

AANBESTEDINGSLEIDRAAD

van de KB betreffende
Europese openbare aanbesteding

Bibliotheekmonitor 2.0

Inhoudsopgave

1. INLEIDING EN BESCHRIJVING OPDRACHT	4
1.1 DE AANBESTEDENDE DIENST	4
1.2 ACHTERGROND EN HISTORIE VAN DE OPDRACHT	5
1.3 OPDRACHTOMSCHRIJVING	6
1.4 GEBRUIKERS	10
1.5 DATAVERZAMELING	11
1.6 DATA-ANALYSE	12
1.7 RESULTATEN	12
1.8 COMMUNICATIE	13
1.9 OMVANG	13
2. PROCEDURE	15
2.1 ALGEMEEN	15
2.2 ALGEMENE VOORWAARDEN	15
2.3 ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING	15
2.4 COMMUNICATIE	15
2.5 CONTACTPERSOON	16
2.6 AANBESTEDINGSSTUKKEN	16
2.7 PLANNING AANBESTEDINGSPROCEDURE	16
2.8 VRAGENRONDEN	17
2.9 ALGEMENE KLACHTENREGELING	19
2.10 INSCHRIJVINGEN INDIENEN	20
2.11 BEOORDELING INSCHRIJVINGEN	20
2.12 GUNNINGSPROCEDURE	22
2.13 VOORWAARDEN	23
3. EISEN AAN DE INSCHRIJVER	27
3.1 HOEDANIGHEID VAN DE INSCHRIJVER	27
3.2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	29
3.3 UITSLUITINGSGRONDEN	29
3.4 GESCHIKTHEIDSEISEN	30
4. GUNNING	34

4.1	ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE AANBIEDING	34
4.2	KWALITATIEF GUNNINGSCRITERIUM.....	34
5.	OVERZICHT TE OVERLEGGEN DOCUMENTEN.....	39
6.	BIJLAGEN.....	40

1. Inleiding en beschrijving opdracht

Deze aanbestedingsleidraad is opgesteld ten behoeve van de aanbesteding Bibliotheekmonitor 2.0. In dit document wordt een beschrijving van de opdracht gegeven, alsmede alle geldende eisen en voorwaarden benoemd.

1.1 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 met de nieuwe wet ook verantwoordelijk geworden voor de ontwikkeling van de nationale digitale bibliotheek.

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.

De afdeling Onderzoek van de KB heeft de taak in te spelen op relevante (inter)nationale en lokale ontwikkelingen en de vertaalslag te maken naar verbeteringen en innovaties die van belang zijn voor de KB-organisatie, diensten en producten enerzijds en de openbare bibliotheeksector anderzijds. Vanuit de taak die de afdeling specifiek vervult t.b.v. het openbare bibliotheekstelsel (onderdeel van de wettelijke ‘Stelseltaken’ zoals vastgelegd in de Wsob), verzamelen wij gegevens en verrichten we metingen om de openbare bibliotheek als organisatie te kunnen monitoren en te kunnen bedienen met relevante (beleids)informatie.

Rondom onderzoek naar en monitoring van bibliotheken werkt de afdeling Onderzoek nauw samen met de afdeling Bibliotheekstelsel van de KB. Deze afdeling houdt zich - in brede samenwerking met het (inter)nationale bibliotheekveld - bezig met het ontwikkelen en initiëren van beleid en innovatie gericht op het realiseren van een toekomstvast - blijvend maatschappelijk relevant - bibliotheekbestel.

1.2 Achtergrond en historie van de opdracht

Op 1 januari 2015 trad de [Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen](#) (Wsob) in werking. In artikel 29 van de Wsob is vastgelegd dat deze na vijf jaar geëvalueerd diende te worden. Begin 2020 zijn de [evaluatie van de wet](#) en een [advies van de Raad voor Cultuur](#) over de staat van het Nederlandse bibliotheekstelsel gepresenteerd aan de Tweede Kamer. In de bijbehorende [brief](#) besteedde minister Van Engelshoven van OCW aandacht aan de positieve ontwikkelingen in het bibliotheeklandschap, maar noemde zij ook verbeterpunten, onder andere met betrekking tot de bereikbaarheid van de bibliotheek en de leesvaardigheid van jongeren.

In het [Bibliotheekconvenant 2020-2023](#), dat op 30 september 2020 werd ondertekend, leggen het bibliotheekstelsel en de drie betrokken overheidslagen vast dat zij zich gezamenlijk gaan focussen op drie maatschappelijke opgaven: het bevorderen van geletterdheid en leesplezier, de inzet op digitale inclusie en digitaal burgerschap en het opzetten van het nieuwe landelijke programma Leven Lang Ontwikkelen. Ook is er veel aandacht voor de intensieve samenwerking tussen partners op lokaal, provinciaal en landelijk niveau, in de vorm van de [Netwerkagenda](#) die in 2021 in werking is getreden. In het convenant wordt gesteld dat het bibliotheekstelsel aan een aantal randvoorwaarden moet voldoen om een bijdrage te kunnen leveren aan de drie maatschappelijke opgaven. Eén van die voorwaarden is dat er door middel van certificering en monitoring inzicht wordt geboden in de kwaliteit van de dienstverlening en de voortgang van de afspraken in het convenant. Afspraken over monitoring en gegevenslevering zijn wettelijk vastgelegd, de uitvoering hiervan is bij de KB ondergebracht.

De afgelopen jaren zijn in opdracht van de KB diverse onderzoeksinstrumenten ontwikkeld: de [Bibliotheekmonitor](#), de [Outputregistratietool](#) en de [Impactmonitor](#). De data die met deze instrumenten verzameld is, wordt gepubliceerd en in bredere maatschappelijke context geplaatst op [Bibliotheekinzicht](#). In het convenant is vastgelegd dat de reeds beschikbare onderzoeksinstrumenten worden samengebracht en verder worden uitgebouwd tot een gericht instrumentarium met een 'Cockpit' die de juiste stuurinformatie oplevert.

Dit instrumentarium biedt inzicht in:

- De inzet op maatschappelijke opgaven en maatschappelijke effectmeting;
- De bereikbaarheid en toegankelijkheid van robuuste bibliotheekvoorzieningen;
- Het verandervermogen van organisaties;
- De inzet van personeel en vrijwilligers;
- Het opdrachtgeverschap van overheden;
- De realisatie van stelselvoorzieningen van lokale openbare bibliotheken, provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's) en de KB.

Openbare bibliotheken en POI's hebben de afgelopen jaren door middel van (voornamelijk) online enquêtes en registratieformulieren gegevens over hun organisatie en dienstverlening, opbrengsten en impact verzameld en aangeleverd via de Bibliotheekmonitor, Outputregistratietool en Impactmonitor. De resultaten van deze dataverzameling zijn gebundeld en gepresenteerd in o.a. infographics, dashboards en rapportages. Hiervoor hebben we met diverse leveranciers samengewerkt en daarbij onze werkwijze jaarlijks geëvalueerd en geoptimaliseerd.

Voor de periode vanaf 2023 dient de omgeving voor dataverzameling en rapportage van dit instrumentarium opnieuw aanbesteed te worden. We zullen de aanbesteding laten uitvoeren als Overheidsopdracht en niet als raamovereenkomst. Een overheidsopdracht is mogelijk als de opdrachtgever nauwkeurig het project kan omschrijven en op voorhand kan bepalen welke werkzaamheden worden uitgevoerd. Bij een overheidsopdracht kan de looptijd van de overeenkomst door de KB bepaald worden. Het voorstel is: 3 jaar initiële looptijd, aansluitend de mogelijkheid vanuit de KB om 3 x 1 jaar te verlengen (eenzijdig; de leverancier moet daar dan in mee gaan). Na 6 jaar mogen beide partijen bepalen of ze verder willen gaan; het kan zijn dat er tegen die tijd aanpassingen nodig zijn. Het contract heeft een looptijd van in totaal minimaal 3 jaar en maximaal 12 jaar.

Het opnieuw aanbesteden van het instrumentarium biedt KB ook de mogelijkheid de drie afzonderlijke onderzoeksinstrumenten onder te brengen in één integrale tool, functionaliteit voor en achter de schermen gelijk te trekken en beter te laten aansluiten op de wensen van de bibliotheken, POI's, bibliotheekbezoekers en onderzoekers. Deze tool gaat verder onder de naam Bibliotheekmonitor, omdat deze naam de brede lading dekt en in de sector een grote bekendheid geniet. In de aanbesteding wordt de nieuw te ontwikkelen tool Bibliotheekmonitor 2.0 genoemd, om verwarring tussen de oude en nieuwe versie te voorkomen.

1.3 Opdrachtomschrijving

De afgelopen jaren waren de [bibliotheekstatistieken](#) van de openbare bibliotheken tekenend voor de verschuiving van de traditionele uitleenbibliotheek naar de brede maatschappelijke bibliotheek. Om de beste maatschappelijke programma's neer te zetten, willen we inzichtelijk maken hoe openbare bibliotheken hun maatschappelijke functie invullen en welke impact zij daarmee teweegbrengen op de samenleving. Dat is een wens die wordt geuit vanuit (de financiers van) verschillende landelijke bibliotheekprogramma's, bij provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's) en bij lokale openbare bibliotheken. Deze behoefte kent ook een deels verplicht karakter, vanuit verantwoordingseisen in subsidieregelingen, van gemeenten en de [Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen](#) (Wsob). Deze wens wordt extra bekrachtigd in het [Bibliotheekconvenant](#) en de daar uit voortvloeiende [Netwerkagenda](#).

Om in deze behoefte te kunnen voorzien, wil de KB één integraal onderzoeks- en monitoringinstrument (Bibliotheekmonitor 2.0) laten ontwikkelen waarmee openbare bibliotheken op structurele en systematische wijze hun inzet en dienstverlening kunnen meten, monitoren en rapporteren. Daarin wordt onderscheid gemaakt tussen drie onderdelen: organisatie en dienstverlening, opbrengsten en impact (voorheen afzonderlijke instrumenten). Bibliotheekmonitor 2.0 moet een toekomstbestendig instrumentarium worden, dat voldoende flexibiliteit biedt om in te kunnen spelen op de ontwikkelingen en behoeften in het bibliotheeknetwerk. Zo dient rekening gehouden te worden met wijzigingen in de gestandaardiseerde vragenlijsten en optionele uitbreidingsmogelijkheden, waarmee andere onderdelen (instrumenten), zoals de monitors van Kunst van Lezen (rondom BoekStart en de Bibliotheek *op school*) eventueel ook geïntegreerd kunnen worden.

Voor de ontwikkeling van Bibliotheekmonitor 2.0 kiezen we voor een gefaseerde aanpak, die de opdracht opsplitst in twee hoofdfasen:

1. De basis (2023): integratie van de 3 huidige onderzoeksinstrumenten, in één onderzoeks- en monitoringinstrument waarmee openbare bibliotheken op structurele en systematische wijze hun inzet en dienstverlening kunnen meten, monitoren en rapporteren. Daarin wordt onderscheid gemaakt tussen drie onderdelen: organisatie en dienstverlening, opbrengsten en impact. Dit instrument wordt ontwikkeld als webapplicatie met een autorisatiebeheersysteem: Bibliotheekmonitor 2.0.
2. De uitbreiding als onderdeel van de integrale [Cockpit](#) (2024-2025): doorontwikkeling van Bibliotheekmonitor 2.0, o.a. door bredere registratie en evaluatie van activiteiten en samenwerking van bibliotheken mogelijk te maken, te koppelen met het Datawarehouse van KB en nieuwe onderdelen toe te voegen.

1.3.1 Fase 1: De basis

Met Bibliotheekmonitor 2.0 kunnen verschillende typen data verzameld, verbonden en gerapporteerd worden. Deze data wordt momenteel via de drie afzonderlijke instrumenten van KB verzameld en gerapporteerd: Bibliotheekmonitor, Outputregistratietool en Impactmonitor. De volgende tabel maakt inzichtelijk welk type data momenteel via welk instrument verzameld wordt en hoe de data gerapporteerd wordt. Op [Bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek](https://bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek) is aanvullende informatie per instrument te vinden.

Type data / focus	Huidig instrument	Methode	Niveau dataverzameling	Rapportage
Organisatie en dienstverlening	Bibliotheek-monitor 1.0	Online vragenlijsten voor afzonderlijke herhaalmetingen + themametingen	Bibliotheek-organisatie (per kalender- of schooljaar)	Dashboards, landelijke rapportages, infographics (lokaal, provinciaal en landelijk)
Activiteiten en opbrengst: type, aantal activiteiten en bereik	Outputregistratie tool	Online registratie-formulieren voor metadata over activiteiten en output van de activiteiten	Bibliotheek-organisatie (incl. locatie) en individuele bezoeker activiteiten (continu)	Data download (Excel) + dashboard
Impact: tevredenheid en outcomes dienstverlening	Impactmonitor	Gestandaardiseerde vragenlijst per module, 0- en 1-meting of alleen een eindmeting	Bibliotheek-organisatie (incl. locatie) en individuele cursist (continu)	Landelijke rapportage, dashboard

In fase 1 wordt de basis voor Bibliotheekmonitor 2.0 neergezet. Hierin worden de 3 huidige instrumenten geïntegreerd tot één onderzoeksinstrument met 3 onderdelen:

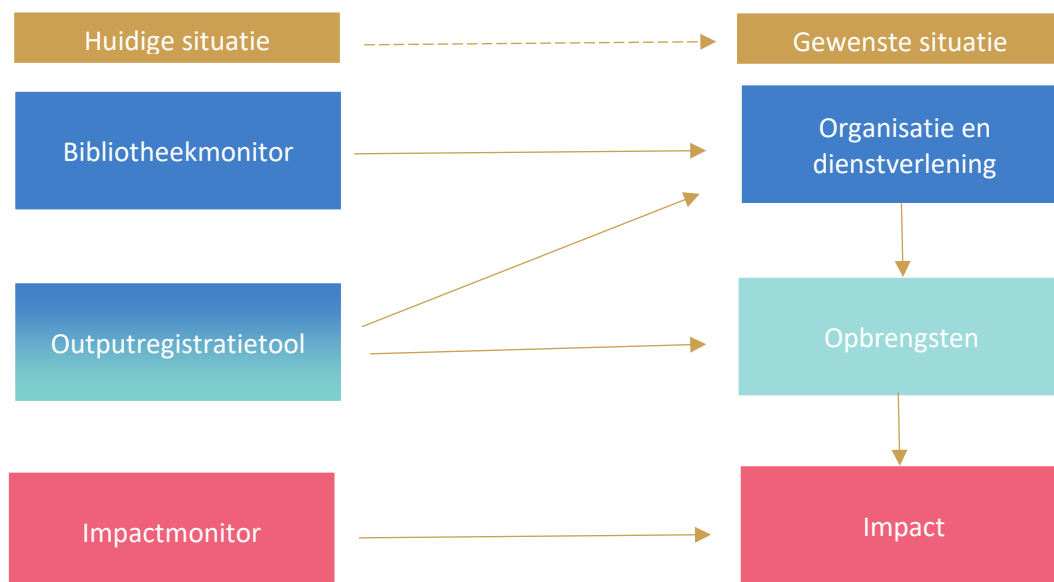
1. Organisatie en dienstverlening;
2. Opbrengsten;
3. Impact.

Waar deze 3 onderdelen nu als 3 losstaande instrumenten worden gebruikt, zullen zij vanuit Bibliotheekmonitor 2.0 fungeren als aparte onderdelen van één integrale flow van dataverzameling en -rapportage. Door meer samenhang aan te brengen in het instrumentarium kunnen we zowel aan de voorkant – bij het invoeren en verzamelen van data – als aan de achterkant – bij het analyseren en rapporteren – beter aansluiten op de dagelijkse praktijk in het bibliotheeknetwerk.

Zo kan een bibliotheekmedewerker starten bij ‘Organisatie en dienstverlening’ om in te voeren welke digivaardigheids cursussen vanuit het programma de Bibliotheek en Basisvaardigheden worden aangeboden. Vervolgens kan de medewerker voor de cursus Werken met de E-overheid van Digisterker een aantal kenmerken invoeren, zoals het aantal bijeenkomsten, type cursusleider en looptijd. Van daaruit kunnen de opbrengsten van de cursus ingevoerd worden, zoals het aantal deelnemers, uitgereikte certificaten, achtergrond en tevredenheid van de deelnemers, doorverwijzingen naar partners. Als laatste stap kan de impact onder de deelnemers van de cursus gemeten worden om op geaggregeerd niveau inzichtelijk te maken wat de effecten van deze cursus op de deelnemers zijn.

Deze integratie maakt het voor bibliotheken mogelijk om voor de drie onderdelen afzonderlijk data te verzamelen en resultaten in te zien (enigszins vergelijkbaar met de huidige situatie), maar ook om in één vloeiende beweging van het ene naar het andere onderdeel voort te bewegen (na volledige integratie van de drie instrumenten). Daarmee worden het meer 3 stappen van dataverzameling dan 3 losse onderdelen. Data over dienstverlening registreren (stap 1) is een voorwaarde om van dezelfde dienstverlening de opbrengsten (stap 2) en impact te kunnen registreren (stap 3). En zonder informatie over de opbrengsten, zoals het aantal deelnemers aan een activiteit (stap 2) is het niet mogelijk om de impact onder die deelnemers te meten (stap 3).

Het type data dat met de huidige Bibliotheekmonitor (1.0) verzameld wordt, valt in Bibliotheekmonitor 2.0 onder Organisatie en Dienstverlening. Het soort metadata dat momenteel met de Outputregistratietool wordt verzameld (bijvoorbeeld over de openingstijden en bemanning van een informatiepunt, aantal cursusbijeenkomsten) valt daar eveneens onder. De daadwerkelijke output (aantal en type bezoekers) hoort thuis onder Opbrengsten en het type dataverzameling van de Impactmonitor valt logischerwijs onder Impact.



De overgang naar Bibliotheekmonitor 2.0 en deze nieuwe indeling biedt KB de gelegenheid om de vragenlijsten en formulieren uit het huidige instrumentarium opnieuw onder de loop te nemen en beter aan te laten sluiten op de huidige ontwikkelingen in het bibliotheeknetwerk. Zo zijn de metingen uit de huidige Bibliotheekmonitor (1.0) ingedeeld naar bibliotheekprogramma. In de loop der jaren zijn er steeds meer separate metingen bij

gekomen voor deels overlappende programma's als de Bibliotheek en Basisvaardigheden, de samenwerking met de Belastingdienst en Digitaal Burgerschap. Bibliotheekmonitor 2.0 biedt ons de gelegenheid om dit soort afzonderlijke metingen te integreren in één vragenlijst en daarin te werken met thematische blokken. De vragenlijsten uit de huidige instrumenten¹ zullen daardoor niet één op één overgenomen worden in Bibliotheekmonitor 2.0, maar bieden wel inzicht in het type vragen, complexiteit, condities/voorwaarden en benodigde functionaliteiten die regelmatig terugkomen in de dataverzameling voor het bibliotheeknetwerk.

1.3.2 Fase 2: Uitbreiding als onderdeel van de integrale Cockpit

Fase 2 biedt ruimte voor de doorontwikkeling van Bibliotheekmonitor 2.0 als onderdeel van de integrale [Cockpit](#), een initiatief dat voortgekomen is uit de Netwerkagenda. De Cockpit biedt in de toekomst ruimte aan instrumenten van onder meer de KB, Kunst van Lezen en andere partijen uit het bibliotheeknetwerk. Zo kunnen alle bibliotheken, ongeacht hun datavolwassenheid of budget, gebruikmaken van hetzelfde fundament aan kennis, analyses en instrumenten voor beleidsvorming, -evaluatie en -verantwoording. Vanuit deze plannen voorziet KB voor fase 2 van Bibliotheekmonitor 2.0 onder andere een verdere integratie van (onderzoeks)instrumenten uit het bibliotheeknetwerk en een koppeling met het Datawarehouse van KB. Daarnaast biedt Bibliotheekmonitor 2.0 ook in fase 2 ruimte voor een bredere registratie en evaluatie van activiteiten en samenwerkingen, bijvoorbeeld in de vorm van nieuwe metingen, themablokken of impact-modules.

1.4 Gebruikers

Bibliotheekmonitor 2.0 zal gebruikt worden door circa 6 KB onderzoekers, 140 bibliotheekorganisaties, circa 1200 bibliotheeklocaties, 9 provinciale ondersteuningsinstellingen en meerdere medewerkers en bibliotheekbezoekers per organisatie of locatie. De Gebruikers van Bibliotheekmonitor 2.0 kunnen vanuit verschillende rollen gebruik maken van verschillende onderdelen van Bibliotheekmonitor 2.0. Zo kunnen bibliotheekmedewerkers en -bezoekers bijvoorbeeld vragenlijsten invullen, POI-coördinatoren krijgen inzicht in de response in hun provincie en kan het bibliotheekmanagement alle resultaten voor de organisatie inzien.

Het invullen van de enquêtes vraagt een inspanning van bibliotheekmedewerkers en bibliotheekbezoekers die niet altijd de ruimte, dan wel bereidheid hebben deze investering

¹ Bibliotheekmonitor: <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/bibliotheekmonitor> > Vragenlijsten

Outputregistratietool: [Registratieformulier](#)

Impactmonitor: <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/impact/impactmonitor> > Vragenlijsten

te doen. De KB gaat uit van een intrinsieke motivatie van bibliotheken, maar probeert bibliotheken ook zo veel mogelijk te voorzien van rapporten en inzichten die positief opwegen tegen de investering die zij hebben moeten doen (bijvoorbeeld door het verstrekken van lokale rapporten en infographics). De KB streeft in samenwerking met de programmateams en de POI's naar een zo hoog mogelijke deelname zodat ook op geaggregeerd niveau betrouwbare analyses kunnen worden uitgevoerd en uitspraken over de uitvoering van (vaak landelijk afgekochte) programma's kunnen worden gedaan. Het bieden van de juiste ondersteuning aan individuele bibliotheken en een hoge mate van gebruiksgemak zijn daarom belangrijke aandachtspunten voor de dienstverlening rondom Bibliotheekmonitor 2.0.

1.5 Dataverzameling

De data over organisaties en bedrijfsvoering, opbrengsten en impact, kan op diverse wijzen verzameld worden:

- Online vragenlijsten (zie voorbeelden [Bibliotheekmonitor](#) en [Impactmonitor](#))
Deze vragenlijsten worden uitgezet met een concrete start- en einddatum, om data te verzamelen over een bepaalde periode, zoals een school- of kalenderjaar of na afloop van een activiteit of cursus. De vragenlijsten bestaan uit verschillende thematische vraagblokken, die via een navigatie ook in niet-lineair verband ingevuld kunnen worden.
- Papieren vragenlijsten
Niet iedere bibliotheekbezoeker is digitaal vaardig genoeg om een online vragenlijst in te vullen. Voor deze bibliotheekbezoekers moet het mogelijk zijn om na afloop van een activiteit of cursus een papieren vragenlijst in te vullen en deze kosteloos op te sturen naar de leverancier, die de gegeven antwoorden vervolgens digitaliseert.
- Digitale registratieformulieren, toegankelijk op verschillende apparaten (bijvoorbeeld pc, laptop, tablet, mobiel; zie voorbeeld [Outputregistratie IDO's](#))
Deze formulieren worden ingezet om continu data te kunnen verzamelen en wijzigen over doorlopende dienstverlening, bijvoorbeeld om de bezoekers bij de [IDO's](#) te registreren of om bij te houden met welke scholen in het werkgebied een bibliotheek samenwerkt.
- Feedback paal (optioneel, fase 2)
Om de dienstverlening van de bibliotheek te evalueren, is het in de toekomst mogelijk wenselijk om direct feedback op te halen bij de eindgebruikers: bezoekers en/of leden van de bibliotheek. Met een feedback paal kan op locatie middels smileys of een korte digitale vragenlijst de opbrengsten of impact van de dienstverlening gemeten worden.

Waar deze drie onderdelen nu verdeeld zijn over drie instrumenten, worden ze in de Bibliotheekmonitor 2.0 als één geheel gepresenteerd, dat bibliotheken stap voor stap kunnen doorlopen. Hierbij is dataverzameling over de organisatie en dienstverlening het

startpunt, van waaruit zij in vervolgstappen de opbrengsten en impact van de dienstverlening kunnen registreren en monitoren.

De vragenlijsten en registratieformulieren met te verzamelen data worden inhoudelijk door KB opgesteld. De leverancier wordt ingezet om de vragenlijsten en registratieformulieren te programmeren. Daarnaast biedt de leverancier per dataverzameling inzicht in de respons voor KB, POI's en bibliotheken. Hierbij gaat het om deelname op lokaal, provinciaal en landelijk niveau, inzicht in betrokken contactpersonen en inzicht in de resultaten die tot dan toe verzameld zijn. De KB, POI's en bibliotheken krijgen vanuit hun verschillende rollen via Bibliotheekmonitor 2.0 inzicht in de respons tot op het voor hen relevante niveau.

1.6 Data-analyse

De kwaliteit van de verzamelde data wordt door de leverancier gedurende en na afloop van de dataverzameling gecontroleerd, bijvoorbeeld door te checken op inconsistenties in antwoorden, outliers, incomplete data en feedback van de respondenten over de dataverzameling. De verzamelde data wordt in (eerste instantie) opgeslagen in een database van de leverancier, maar het is mogelijk om deze data in de toekomst (fase 2) uit te wisselen met het Datawarehouse van KB. Gedurende en na afloop van het veldwerk is de verzamelde data inzichtelijk voor de Gebruikers. Bibliotheken en POI's kunnen per meting inzien welke data zij aangeleverd hebben, doordat na afronding een overzicht van de aangeleverde data wordt gegenereerd, per mail naar de respondent wordt verstuurd en na afloop inzichtelijk is via Bibliotheekmonitor 2.0. De KB krijgt inzicht in de volledige datasets, via een directe SPSS of Excel download vanuit Bibliotheekmonitor 2.0.

1.7 Resultaten

De KB verzorgt de verdere analyse en rapportage van de metingen. De openbaar toegankelijke resultaten worden door KB gepubliceerd via [Bnetwork](#). Vanuit Bibliotheekmonitor 2.0 verwijst de leverancier door naar deze publicaties van de KB. Daarnaast zijn in Bibliotheekmonitor 2.0 voor bibliotheken, POI's en de KB – achter de inlog – de lokale resultaten van de afzonderlijke metingen terug te vinden. De vorm waarin de resultaten gebundeld worden is flexibel; veelvoorkomende vormen zijn:

- Landelijke [rapportages](#), bijvoorbeeld van de metingen rondom organisatie en bedrijfsvoering
- Interactieve [dashboards](#)
- Lokale, provinciale en [landelijke infographics](#) waarnaar doorgelinkt kan worden of die via Bibliotheekmonitor 2.0 te downloaden zijn (lokaal en provinciaal)
- Excel datasets, bijvoorbeeld van de metingen over dienstverlening en organisatie waarvoor naar de [databank](#) doorgelinkt kan worden of met alle lokale opbrengsten van een activiteit (zoals het Informatiepunt Digitale Overheid) die door de bibliotheek geregistreerd is.

1.8 Communicatie

De KB verzorgt de inhoud van de communicatie vanuit Bibliotheekmonitor 2.0 richting de Gebruikers, bijvoorbeeld uitnodigingen voor de start van een meting of de publicatie van resultaten. De leverancier verstuurt deze berichten naar de betreffende Gebruikers, meestal per e-mail. Daarnaast kunnen de Gebruikers telefonisch en via e-mail bij een helpdesk van de leverancier terecht met technische vragen over Bibliotheekmonitor 2.0 (o.a. over rechten, autorisaties, links, gebruik). De KB beantwoordt inhoudelijke vragen over de dataverzameling en rapportage (o.a. over vragenlijsten, infographics).

1.9 Omvang

De omvang is weergegeven voorgaande beschouwing in dit hoofdstuk en in het programma van eisen en wensen.

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

1.9.1 Clustering/percelen

De opdracht vormt een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel waarbij de diverse onderdelen van de opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie (meer) hebben. Daarnaast is de beheersbaarheid van de (uitvoering van de) opdracht een reden de opdracht als één geheel in de markt te zetten. Bovendien is uit de marktverkenning gebleken dat de markt zich kenmerkt als een markt met ondernemers die allemaal de complete softwareoplossing kunnen aanbieden. Met de keuze de opdracht op deze wijze, als één opdracht, in de markt te zetten wordt de mededinging dan ook niet onnodig beperkt. Vanzelfsprekend is deze opdracht dus niet verdeeld in percelen waarop apart kan worden ingeschreven.

1.9.2 Contractvorm

Het doel van deze aanbesteding is te komen tot een overeenkomst met één opdrachtnemer, op deze overeenkomst zijn **Bijlage 5 ARBIT 2022** van toepassing.

De overeenkomst heeft een vaste looptijd van 3 jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om ééenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden 3 maal te verlengen voor een duur van telkens 1 jaar tot in totaal 6 jaar. Daarna mogen partijen in gezamenlijkheid besluiten (dus tweezijdig) of zij willen verlengen en met welke duur tot maximaal 12 jaar in totaal vanaf de ingangsdatum van de initiële overeenkomst. De motivatie bij deze looptijd is, dat Opdrachtgever niet alleen het onderhoud van een applicatie kan aanbesteden en dat het kapitaalvernietiging is als een goed werkende applicatie met efficiënt beheer wegens administratieve regels opnieuw moet worden aanbesteed. De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 1-3-2023 en de laatste einddatum kan 28-02-2035 zijn.

1.9.3 Herzieningsclausule

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

- Uitbreiden met- of het afschalen van nieuwe instrumenten
- Het toevoegen of verminderen van het aantal databronnen
- Meer of minder gebruikers

Kortom: alle aanpassingen die nodig zijn om de Bibliotheekmonitor 2.0 van zo groot mogelijk nut te laten zijn voor alle gebruikers.

2. Procedure

2.1 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 Openbare aanbestedingsprocedure.

2.2 Algemene voorwaarden

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

2.3 Economisch meest voordelige inschrijving

De aanbestedende dienst gunt de opdracht op grond van de naar het oordeel van de aanbestedende dienst economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV).

2.4 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.

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Laurens Smit. 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.

2.6 Aanbestedingsstukken

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

2.7 Planning aanbestedingsprocedure

De planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

Activiteit	Datum	
Aanvang aanbestedingsprocedure	16-11-2022	
Publicatie op TenderNed	16-11-2022	
Pre-bidmeeting	29-11-2022	14:00 uur
Uiterste datum voor het stellen van vragen in eerste vragenronde	30-11-2022	12:00 uur
Streefdatum beantwoorden eerste nota van inlichtingen	7-12-2022	
Uiterste datum voor het stellen van vragen tweede vragenronde	13-12-2022;	12:00 uur
Streefdatum beantwoorden tweede nota van inlichtingen	15-12-2022	
Uiterste datum voor het indienen van een inschrijving	16-1-2023	11:30 uur
Demo	23-1-2023	
Streefdatum verzenden gunningsbeslissing	1-2-2023	
Verificatiegesprek (indien nodig)	6-2-2023	
Einde bezwaartermijn	22-2-2023	
Ingangsdatum overeenkomst	1-3-2023	
Ontwikkeling Bibliotheekmonitor 2.0	1-3-2023	
In productionname Onderdeel Impact	1-5-2023	
In productionname Onderdeel Opbrengsten	Uiterlijk 1-11-2023	
In productionname Onderdeel Organisatie en Dienstverlening	Uiterlijk 1-11-2023	

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.

2.8 Prebidmeeting

De KB nodigt u van harte uit om deel te nemen aan een prebidmeeting, dat is een toelichting op de opdracht en de aanbesteding. U kunt daar aan deelnemen via [deze link](#) of via de volgende inlogmogelijkheid:

Deelnemen op uw computer of via de mobiele app

[Klik hier om deel te nemen aan de vergadering](#)

vergaderings-id: 330 216 825 642

Wachtwoordcode: jPxJiy

[Teams downloaden](#) | [Deelnemen op het web](#)

Vragen die u stelt bij de prebidmeeting verzoeken wij om deze al via de vraag- en antwoordmodule te stellen, zodat wij een beeld hebben van de vragen en daar misschien rekening mee kunnen houden.

2.9 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 twee nota's van inlichtingen op TenderNed gepubliceerd. 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.

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&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 is 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.

2.9.1 Eerste vragenronde

Vragen voor de eerste en tweede 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 streefdata -geanonimiseerd-, in de vorm van een nota van inlichtingen gepubliceerd op TenderNed.

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.

2.9.2 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.

2.10 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: [Regeling](#)

De aanbestedende dienst hanteert hierbij de standaard klachtenprocedure zoals beschreven in de definitieve versie "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". De afhandeling van een klacht vindt plaats conform het gestelde paragraaf III.4. "De stappen van een standaard klachtafhandeling" op pag 6. 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.

2.11 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 <e-mailadres contactpersoon> onder vermelding van 'storing TenderNed aanbesteding <titel opdracht>'.

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.

2.12 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 het 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 gunningsbeslissing 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.

2.12.1 *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 zwaarstwegende 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.

2.1 Demo

Volgend op het indienen van de inschrijving verwacht Opdrachtgever dat de inschrijvers een demo verzorgen op 23 januari. Dit kan in de vorm van een presentatie waarbij Inschrijver mogelijkheden van haar systeem toont en een overzicht geeft van de oplossingen in haar offerte voor Bibliotheekmonitor 2.0.

De demo wordt niet als zelfstandig subgunningcriterium beoordeeld, maar kan wel leiden tot bijstelling van de voorlopig toegekende punten door de beoordelaars. Indien het aantal inschrijvingen meer dan 3 bedraagt, zullen alleen de eerste drie inschrijvers worden uitgenodigd voor de demo.

2.2 Gunningsprocedure

2.2.1 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 20 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.

2.2.2 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.

2.2.3 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 20 kalenderdagen is opnieuw van toepassing.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kortgeding procedure aanhangig is gemaakt, dan gaat de aanbestedende dienst niet eerder tot gunning over dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

2.2.4 Geen wachtkamerovereenkomst

Met de op de tweede of derde plaats geëindigde ondernemer wordt geen wachtkamerovereenkomst afgesloten. Indien de dienstverlening door de gegunde inschrijver niet wordt nagekomen, kan wel een beroep worden gedaan op de tweede inschrijver van de aanbesteding aan wie gevraagd wordt de dienstverlening te kunnen leveren. Afhankelijk van de situatie wordt bepaald welke werkzaamheden / diensten moeten worden overgenomen en welke prijs redelijk is als vergoeding, gebaseerd op de prijsstelling in het Prijzenblad. Indien met de tweede inschrijver in rang geen overeenkomst kan worden afgesloten, kan hetzelfde aan een inschrijver lager in rangorde worden gevraagd.

2.3 Voorwaarden

2.3.1 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving gestand gedurende ten minste 60 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 30 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.

2.3.2 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.

2.3.3 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.

2.3.4 Voorbehouden ten aanzien van de aanbesteding

De aanbestedende dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig 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.

2.3.5 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.

2.3.6 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.

2.3.7 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.

2.3.8 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.

2.3.9 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.

2.3.10 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.

2.3.11 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.

2.3.12 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 constateringen 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.

2.3.13 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.

3. Eisen aan de inschrijver

3.1 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.

3.1.1 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).

3.1.2 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, uitvoeringsvoorwaarden 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)
- Bewijsmiddelen inzake van toepassing zijnde uitvoeringsvoorwaarden.

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 01 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 bewijsmiddelen inzake de uitsluitingsgronden van deze derde(n)

Of

- Indien er een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek is overlegd: 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.

3.1.3 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).

3.2 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.

3.3 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)).

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven **Gedragsverklaring Aanbesteden**, als bedoeld in artikel 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een **verklaring van de Belastingdienst** waaruit blijkt dat inschrijver voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Wanneer een inschrijver niet afkomstig is uit Nederland en zodoende niet het bewijsstuk kan verstrekken als bovengenoemd, kan volstaan worden met een verklaring onder ede of een plechtige verklaring die door de betrokkene ten overstaand van een bevoegde rechtelijke instantie, notaris of bevoegd beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken te overleggen. Dit geldt tevens voor alle derde(n) waarop een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

3.4 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.

3.4.1 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)).

3.4.2 Financiële en economische draagkracht

Bewijs van verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijver beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van opdrachtgever adequaat dekt, in ieder geval tot een bedrag van € 1.250.000 euro per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van € 2.500.000 voor directe schade.

In het geval van een samenwerkingsverband (combinatie), geldt deze eis voor het samenwerkingsverband als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten, of individueel voor elke combinant indien er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) geldige en relevante polis van de aansprakelijkheidsverzekering, of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid. Uit de gevraagde polis of verklaring dient duidelijk te blijken dat inschrijver verzekerd is, zowel voor zijn eigen handelen/nalaten als voor de door hem ingeschakelde onderaannemer(s) of derde(n).

3.4.3 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 (agile) ontwerpen, ontwikkelen inrichten en het configureren van een webapplicatie voor een netwerksamenwerking met veel (>50) verschillende organisaties als gebruiker en met veel gelijktijdige eindgebruikers (>1000) en waarbij de autorisatie in de webapplicatie wordt geregeld.
- Kerncompetentie 2
Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het inrichten van commercial of the shelf onderzoeks- en monitoringsinstrumenten voor diverse doelgroepen, voor het programmeren van vragenlijsten en formulieren, verzamelen en ontsluiten van data uit diverse typen onderzoeken, inclusief het importeren en exporteren van gegevens via API's en handmatige import/export, vergelijkbaar met de beschrijving in hoofdstuk 1.
- Kerncompetentie 3

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het technisch en functioneel beheer van onderzoeks- en monitoringsinstrumenten, waarbij u als leverancier eindverantwoordelijk bent voor de integrale dataverzameling, inclusief verwerking van gegevens.

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 3 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 3 Referentieformat**.

NEN/ISO 9001:2015

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat zijn systeem van kwaliteitsborging voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 9001:2015 serie of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van het meest recente, geldende kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012, of;
- Indien inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingssysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 9001:2015: Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-9001:2015 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - visie op kwaliteitszorg;
 - kwaliteitszorgsystemen;
 - procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - procedure voor de afhandeling van klachten;
 - methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
 - beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

of;

- Indien geen certificaat kan worden overlegd: Een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de kwaliteit. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - visie op kwaliteitszorg;
 - kwaliteitszorgsystemen;
 - procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - procedure voor de afhandeling van klachten;
 - methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
 - beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

4. Gunning

4.1 Economisch meest voordelige aanbidding

De overeenkomst wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding (BPKV). Ter bepaling van de BPKV wordt gebruik gemaakt van de gunningmethodiek beste prijs/prestatieverhouding.

De beoordeling van het Gunningscriterium Prijs geschiedt op basis van de geoffeerde "Vergelijkingsprijs aanbesteding" = cel H57 van **Bijlage 2 - Prijzenblad**.

De beoordeling van het Gunningcriterium Kwaliteit geschiedt op basis van de beoordeling van 3 kwaliteitswensen:

Sub-gunningcriteria kwaliteit	Max punten	Min punten
SG1: Plan van aanpak: inrichting Bibliotheekmonitor 2.0	300	180
SG2: Plan van aanpak: Productie Bibliotheekmonitor 2.0	150	90
SG3: Wensen in PVE	150	90
Totaal	600	360

Tabel 3: (sub-)gunningscriteria en weging

De berekening van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding vindt als volgt plaats:

$BPKV = (\text{"Totaalprijs exclusief btw"}) / (\text{Totaalscore voor Kwaliteit}) = \text{Prijs per Kwaliteitspunt}$

De Opdrachtnemer met de laagste Prijs per Kwaliteitspunt heeft de Nadere offerte ingediend met de Beste Prijs-Kwaliteit verhouding.

De aanbestedende dienst stelt als voorwaarde dat een inschrijving tenminste 60% van het maximaal aantal punten bij alle subgunningscriteria SG1, SG2 en SG3 over kwaliteit dient te behalen en (dus ook) voor alle kwalitatieve sub-gunningcriteria samen. Indien een inschrijving hier niet aan voldoet wordt de inschrijving uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.2 Kwalitatief gunningscriterium

4.2.1 Sub-gunningcriteria

Het kwalitatief gunningscriterium is opgebouwd uit de in deze paragraaf beschreven sub-gunningcriteria, welke allemaal afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld.

Sub-gunningcriterium SG1: Plan van aanpak: Inrichting Bibliotheekmonitor 2.0

Sub-gunningcriterium SG2: Plan van aanpak: Productie Bibliotheekmonitor 2.0

Sub-gunningcriterium SG3: Wensen in het PVE

SG 1: Plan van aanpak: Inrichting Bibliotheekmonitor 2.0 (max. 300 punten)

De opdrachtnemer levert een uitgewerkt plan van aanpak op basis van Hoofdstuk 1 van de aanbestedingsleidraad en de gestelde eisen en wensen in dit Programma van Eisen en Wensen waarin minimaal is opgenomen:

- Technische omschrijving van Bibliotheekmonitor 2.0 zoals Opdrachtnemer deze zal inrichten voor de KB;
- Voorgesteld projectteam, inclusief CV/ervaring met de werkzaamheden, waarbij:
 - De voorkeur uitgaat naar medewerkers die al ervaring hebben bij soortgelijke opdrachtgevers als bibliotheken en soortgelijke projecten.
 - De voorkeur uitgaat naar medewerkers die minimaal 2 jaar ervaring hebben in hun huidige rol.
 - (CV's mogen in een aparte bijlage die niet meetellen bij de max 10 pagina's tekst van de sub-gunningscriteria).
 - Voorgestelde eerste contactpersonen en plaatsvervangers.
- Activiteiten van het team. (Ureninschatting van het team, in de Prijsbijlage);
- Wijze van samenwerken: de KB heeft een sterke voorkeur voor iteratief, in overleg met Opdrachtgever, stap voor stap configureren/inrichten van Bibliotheekmonitor 2.0. Hiermee kan de opdrachtgever bijsturen en inspelen op nieuwe vragen of ontwikkelingen in het bibliotheeknetwerk en laten zien actief bezig te zijn functionaliteit toe te voegen. Er wordt van inschrijver(s) verwacht dat zij in de projectteams een voortrekkersrol kunnen nemen;
- Tijdsplanning / fasering inrichting Bibliotheekmonitor 2.0, waarbij alle functionaliteiten uit het programma van eisen zijn geleverd, getest en probleemloos kunnen worden gebruikt.
- Herkenbare meet- en/of beslispunten omtrent de voortgang van de werkzaamheden, op een kortcyclische basis;
- Acceptatietest voor ingebruikname (delen van) Bibliotheekmonitor 2.0 inclusief afwikkeling restpunten
- Benodigde bijdragen in kennis en tijdinvestering vanuit de opdrachtgever;
- Voorziene risico's en mitigerende maatregelen.
- Onderbouwing prijsstelling **Bijlage 2 Prijzenblad**.

SG 2: Plan van aanpak: Productie (max. 150 punten)

De opdrachtnemer levert een uitgewerkt plan van aanpak voor de productieperiode op basis van Hoofdstuk 1 van de aanbestedingsleidraad en de gestelde eisen en wensen in dit Programma van Eisen en Wensen waarin minimaal is opgenomen:

- Omschrijving van het proces van dataverzameling, van programmeren van de enquêtes tot download van de data, in samenspraak met KB;
- Voorgesteld team, inclusief verkort CV/ervaring met de werkzaamheden, voor zover dit andere personen zijn dan bij SG1.
 - Uit de CV's blijkt dat medewerkers van opdrachtnemer kennis hebben van de bibliotheeksector en kunnen inhoudelijk advies geven en bibliotheken tijdens het veldwerk begeleiden.

- De voorkeur uitgaat naar medewerkers die minimaal 2 jaar ervaring hebben in hun huidige rol.
- Activiteiten voor onderhoud en support, waaronder een beschrijving van het correctief-, preventief- en innovatief onderhoud;
- De wijze waarop Opdrachtnemer haar support voor Opdrachtgever en Gebruikers heeft ingeregeld en waarbij de Opdrachtgever de opvolging (online) kan volgen bij correctief onderhoud;
- Een voorstel voor een overleg- en rapportagecyclus ter borging van de continuïteit.

Uw antwoorden op beide wensen SG1 en SG2 dient u in maximaal 10 pagina's per wens te verwoorden. Het meerdere boven 10 pagina's zal niet worden beoordeeld. U mag beide wensen samenvoegen, maar let erop dat u voor beide wensen alle onderliggende vragen beantwoordt zonder dat het een zoekplaatje wordt.

Afwisseling van tekst en beeld en visualisaties/previews van uw mogelijkheden heeft onze voorkeur.

SG 3 Wensen in PVE (max. 150 punten)

Opdrachtnemer beantwoordt de wensen in het PVE conform de vraagstelling aldaar.

4.2.2 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 minimaal 3 personen die op basis van hun professionaliteit de inschrijvingen beoordelen op deze (sub-)gunningscriteria. De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve sub-gunningcriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningscriterium worden dus strikt afzonderlijk beoordeeld.

Beoordeling open vragen:

- De leden van het team beoordelen de inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een 'eigen' score toe voor de kwalitatieve sub-gunningcriteria op basis van de bij het kwalitatieve sub-gunningcriterium 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.
- De eindscore voor elk kwalitatief sub-gunningcriterium wordt op basis van het gemiddelde van de individuele scores van het beoordelingsteam bepaald.
- 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.

Voor alle beschrijvingen inzake het kwalitatief gunningcriterium dient gebruik gemaakt te worden van lettertype Arial, corpgrootte minimaal 10. Indien een beschrijving hieraan niet voldoet wordt deze niet beoordeeld.

Indien een beschrijving (incl. figuren, tabellen etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4 beoordeeld (gerekend vanaf het begin), waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden.

Voorbladen en inhoudsopgaves tellen niet mee als pagina en worden niet meegenomen in de beoordeling.

Het is niet toegestaan om de beantwoording te verwijzen naar andere documenten al dan niet ingediend bij inschrijving.

Het antwoord dient een Word-document te betreffen.

NB

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.

4.2.3 Beoordeling Wensen SG1, SG2 en SG3

Iedere wens wordt beoordeeld volgens de onderstaande tabel. Per wens SG1, SG2 en SG3 geven beoordelaars één cijfer conform onderstaande tabel. Tussengeschoren scores zijn niet mogelijk.

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

Het gemiddelde cijfer van alle beoordelaars samen kan wél een tussengeschoren cijfer als uitkomst geven.

Het gemiddelde cijfer van alle beoordelaars samen bij wordt vermenigvuldigd met:

SG1: 30 om tot een totaal van maximaal 300 punten te komen

SG2: 15 om tot een totaal van maximaal 150 punten te komen

SG2: 15 om tot een totaal van maximaal 150 punten te komen

4.2 Voorbeeld gunning

Bijvoorbeeld: Er zijn Nadere offertes ingediend door 3 inschrijvers. De resultaten hiervan zijn als volgt.

Inschrijver	Prijs	Kwaliteit	Prijs per Kwaliteitspunt
1	€ 65.000	290	Kwaliteit < 360 punten; valt af.
2	€ 75.000	550	€ 136,36
3	€ 95.000	400	€ 237,5

De Nadere offerte van inschrijver 2 heeft de laagste Prijs per Kwaliteitspunt en inschrijver 3 heeft daarmee de aanbidding met de Beste Prijs- Kwaliteitsverhouding. Inschrijver 2 wint de opdracht. Inschrijver 1 valt af omdat de kwaliteit onder 360 punten uitkomt als optelling van SG1, SG2 en SG3 samen, maar dit geldt tevens als één van de drie kwaliteitswensen SG1 SG2 of SG3 afzonderlijk minder dan 60% van de maximumscore behalen. Dit is voor SG1 180 punten, voor SG2 90 punten en SG 3 ook 90 punten en samen dus 360 punten.

De beoordeling van het financieel gunningcriterium vindt plaats op basis van de totale inschrijfprijs voor de uit te voeren opdracht. Deze totaalprijs volgt uit **Bijlage 2 prijzenblad**.

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.

- Tarieven worden aangeboden in Euro's, maximaal decimalen exclusief btw, en 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. 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, aangevuld met UEA en KvK uittreksel • Referentieverklaring(en)	• Polis aansprakelijkheidsverzekering • Certificaat ISO 9001:2015 of gelijkwaardig
Gunningscriteria	• Bijlagen bij eisen 79, 80, 85, 89 • Prijzenblad • Antwoord wens SG1 • Antwoord wens SG2 • Antwoorden wensen in PVE SG3	

6. Bijlagen

Bijlage 0 Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid

Bijlage 1 PVE

Bijlage 2 Prijzenblad

Bijlage 3 Referentieformat

Bijlage 4 Overeenkomst

Bijlage 5 ARBIT 2022

Bijlage 6a Concept SLA en 6b DAP

Bijlage 7 Concept Verwerkersovereenkomst

Bijlage 8 KB Transition_Out_Template

Uniform aanbestedingsdocument