlage 2.
- Stap 4** Als laatste stap wordt de Overeenkomst **voorlopig gegund** en op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPVK).

5.1 Kwalitatief gunningscriterium

De eisen en wensen zijn verdeeld over 4 verschillende gunningscriteria. Onderstaand een overzicht van de te behalen punten per gunningscriterium en de betreffende weging:

		max punten:	weging:	totale punten:
1.	Indienen van vragen door de Klanten van de KB diensten	60	3	180
2.	Afhandelen van vragen door de KB klantenservice	370	0,5	185
3.	Privacy, techniek en veiligheid	50	1	50
4.	Juridische en overige (rand)voorwaarden	0	0	0
				415

Iedere wens wordt beoordeeld volgens de onderstaande tabel.

Score	Punten	Toelichting score
++	10	Aanbieding aantoonbaar realiseerbaar met een flinke meerwaarde voor de KB
+	7	Aanbieding aantoonbaar realiseerbaar met een meerwaarde
+/-	5	Aanbieding aantoonbaar realiseerbaar met een beperkte meerwaarde
-	2	Aanbieding aantoonbaar realiseerbaar zonder meerwaarde
--	0	Aanbieding aantoonbaar realiseerbaar is die net aan het verwachte minimum voldoet

NB: indien blijkt dat de aanbieding niet realiseerbaar is wordt de naast lagere score gebruikt.
Indien dit leidt tot een score onder de "--" dan is de inschrijving ongeldig.

5.1.1 Beoordeling

Voor de beoordeling van de kwalitatieve sub-gunningcriteria worden de in deze paragraaf beschreven beoordelingsmethoden gehanteerd welke beoordeeld worden door het beoordelingsteam.

Beoordelingsteam

De Aanbestedende Dienst benoemt een beoordelingsteam van een representatieve groep personen die op basis van hun professionaliteit de Inschrijvingen beoordelen op deze (sub-) gunningscriteria. De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve sub-gunningscriteria. Pas nadat de voorlopige definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider bekend gemaakt en beoordeeld indien van toepassing. Het kwalitatief en financieel gunningcriterium worden dus strikt afzonderlijk beoordeeld.

Beoordeling wens vragen

- De leden van het team beoordelen de Inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een 'eigen' score toe voor de kwalitatieve sub-gunningscriteria op basis van de bij het kwalitatieve sub-gunningscriterium vermelden mogelijke scores.
- Verschillen tussen de individuele scores worden besproken en kunnen aanleiding zijn om een individuele score aan te passen en/of kunnen aanleiding zijn om een nadere toelichting van de Inschrijver te vragen op het desbetreffende aspect, ten einde zeker te stellen dat de toegekende waardering op basis van de juiste informatie is genomen.
- Vervolgens vindt er een beoordeling per Inschrijving en per kwalitatief sub-gunningscriteria plaats waarbij de beoordelingsteamleden gezamenlijk een voorlopige eindscore bepalen op basis van consensus.

- Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van de Inschrijvingen de hoogste of laagste score behaalt en kunnen meerdere Inschrijvers dezelfde score behalen.

Voorwaarden beantwoording/uitleg/toelichting voor wens/eis vragen

Voor de beantwoording/uitleg/toelichting van alle wensen én eisen geldt een maximum aantal pagina's van in totaal 15 x a4 in leesbare tekst.

Indien Inschrijver zich niet houdt aan de voorwaarden dan heeft de Aanbestedende Dienst het recht om geen punten te geven voor het betreffende sub-gunningscriterium.

Bij de beoordeling van de kwaliteitsvragen worden alle antwoorden beoordeeld op de manier waarop de Inschrijver invulling geeft aan onderstaande criteria:

1. De mate waarin de Inschrijver compleet is in zijn beantwoording:
Een antwoord is compleet als alle aandachtspunten in de vraagstelling terugkomen in de beantwoording, en daarbij het antwoord volledig is.
2. De mate waarin de beantwoording (op onderdelen) van vragen consistent is. Een antwoord is consistent als er geen tegenstrijdigheden tussen de antwoorden en er geen tegenstrijdigheden in het antwoord zitten.
3. De mate waarin de Inschrijver relevant is in zijn beantwoording: Een antwoord is relevant als het antwoord aansluit op de in gevraagde dienstverlening benoemde Eisen, uitgangspunten en randvoorwaarden.
4. De mate waarin de Inschrijver (de kwaliteit van) het antwoord heeft geborgd en onderbouwd en door gebruik te maken van:
 - Haar eigen (aantoonbare) ervaring;
 - In de markt gangbare methoden en technieken;
 - (Eigen) Best practices, standaarden;
 - Periodieke reviews en audits als basis voor verbeteringen.

5.2 Definitieve kwalitatieve beoordeling

In 1^e instantie zal de gunning plaatsvinden aan de Inschrijver met de hoogste kwalitatieve score. Voorwaarde hiervoor is dat het kwalitatieve verschil tussen de als 1^e geplaatste en de als 2^e en/of 3^e geplaatste Inschrijver meer dan 10% is aan gescoorde punten op de totale kwalitatieve eindscore.

Indien het puntenverschil minder of gelijk is aan 10% dan zal gegund worden op de volgende wijze:

Op basis van de ranking op de kwalitatieve score wordt binnen de top twee of drie (indien de derde op de lijst ook binnen de 10% scoort) van Inschrijvers gegund aan de Inschrijver met de beste score op het financieel gunningscriterium.

5.3 Financieel Gunningscriterium

De beoordeling van het financieel gunningcriterium vindt plaats op basis van de totale inschrijfprijs voor de uit te voeren opdracht. Deze totaalscore volgt uit het prijzenblad (Bijlage 2 – Prijzenblad) in cel F18.

Bij deze aanbesteding is een plafondprijs van toepassing, zie prijzenblad. Dit betekent dat de inschrijfprijs van Inschrijver bij overschrijding wordt uitgesloten van (verder) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Uw totaalprijs wordt in het prijzenblad zelf berekend.

5.3.1 Voorwaarden invullen prijzenblad

De inschrijfprijs wordt uitsluitend beoordeeld, indien er geen oneigenlijk gebruik gemaakt wordt van de gunningsmethodiek en wordt voldaan aan de onderstaande voorwaarden. Indien dit niet het geval is wordt de Inschrijving ongeldig verklaard en uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

- Het prijzenblad, welke is bijgevoegd als bijlage 2 – Prijzenblad, wordt gebruikt om het prijsvoorstel in te dienen
- tarieven worden aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen exclusief btw, maar inclusief alle overige bijkomende kosten;
- Er mogen geen negatieve en/of 0 (nul) tarieven worden aangeboden;
- Op elk gevraagd onderdeel moet een tarief worden aangeboden;
- Tarieven dienen reëel te zijn;
- Extreem afwijkende (hoog/laag) tarieven kunnen worden onderzocht, dit betekent dat de Opdrachtnemer binnen drie werkdagen, na het eerste verzoek daartoe van de Aanbestedende Dienst, schriftelijk dient aan te tonen dat de marktconformiteit van alle individuele tarieven gewaarborgd is. Van marktconformiteit is in elk geval geen sprake indien één of meerdere tarieven onder de kostprijs worden aangeboden;
- Het prijzenblad mag op geen enkele wijze aangepast worden.

5.3.2 Plafondprijs

Bij deze aanbesteding is voor de twee afzonderlijke onderdelen een maximprijs van toepassing. Dit betekent dat de totaalprijs van de Inschrijver bij overschrijding van één van deze maximprijzen wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De plafondprijs is vastgesteld op € 30.000,- voor de implementatiekosten.

De plafondprijs voor het gebruik van het Klantcontactstelsysteem is vastgesteld op € 250.000,- voor de looptijd van vier jaar. Dit betekent dat er € 62.500,- per jaar beschikbaar is voor het gebruik van het Klantcontactstelsysteem.

6. Overzicht te overleggen documenten

In de onderstaande tabellen is samengevat welke documenten Inschrijver bij Inschrijving dient te overleggen, alsmede de documenten die de Inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is te gunnen binnen zeven kalenderdagen dienen te overleggen.

Bij Inschrijving		Op eerste verzoek binnen zeven kalenderdagen
Uitsluitingsgronden	• UEA('s) • KvK uittreksel(s) • Volmacht(en), statuten e.d. (indien van toepassing)	• Gedragsverklaring Aanbesteden • Verklaring van de belastingdienst
Geschiktheidseisen	• 403 Verklaring of verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid • Referentieverklaring(en)	• Polis aansprakelijkheidsverzekering
Gunningscriteria	• Ingevuld en ondertekend prijzenblad (zie bijlage 2, tabblad prijzenblad) • Per eis (indien gevraagd) een toelichting en per wens uw voorstel. Voorkeur is dat u dit in pdf formaat aanlevert. NB voor dit geheel (inclusief het implementatieplan) geldt een maximum van 15x a4 leesbare tekst.	

7. Bijlagen

Bijlage 1	Algemene inkoopvoorwaarden KB
Bijlage 2	Programma van eisen/wensen en Prijzenblad
Bijlage 3	Hoofdelijke aansprakelijkheid
Bijlage 4	Referentieformat
Bijlage 5	Architectuurinbedding
Bijlage 6	Model verwerkersovereenkomst
Bijlage 7	Minimale eisen implementatieplan