

Aanbesteding ECD-systeem

Bestek

Nederlands Veteraneninstituut



nederlands
veteranen
instituut

Aanbestedende dienst:	Nederlands Veteraneninstituut
Procedure:	Europese openbare procedure
Referentienummer:	2023/0202WM
Versie:	Definitief
Datum:	2 februari 2023

© 2023 Inkada B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en / of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Inkada B.V.

Inhoudsopgave

1. Begrippenlijst	4
2. Inleiding	6
2.1. Inleiding.....	6
2.2. Aanbestedende dienst: Nederlands Veteraneninstituut	6
2.3. Aanbestedingsprocedure	6
2.4. Digitaal inschrijven via TenderNed	7
3. Opdracht	8
3.1. Aanleiding en doel	8
3.2. Percelen	8
3.3. Omschrijving en omvang van de Opdracht.....	8
3.4. Marktconsultatie.....	8
3.5. Duur van de Overeenkomst	8
3.6. Verwerkersovereenkomst	9
3.7. Waakvlamovereenkomst	9
4. Algemene bepalingen.....	10
4.1. Akkoordverklaring	10
4.2. Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden.....	10
4.3. Voorbehouden	10
4.4. Intellectueel eigendom.....	11
4.5. Digitaal bewerken Bijlagen	11
4.6. Kosten Inschrijving en overige kosten	11
4.7. Openbaarheid en vertrouwelijkheid.....	11
4.8. Nederlandse taal	11
4.9. Toepasselijke documenten.....	12
4.10. Eénmalig inschrijven en inschrijving in concernverband.....	12
4.11. Inschrijving met andere ondernemingen	12
5. Planning & informatieverstrekking	14
5.1. Planning van de Aanbesteding	14
5.2. Nota van Inlichtingen.....	14
5.3. Communicatie.....	15
6. Voorschriften (voor het indienen van de Inschrijving).....	16
6.1. Inschrijving	16
6.2. Vormvereisten inschrijving	16
6.3. Checklist bij Inschrijving	17

7. Controle- en beoordelingsprocedure	18
7.1. Openen Inschrijvingen	18
7.2. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	18
7.3. Inhoudelijke beoordeling	21
7.4. Beoordelingscommissie	22
7.5. Gunningcriterium	23
7.5.1. <i>Beoordeling totaalprijs</i>	23
7.5.2. <i>Beoordeling Open vragen</i>	24
7.5.3. <i>Informatieve vragen</i>	27
7.5.4. <i>Beoordeling wensen</i>	29
7.5.5. <i>Beoordeling demo</i>	29
7.6. Gunning	30
7.7. Klachten.....	31

Bijlage 1:	Programma van Eisen
Bijlage 2:	Invulbijlage referenties
Bijlage 3A:	Overeenkomst
Bijlage 3B:	Verwerkersovereenkomst
Bijlage 3C:	Waakvlamovereenkomst
Bijlage 4:	Algemene Inkoopvoorwaarden (ARVODI)
Bijlage 5:	Calculatieblad
Bijlage 6:	Format Nota van Inlichtingen
Bijlage 7:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 8:	Programma van Wensen
Bijlage 9:	Demo casussen en gebruiksvriendelijkheid (wordt toegestuurd bij de eerste Nota van Inlichtingen)
Bijlage 10:	Toelichting beveiligingseisen NLVi

1. Begrippenlijst

In dit Bestek wordt een aantal begrippen met hoofdletter gebruikt die hieronder nader worden gedefinieerd.

Begrip	Omschrijving
Aanbestedende dienst	Nederlands Veteraneninstituut <u>Bezoekadres:</u> Willem van Lanschotlaan 1, 3941 XV Doorn <u>Postadres:</u> Postbus 125, 3940 AC Doorn
Algemene Inkoopvoorwaarden	De Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever die van toepassing zijn op de te sluiten Overeenkomst en Waakvlamovereenkomst, zie Bijlage 4 .
Aw2012	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen.
Bestek	Dit document inclusief Bijlagen 1 tot en met 10 die hiervan integraal en onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
Beste prijs-kwaliteitverhouding	Het gunningscriterium op basis waarvan de Opdracht door de Aanbestedende dienst wordt gegund. De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt vastgesteld zoals bedoeld in artikel 2.114 lid 2 sub a Aw2012. De Inschrijving die de hoogste puntenscore heeft behaald op basis van de door de Aanbestedende dienst in het Bestek gespecificeerde Gunningscriteria, heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding.
Bijlage(n)	Alle documenten met in de titel "Bijlage" zoals gepubliceerd op TenderNed. Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van het Bestek.
Calculatieblad	Excelbijlage op basis waarvan Inschrijver een prijsopgave dient te maken, zie Bijlage 5 .
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemingen als bedoeld in artikel 2.52 lid 3 Aw2012 dat inschrijft op de onderhavige aanbesteding.
ECD	Elektronisch Cliënten Dossier.
Geschiktheidseisen	Geschiktheidseisen zijn eisen waaraan een Inschrijver minimaal moet voldoen om in aanmerking te (kunnen) komen voor gunning van de Opdracht. Voldoet Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen, dan wordt Inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.
Gunningscriteria	De criteria als bedoeld in artikel 2.115 lid 2 Aw2012 die van toepassing zijn bij het vaststellen van de beste prijs-kwaliteitverhouding.
Hoofdaannemer	De onderneming die in een constructie van hoofd-/onderaannemerschap als Inschrijver fungeert en die volledig contractueel aansprakelijk is tegen Opdrachtgever.
Inschrijver	Een onderneming die geïnteresseerd is in deze aanbesteding en voornemens is dan wel een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver in het kader van deze aanbesteding ingediende aanbieding/offerte op het van TenderNed gedownloade Bestek en waarmee Inschrijver meedingt naar de Opdracht.
Nota van Inlichtingen (NvI)	Document waarin de geanonimiseerde antwoorden op vragen van Inschrijver(s) zijn opgenomen, evenals eventuele aanvullingen dan wel wijzigingen van het Bestek. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend deel uit van de Overeenkomst en prevaleert boven het Bestek.
Onderaannemer	De onderneming die door de Hoofdaannemer wordt ingeschakeld om een deel of delen van de Opdracht uit te voeren.
Ondersteunende inkooporganisatie	Inkada BV Postadres: Postbus 171, 7600 AD Almelo https://www.inkada.nl/
Opdracht	Opdracht op basis van de Overeenkomst zoals nader omschreven in hoofdstuk 3 van dit Bestek.

Begrip	Omschrijving
Opdrachtgever	Nederlands Veteraneninstituut.
Opdrachtnemer	Inschrijver die voldoet aan alle in de aanbesteding gestelde eisen en voorwaarden en op basis van de in het Bestek opgestelde Gunningscriteria de Inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding en met wie de Overeenkomst wordt gesloten.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer betreffende het onderwerp van deze aanbesteding, zie Bijlage 3A .
Programma van Eisen	Bijlage 1 bij dit Bestek waarin de eisen en randvoorwaarden staan omschreven waaraan Opdrachtnemer voor, tijdens en na uitvoering van de Opdracht moet voldoen. NB.: Indien Inschrijver (nog) niet aan bepaalde eisen kan voldoen, dient Inschrijver dit in haar Inschrijving aan te geven, of aan te geven welke maatregelen genomen worden om wel aan de eisen te kunnen gaan voldoen.
Uitsluitingsgronden	Gronden die zien op de Inschrijver op grond waarvan Inschrijver bij toepassing ervan wordt uitgesloten van de aanbesteding.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Het krachtens het Aanbestedingsbesluit, bij ministeriële regeling vastgestelde model Uniform Europees Aanbestedingsdocument (voorheen Eigen Verklaring) voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten – zie Bijlage 7 . Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient ondertekend te zijn door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van Inschrijver. Door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Inschrijver dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen.
Verwerkersovereenkomst	De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer betreffende de zorgvuldigheid met betrekking tot de persoonsgegevens, zie Bijlage 3B . Deze bijlage wordt na gunning ingericht op Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Waakvlamovereenkomst	De overeenkomst met de nummer twee in de rangorde van deze aanbesteding, zie Bijlage 3C .

2. Inleiding

2.1. Inleiding

Met dit Bestek nodigen wij u uit om een Inschrijving in te dienen voor het leveren van een ECD-systeem aan het Nederlands Veteraneninstituut, geheel conform de eisen en voorwaarden die in dit Bestek zijn gesteld.

In dit Bestek treft u aan:

- Een korte omschrijving van het Nederlands Veteraneninstituut (hoofdstuk 2)
- Een beschrijving van de Opdracht (hoofdstuk 3)
- Algemene bepalingen (hoofdstuk 4)
- Informatieverstrekking en planning (hoofdstuk 5)
- Voorschriften voor het indienen van de Inschrijving inclusief checklist (hoofdstuk 6)
- Controle- en beoordelingsprocedure (hoofdstuk 7)

Bijlagen die integraal en onlosmakelijk van dit Bestek deel uitmaken, zijn:

- Bijlage 1: Programma van Eisen
- Bijlage 2: Invulbijlage referenties
- Bijlage 3A: Overeenkomst
- Bijlage 3B: Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 3C: Waakvlamovereenkomst
- Bijlage 4: Algemene Inkoopvoorwaarden (ARVODI)
- Bijlage 5: Calculatieblad
- Bijlage 6: Format Nota van Inlichtingen
- Bijlage 7: Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage 8: Programma van Wensen
- Bijlage 9: Demo casussen en gebruiksvriendelijkheid (wordt toegestuurd bij de eerste NvI)
- Bijlage 10: Toelichting beveiligingseisen NLVi

2.2. Aanbestedende dienst: Nederlands Veteraneninstituut

Het Nederlands Veteraneninstituut heeft tot doel: samen bouwen aan een maatschappij waarin elke veteraan meetelt, meedoet en zich thuis kan voelen.

Veteranen hebben ons land gediend tijdens oorlogen, gewapende conflicten en vredesmissies. Daarvoor verdienen zij erkenning en waardering vanuit de samenleving en zorg wanneer dat nodig is. Ze ervaren dat ze gezien worden en dat hun bijdrage belangrijk is. Het Nederlands Veteraneninstituut draagt daaraan bij. Veteranen mogen erop vertrouwen dat het instituut er is voor hen. Wie je ook bent en wat je vraag ook is, we helpen je graag. We luisteren naar je verhaal. Ook verbinden we veteranen met de samenleving. Altijd zijn onze inspanningen erop gericht om erkenning en waardering, kennis en participatie te vergroten. Voor meer informatie zie <https://www.nlveteraneninstituut.nl/>.

2.3. Aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding betreft een Europese openbare aanbesteding onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012 (Aw2012).

2.4. **Digitaal inschrijven via TenderNed**

Op deze aanbesteding kan uitsluitend worden ingeschreven via TenderNed. Meer informatie over digitaal inschrijven is opgenomen op onze website (www.inkada.nl). Daarnaast is op <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/starten-met-tenderned#> meer informatie te vinden over registreren op TenderNed en eHerkenning gebruiken voor TenderNed. Bij vragen en/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.

Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed.

3. Opdracht

3.1. Aanleiding en doel

Het Nederlands Veteraneninstituut heeft besloten om de inkoop van het ECD-systeem Europees openbaar aan te besteden. Het systeem dient in Q3 van 2024 live te zijn. Met de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt de Overeenkomst gesloten. Met de Inschrijver die als nummer twee in de rangorde is geëindigd, wordt de Waakvlamovereenkomst gesloten.

3.2. Percelen

De Opdracht bestaat uit één (1) perceel.

3.3. Omschrijving en omvang van de Opdracht

De Opdracht betreft het leveren, implementeren en beheren van de 3^e lijn, eventuele hosting en eventueel technisch onderhoud van het ECD Systeem van het Nederlands Veteraneninstituut. Het 1^e en 2^e lijn-beheer wordt door Opdrachtgever uitgevoerd.

De werkwijze, inrichting, codering en het gebruikte "vocabulaire" over de hele organisatie van het Nederlands Veteraneninstituut zijn nog niet optimaal geharmoniseerd waardoor digitale ondersteuning van de hele organisatie nog niet één geheel vormt. Dit is wel de wens, zeker gezien de verdere harmonisatie en integratie van processen waaraan gewerkt wordt in de zgn. Samenwerking en Integratie opdracht (SW & I). De uitdaging ligt voor om tot één systeem te komen dat alle activiteiten voor hulp- en zorgverlening aan veteranen (e.a.) binnen het Nederlands Veteraneninstituut ondersteunt. Dit systeem moet interoperabel zijn met de andere systemen binnen het Nederlands Veteraneninstituut, zoals bijvoorbeeld het Veteranenportaal (i.o.). Dit heeft het project 'Eén ECD' tot doel.

Inschrijver dient de Opdracht uit te voeren conform het Programma van Eisen (**Bijlage 1**). Het betreft de eisen die aan de uitvoering van de Opdracht worden gesteld. Het Programma van eisen dient de basis te zijn voor de Inschrijving. De beschreven eisen zijn van cruciaal belang voor de bedrijfsvoering van het Nederlands Veteraneninstituut.

Indien Inschrijver (nog) niet aan bepaalde eisen kan voldoen, dient Inschrijver dit in haar Inschrijving aan te geven, of aan te geven welke maatregelen genomen worden om wel aan de eisen te kunnen gaan voldoen (als de Inschrijver nu niet kan voldoen, dan is een volwaardig alternatief een optie óf een toezegging dat voor livegang wel aan de eis zal worden voldaan). Inschrijver dient dit op te geven in **Bijlage 1**.

3.4. Marktconsultatie

Voorafgaand aan de publicatie van deze aanbesteding, heeft een marktconsultatie plaatsgevonden. Hier hebben 8 leveranciers aan deelgenomen. De informatie uit de marktconsultatie is verwerkt in de onderliggende documenten.

3.5. Duur van de Overeenkomst

De looptijd van de Overeenkomst is vastgesteld op 60 maanden (incl. implementatieperiode).

Startdatum: 1 juli 2023

Einddatum: 30 juni 2028

Optiejaren: vijf (5) maal één (1) jaar

Optiejaren worden onder gelijkblijvende condities en voorwaarden (met uitzondering van de toegestane indexering zoals opgenomen in de Overeenkomst) uitsluitend op initiatief van Opdrachtgever geëffectueerd. Opdrachtgever kan derhalve eenzijdig besluiten de Overeenkomst al dan niet te verlengen.

3.6. **Verwerkersovereenkomst**

Daarnaast wordt er een Verwerkersovereenkomst gesloten met de Opdrachtnemer, zie **Bijlage 3B**.

1. Voor zover Opdrachtnemer als verwerker bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, garandeert Opdrachtnemer de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.
2. Indien Opdrachtnemer toegang krijgt tot de bedrijfsmiddelen (waaronder, maar niet beperkt tot: systemen, hardwarecomponenten informatie van Opdrachtgever, vergewist Opdrachtnemer zich van het geldende Informatie Beveiliging en Privacy beleid en procedure voor het aanvaardbaar gebruik van bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever welke op het eerste verzoek van Opdrachtnemer worden toegestuurd.
3. Indien Opdrachtnemer zijn eigen software en of hardwarecomponenten inzet bij de uitvoering van de overeenkomst en levering van producten en diensten treft Opdrachtnemer passende beveiligingsmaatregelen minimaal volgens het geldende IBP beleid van Opdrachtgever en van haar eigen organisatie. Of bij afwezigheid daarvan handelt Opdrachtnemer in overeenstemming met de normen voor informatiebeveiliging ISO 27001 en ISO 27002 of vergelijkbare normen in dit kader.
4. Indien van toepassing conform de DPIA procedure van Opdrachtgever wordt voor ondertekening van de overeenkomst m.b.t. de voorgenomen verwerking(en) een PRE-DPIA uitgevoerd conform deze DPIA procedure.
5. Opdrachtgever gaat ervanuit dat door Opdrachtnemer de principes van Privacy by Design and Default conform artikel 25 uit de AVG worden toegepast. Opdrachtgever verzoekt Opdrachtnemer hierbij om feitelijk aan te tonen en te onderbouwen dat en op welke wijze de geleverde diensten voldoen aan artikel 25 uit de AVG. Dit middels het verstrekken van documentatie waarin de technische en organisatorische maatregelen worden beschreven waarmee wordt voldaan aan de gestelde eisen en voorwaarden uit artikel 25 (AVG) bij de verwerking van persoonsgegevens van betrokkenen van het Opdrachtgever.

3.7. **Waakvlamovereenkomst**

Met de Inschrijver die ten opzichte van de nummer 1, als tweede in de rangorde is geëindigd, wordt de Waakvlamovereenkomst gesloten, zie **Bijlage 3C** van dit Bestek.

In het geval de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vroegtijdig wordt ontbonden, vernietigd of anderszins wordt beëindigd, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Opdracht aan de Inschrijver die als nummer 2 in rangorde is geëindigd, en waarmee de Waakvlamovereenkomst is gesloten, te gunnen. Opdrachtgever is niet verplicht de Opdracht aan deze Inschrijver (contractspartij bij de Waakvlamovereenkomst) te gunnen. Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor een nieuwe (Europese) aanbesteding te organiseren zonder vergoeding van enige kosten aan deze Inschrijver.

Nummer 2 houdt zijn Inschrijving gedurende een periode van maximaal 6 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer volledig gestand.

4. Algemene bepalingen

4.1. Akkoordverklaring

1. Door een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met alle eisen, voorwaarden, criteria en voorbehouden zoals opgenomen in de toepasselijke documenten, waaronder het Bestek, het Programma van Eisen, de Nota('s) van Inlichtingen, de (Waakvlam)Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden.
2. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer komt na definitieve gunning de Overeenkomst (**Bijlage 3A**) tot stand aangevuld met eventuele aanvullingen en/of wijzigingen uit de Nota van Inlichtingen. Daarnaast komt de Verwerkersovereenkomst (**Bijlage 3B**) tot stand tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
3. Tussen Opdrachtgever en Inschrijver die als nummer 2 in de rangorde is geëindigd, komt de Waakvlamovereenkomst (**Bijlage 3C**) tot stand aangevuld met eventuele aanvullingen en/of wijzigingen uit de Nota van Inlichtingen.

4.2. Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden

De aanbestedingsstukken, waaronder het Bestek (inclusief Bijlagen) zijn met grote zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden tegenkomen, dan dient Inschrijver de Ondersteunende inkooporganisatie hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op de sluitingsdag van de laatste schriftelijke vragenronde (zie planning, **§5.1**) via TenderNed op de hoogte te stellen. Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dat betekent dat Inschrijvers tijdig moeten opkomen tegen tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden in de aanbestedingsstukken, waaronder het Bestek. Indien de Ondersteunende inkooporganisatie niet tijdig op de voorgeschreven wijze op tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden door Inschrijver wordt gewezen, dan is Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid, onvolledigheid en/of onrechtmatigheid. Inschrijver heeft in dat geval ter zake daarvan zijn rechten volledig verwerkt.

4.3. Voorbehouden

1. De in dit Bestek gestelde eisen, voorwaarden en criteria zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie van de Aanbestedende dienst. Inschrijvers kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in dit Bestek genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie en om Inschrijvers op gelijke basis te laten calculeren.
2. De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure om voor hem moverende redenen (bijv. onvoldoende budget, mogelijke politieke "koerswijzigingen" of anderszins) geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, in te trekken of te beëindigen. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. De beslissing van de Aanbestedende dienst om de aanbestedingsprocedure te stoppen zal in dat geval via TenderNed aan alle Inschrijvers worden meegedeeld.
3. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen en de Overeenkomst en/of Waakvlamovereenkomst te sluiten. De Aanbestedende dienst behoudt zich ter zake hiervan alle rechten voor.
4. Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een Inschrijver of een combinatie van ondernemingen die een Inschrijver vormt, failliet wordt verklaard, of daaraan surseance van betaling wordt verleend, zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, op zijn vermogen beslag wordt gelegd of anderszins zijn vermogen verliest, dan zal Inschrijver de Aanbestedende dienst daarover meteen via TenderNed informeren. In dat geval behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor Inschrijver uit te sluiten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.
5. De branchevoorwaarden en/of algemene voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing en worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

4.4. **Intellectueel eigendom**

Het intellectueel eigendom van door de Aanbestedende dienst verstrekte informatie berust bij de Aanbestedende dienst. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst niets van de aan Inschrijver verstrekte informatie worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt anders dan voor intern gebruik binnen de onderneming van Inschrijver in het kader van de Inschrijving.

4.5. **Digitaal bewerken Bijlagen**

Het is op straffe van uitsluiting niet toegestaan dat Inschrijver de bijgevoegde Bijlagen digitaal bewerkt door aanvullingen en/of wijzigingen in de Bijlagen aan te brengen in de lay-out of in de standaard teksten ervan. Er wordt met nadruk op gewezen dat Inschrijver zelf verantwoordelijk is voor de volledigheid en juistheid van de Inschrijving. Voor de voorschriften voor het indienen van de Inschrijving wordt verwezen naar hoofdstuk 6 van dit Bestek.

4.6. **Kosten Inschrijving en overige kosten**

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van welke kosten dan ook die zij in het kader van deze aanbestedingsprocedure maken, ook niet ingeval de Aanbestedende dienst om hem moverende redenen de aanbestedingsprocedure stopzet, intrekt of beëindigt.

4.7. **Openbaarheid en vertrouwelijkheid**

1. Het is Inschrijver niet toegestaan met betrekking tot deze aanbesteding in de publiciteit te treden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.
2. Inschrijver is verplicht vertrouwelijk om te gaan met de documenten en informatie die in deze aanbesteding aan hem ter beschikking zijn gesteld. Inschrijver geeft deze documenten en informatie slechts vrij aan zijn medewerkers en andere hulppersonen als zij daarvan in het kader van deze aanbesteding kennis moeten nemen. Deze medewerkers en hulppersonen zijn eveneens verplicht de vertrouwelijkheid van de documenten en informatie in acht te nemen. Zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst is het Inschrijver niet toegestaan de documenten en informatie aan derden te verstrekken.
3. Inschrijver verklaart verder zich te onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die de Aanbestedende dienst of andere direct betrokkenen kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde kan tot gevolg hebben dat Inschrijver van verdere deelname van de aanbesteding wordt uitgesloten.
4. De Aanbestedende dienst behandelt de Inschrijvingen vertrouwelijk. Deze worden uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbesteding zijn betrokken en aan (interne of externe) adviseurs van de Aanbestedende dienst, tenzij de Aanbestedende dienst op grond van een vonnis of een wettelijke regeling verplicht is tot openbaarmaking of bekendmaking daarvan.

4.8. **Nederlandse taal**

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de (Waakvlam)Overeenkomst is Nederlands. Alle documenten van Inschrijver dienen in het Nederlands te zijn opgesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materieel, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc.. In voorkomend geval kan de Aanbestedende dienst om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van Inschrijver.

4.9. **Toepasselijke documenten**

Op de Opdracht zijn de volgende documenten van toepassing:

1. Overeenkomst (waarin eventuele aanvullingen en/of wijzigingen vanuit de Nota van Inlichtingen zijn verwerkt);
2. Verwerkersovereenkomst;
3. Verslag verificatiegesprek;
4. Nota('s) van Inlichtingen (waarbij de laatste Nota van Inlichtingen prevaleert);
5. Bestek;
6. Algemene Inkoopvoorwaarden Opdrachtgever;
7. Inschrijving Opdrachtnemer.

Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de toepasselijke documenten, geldt de rangorde als hiervoor bepaald (1, 2, 3, et cetera).

4.10. **Eénmalig inschrijven en inschrijving in concernverband**

Per onderneming mag één Inschrijving worden ingediend, hetzij zelfstandig, hetzij als combinant in een Combinatie, hetzij als Hoofdaannemer in een hoofd-/onderaannemer constructie. Het indienen van meerdere Inschrijving(en) door één onderneming is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname van alle Inschrijvingen die door deze onderneming zijn ingediend.

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich inschrijven (zelfstandig, in combinatie, of als hoofd-/onderaanneming), indien zij op verzoek van de Aanbestedende dienst verklaren en kunnen aantonen dat zij de Inschrijving(en) onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern, hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Indien dit, op verzoek, niet door de betreffende Inschrijvers wordt verklaard of kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern betreffende Inschrijvers.

4.11. **Inschrijving met andere ondernemingen**

Indien Inschrijver de aan te besteden Opdracht niet zelfstandig kan of wil uitvoeren, is het toegestaan om op deze aanbesteding in te schrijven met één of meerdere andere ondernemingen.

Inschrijving kan in dat geval op twee manieren:

Combinatie

Inschrijven in een Combinatie (samenwerkingsverband van ondernemingen) is toegestaan. Een Combinatie kan één Inschrijving indienen. De Combinatie wordt aangemerkt als één Inschrijver. Indien Inschrijver in Combinatie inschrijft, dient dit vermeld te worden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie **Bijlage 7**.

Iedere afzonderlijke combinant is verplicht het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en bij Inschrijving in te dienen. Ontbreekt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van één of beide combinanten bij de Inschrijving, dan wel is/zijn één of beide van deze verklaringen onvolledig of onjuist ingevuld / ondertekend, dan leidt dit tot uitsluiting van de Combinatie.

In geval van een Combinatie verklaren de afzonderlijke ondernemingen, door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en deugdelijke uitvoering van de verplichtingen die uit de Inschrijving alsmede uit de te sluiten (Waakvlam)Overeenkomst voortvloeien.

Hoofd/-onderaanneming

Inschrijven in een hoofd- en onderaanneming constructie is eveneens toegestaan. Inschrijver gaat ermee akkoord dat wanneer bij uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van onderaannemer(s) Inschrijver als Hoofdaannemer geldt. De Hoofdaannemer is altijd enig aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en de (Waakvlam)Overeenkomst.

Indien Inschrijver gebruik maakt van (een) onderaannemer(s) dient Inschrijver de betreffende onderaannemer(s) te vermelden op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie **Bijlage 7**. Ook dient Inschrijver in de Inschrijving te vermelden welke onderaannemer voor welk deel van de Opdracht zal worden ingezet. Inschrijver is verplicht om de door hem vermelde onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van (de desbetreffende onderdelen van) de Opdracht beschikbaar te hebben en in te zetten.

5. Planning & informatieverstrekking

5.1. Planning van de Aanbesteding

Fase	Actie	Datum
1.	Publicatie	2 februari 2023
2.	Sluiting eerste schriftelijke vragenronde	24 februari 2023, 12.00 uur
3.	Toezening eerste Nota van Inlichtingen	3 maart 2023
4.	Sluiting tweede schriftelijke vragenronde	10 maart 2023, 12.00 uur
5.	Toezening tweede Nota van Inlichtingen	16 maart 2023
6.	Sluiting indiening van Inschrijvingen	28 maart 2023, 12.00 uur
7.	Uitnodiging demo versturen	6 april 2023
8.	Demodagen	19 en 20 april 2023
9.	Definitieve besluit directieraad NLVi	22 mei 2023
10.	Voorlopige gunning/afwijzing	1 juni 2023
11.	Opschortende termijn	2 t/m 21 juni 2023
12.	Verificatiegesprek	Indien van toepassing
13.	Definitieve gunning	22 juni 2023
14.	Contractondertekening	Week 25 2023
15.	Start overeenkomst	1 juli 2023
16.	Implementatieperiode	Vanaf Q3 2023 t/m Q2 2024
17.	Systeem live	Q3 2024

De planning is indicatief, er kunnen door Inschrijver(s) geen rechten aan worden ontleend. De Aanbestedende dienst is niet gebonden aan de planning en behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de in de planning opgenomen data te wijzigen.

5.2. Nota van Inlichtingen

Inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en opmerkingen te maken over het Bestek, inclusief Bijlagen en de onderhavige aanbestedingsprocedure. Bij de vragen/opmerkingen dient Inschrijver nauwkeurig aan te geven op welk deel van het Bestek de vraag betrekking heeft. Vragen en opmerkingen kunnen uitsluitend door middel van **Bijlage 6** via de berichtenmodule van TenderNed tot uiterlijk **24 februari 2023, 12.00 uur** ingediend worden. De ingediende vragen en de antwoorden worden geanonimiseerd opgenomen in een Nota van Inlichtingen, die uiterlijk op **3 maart 2023** op TenderNed gepubliceerd wordt.

Na het verstrekken van de eerste Nota van Inlichtingen krijgt Inschrijver de gelegenheid om door middel van **Bijlage 6** via de berichtenmodule van TenderNed, uiterlijk op **10 maart 2023, 12.00 uur**, nieuwe vragen en vragen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen te stellen. Deze vragen zullen worden beantwoord in de tweede Nota van Inlichtingen, die uiterlijk op **16 maart 2023** op TenderNed gepubliceerd wordt. De vragen en antwoorden maken alsdan een integraal onderdeel van het Bestek.

Van Inschrijver wordt zoals gezegd een proactieve houding verwacht. Dat betekent dat Inschrijver tijdig moet opkomen tegen tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden in de aanbestedingsstukken, waaronder het Bestek. Indien de Ondersteunende inkooporganisatie niet tijdig op de voorgeschreven wijze op tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden door Inschrijver wordt gewezen, dan is Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid, onvolledigheid en/of onrechtmatigheid. Inschrijver heeft in dat geval ter zake daarvan zijn rechten volledig verwerkt.

Voor het indienen van vragen voor de Nota van Inlichtingen dient Inschrijver gebruik te maken van het format zoals opgenomen in **Bijlage 6**. Vragen die niet conform dit format worden ingediend worden niet in behandeling genomen. Vragen dienen in de volgorde van de opbouw van het betreffende document gesteld te worden. Hiermee wordt bedoeld dat een vraag over pagina 12 wordt gesteld na een vraag over eerdere pagina's (1 t/m 11) en voor een vraag over latere pagina's (pagina 13 en verder).

Na de Nota('s) van Inlichtingen wordt door de Aanbestedende dienst aangenomen dat de aanbestedingsstukken voor Inschrijver helder en eenduidig zijn. Door of namens de Aanbestedende dienst verstrekte inlichtingen na publicatie van het Bestek (inclusief Bijlagen) zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd in de Nota('s) van Inlichtingen.

5.3. **Communicatie**

Alle communicatie verloopt uitsluitend via TenderNed. De communicatie kan worden gericht aan:

Inkada B.V.
De heer W. Maassen van den Brink

Vervangend contactpersoon:
Mevrouw M. Lansink

Het is – op straffe van uitsluiting – niet toegestaan om in het kader van deze Aanbestedingsprocedure contact te zoeken met medewerkers van de Aanbestedende dienst en, andere dan de hierboven genoemde medewerker van de Ondersteunende inkooporganisatie, of leden van de beoordelingscommissie, ter verkrijging van welke informatie dan ook.

6. Voorschriften (voor het indienen van de Inschrijving)

6.1. Inschrijving

Inschrijven kan uitsluitend door het indienen van de Inschrijving uiterlijk voor **28 maart 2023, 12.00 uur** via TenderNed.

De digitale kluis sluit exact op het hierboven genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een Inschrijving of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail. Eventuele vertragingen komen volledig voor risico van de Inschrijver. Aanbestedende dienst adviseert Inschrijver om tijdig te beginnen met het indienen van zijn Inschrijving via TenderNed.

Met het indienen van de Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met alle eisen en voorwaarden zoals genoemd in de aanbestedingsstukken, waaronder onder meer het Bestek en de Nota's van Inlichtingen. Indien Inschrijver voorwaarden en/of voorbehouden aan de Inschrijving verbindt, dan wordt Inschrijver uitgesloten van de aanbesteding. Voorwaardelijke Inschrijvingen zijn op straffe van uitsluiting niet toegestaan.

6.2. Vormvereisten inschrijving

De Inschrijving moet - op straffe van uitsluiting - ondertekend worden door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van Inschrijver. Indien vertegenwoordigers van een Inschrijver alleen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, dienen al deze vertegenwoordigers de Inschrijving te ondertekenen. Deze rechtsgeldigheid moet blijken uit een uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Let hierbij op de eisen vanuit de ABDO, zie voor meer informatie **Bijlage 10**. Het uittreksel moet bij de Inschrijving worden ingediend.

De Inschrijving bevat de na(a)m(en) en functie(s) van degene(n) die Inschrijver rechtsgeldig zal/zullen vertegenwoordigen. De Inschrijving is tevens voorzien van naam, telefoonnummer en adresgegevens van een contactpersoon, die op verzoek van Aanbestedende dienst (telefonisch) toelichting kan geven op de Inschrijving. Deze gegevens dienen ingevuld te worden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (**Bijlage 7**).

Het Calculatieblad dient in Excel (de getekende versie in PDF) ingediend te worden. De antwoorden op de open vragen (zie **§7.5**) dienen samen in één PDF bestand ingediend te worden. Als hulpmiddel bij het opstellen van de Inschrijving is een checklist (**§6.3**) bijgevoegd.

6.3. **Checklist bij Inschrijving**

De Inschrijving dient te bestaan uit onderstaande documenten. Indien één of meerdere documenten ontbreken, dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd. Indien de aangeleverde documenten onvolledig, dan wel niet geheel duidelijk zijn, dan kan de Aanbestedende dienst om een nadere toelichting vragen.

Omschrijving	Aanleveren in format	Toevoegen TenderNed
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage 7	Overige documenten
Uittreksel handelsregister	Format handelsregister	Overige documenten
Terbeschikkingstellingsverklaring (indien van toepassing)	Eigen format	Overige documenten
Invulbijlage referenties	Bijlage 2	Overige documenten
Calculatieblad (in Excel en rechtsgeldig ondertekend in pdf)	Bijlage 5	Gunningscriterium Prijs
Antwoorden open vragen (beantwoording in één separaat pdf bestand uploaden), zie 7.5 voor het max. toegestane aantal A4.	Eigen format	Gunningscriterium Open Vragen
Voorbeeld SLA	Eigen format	Overige documenten
Programma van Wensen	Bijlage 8	Overige documenten
Programma van Eisen	Bijlage 1	Overige documenten
Antwoorden informatieve vragen	Eigen format	Overige documenten

7. Controle- en beoordelingsprocedure

7.1. Openen Inschrijvingen

Het openen van de kluis geschiedt aansluitend aan het moment van indiening op **28 maart 2023 om 12.15 uur**. Van de opening wordt een proces-verbaal opgesteld waarin vermeld staat van wie een Inschrijving is ontvangen. Inschrijver ontvangt een afschrift van het proces-verbaal.

7.2. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

De Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op vormvereisten en voorschriften (zie **§6.2** en **§6.3**), waaronder volledigheid en geldigheid. Indien een Inschrijving niet aan de gestelde vormvereisten en voorschriften voldoet of niet volledig is, dan wordt deze ter zijde gelegd. Vervolgens wordt aan de hand van onderstaande tabel gecontroleerd of Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen.

Bijlage	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen
7	<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument:</u> Inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals opgenomen in Bijlage 7 volledig in te vullen en te ondertekenen. Niet volledig, niet naar waarheid ingevuld en/of niet rechtsgeldig ondertekend leidt tot uitsluiting.
Bijlage	Verplichte Uitsluitingsgronden
7 (3 A en B)	Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de verplichte Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 Aw2012 niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van deze Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding, zulks met inachtneming van het bepaalde in de artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aw2012.
Bijlage	Facultatieve Uitsluitingsgronden
7 (3C)	Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de facultatieve Uitsluitingsgronden (zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw2012) die zijn aangevinkt in deel 3C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van deze Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding, zulks met inachtneming van het bepaalde in de artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aw2012.
Bewijsstukken Uitsluitingsgronden	
	De bewijsstukken die zullen worden opgevraagd, zijn: <u>Uittreksel handelsregister</u> Een verklaring, niet ouder dan 6 maanden ten tijde van Inschrijving, waaruit blijkt dat Inschrijver volgens de eisen die gelden in Nederland is gevestigd, zo ook de bestuurders de Nederlandse nationaliteit moeten hebben (*). Dit dient een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel te zijn waarin bovenstaande wordt aangetoond. Uit het uittreksel moet tevens blijken dat de Inschrijving rechtsgeldig door Inschrijver is ondertekend. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen het uittreksel uit het handelsregister na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overlegd of ouder dan zes maanden leidt tot uitsluiting. * Vanwege de ABDO, zie voor meer informatie Bijlage 10.

	<u>Gedragverklaring Aanbesteden</u> Inschrijver dient door middel van een Gedragverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aan te tonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87, lid 1, onderdelen c en d Aw 2012, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, niet op hem van toepassing zijn. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen de Gedragverklaring Aanbesteden na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overlegd of ouder dan twee jaar leidt tot uitsluiting, tenzij nummers 1 en/of 2 kunnen aantonen dat zij voor deze niet tijdige overlegging, naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, een gegronde reden hebben. <u>Verklaring Belastingdienst</u> Inschrijver dient door middel van een Verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aan te tonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in artikel 2.87, lid 1, onderdeel j Aw2012, niet op hem van toepassing is en dat Inschrijver aldus heeft voldaan aan zijn verplichtingen inzake het betalen van sociale zekerheidspremies en/of belastingen. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen de Verklaring van de Belastingdienst na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overlegd of ouder dan zes maanden leidt tot uitsluiting, tenzij nummers 1 en/of 2 kunnen aantonen dat zij voor deze niet tijdige overlegging, naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, een gegronde reden hebben.
Bijlage	Geschiktheidseisen financiële en economische draagkracht
7 (Deel IV)	Door middel van onderstaande Geschiktheidseisen wordt getoetst of Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Inschrijver dient in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Indien dit niet het geval is, wordt de Inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd. De Aanbestedende dienst wijst erop dat in deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt gesproken over selectiecriteria. Hiermee wordt bedoeld op de Geschiktheidseisen zoals hieronder uitgewerkt. <u>Controleverklaring:</u> Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de meest recente controleverklaring van Inschrijver geen kritische aantekening bevat t.a.v. de zogenaamde continuïteitsparagraaf (te denken valt aan een paragraaf in bijvoorbeeld de jaarrekening waarin wordt vermeld dat sprake is van twijfel omtrent de continuïteit). Voor niet-jaarrekeningsplichtige ondernemingen volstaat een zogenaamde beoordelings- of samenstellingsverklaring waarin geen continuïteitsparagraaf mag voorkomen. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen de controleverklaring na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overlegd leidt tot uitsluiting.
7 (Deel IV)	<u>Verzekering:</u> Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat Inschrijver adequaat is verzekerd of dat Inschrijver zich adequaat zal verzekeren op het moment dat de Opdracht voorlopig aan hem wordt gegund (zie Overeenkomst voor de minimaal verzekerde bedragen) door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (Aansprakelijkheids Verzekering Bedrijven (AVB)). Inschrijver dient op het moment dat de Opdracht definitief aan hem wordt gegund adequaat te zijn verzekerd en zich gedurende de uitvoering van de Opdracht ook als zodanig verzekerd te houden. Op het certificaat van verzekering staat geen eigen risico vermeld. Indien dit wel van toepassing is, zal de Opdrachtnemer dit niet verrekenen met de Opdrachtgever.

	De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen een kopie van de verzekeringspolis (of een verzekeringscertificaat) na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overlegd en/of onderschrijving van de minimaal verzekerde bedragen leidt tot uitsluiting.
Bijlage	Geschiktheidseisen technische- en beroepsbekwaamheid
7 (Deel IV)	<u>Referenties:</u> Inschrijver dient aan de hand van een referentie aan te tonen dat hij over de ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor uitvoering van de Opdracht. Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat Inschrijver van onderstaande kerncompetentie minimaal één referentie heeft, waarvan Inschrijver er één dient te overleggen. Kerncompetentie: 1. Inschrijver dient één referentie te overleggen van een vergelijkbare opdracht. Inschrijver dient aan de hand van de Referentieverklaring (Bijlage 2) de referentie te beschrijven. Uit de beschrijving moet blijken dat de door Inschrijver opgegeven referentie voldoet aan de kerncompetentie(s). Deze Referentieverklaring dient Inschrijver direct bij zijn Inschrijving te voegen en in te dienen. In deze verklaring dient Inschrijver tenminste de volgende informatie over de referentie in te vullen: 1. de naam van de opdrachtgever; 2. de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon van de opdrachtgever waar de opdracht is uitgevoerd; 3. de looptijd van de betreffende overeenkomst; en 4. een korte beschrijving van de referentieopdracht. <u>De einddatum van een referentieopdracht is maximaal drie (3) jaar geleden</u> Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening van de Inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) jaar geleden gestart zijn. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referent. Indien uit deze controle blijkt dat de opgave in de Inschrijving afwijkt van hetgeen de contactpersoon meldt, dan kan de Aanbestedende dienst alsnog besluiten tot uitsluiting van Inschrijver van de aanbesteding.
7 (Deel IV)	<u>Certificeringen:</u> Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat Inschrijver in het bezit is van het ISO 9001 (2015) certificaat (of een gelijkwaardig kwaliteitssysteem, zoals een kwaliteitshandboek). Daarnaast dient Inschrijver te voldoen aan: Standaard normenkaders zoals ISO 27001 en NEN7510 deze liggen ten grondslag aan: • Aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid en informatiebeveiligingssysteem (ISMS) • Aantoonbare procedures op het gebied van informatiebeveiliging • Aantoonbaar werken conform bovenstaande • Op het gebied van personeel: ○ Aantoonbaar geschoold personeel op het gebied van informatieveiligheid ○ VOG-verklaring personeel ○ Geheimhoudingsverklaring personeel De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen een kopie van de geldige certificaten te overleggen. Niet tijdig overlegd leidt tot uitsluiting.

Inschrijvers dienen op de dag van Inschrijving, op de dag van voorgenomen gunning en tijdens de uitvoering van de Opdracht aan de gestelde Geschiktheidseisen te voldoen. Hetzelfde geldt voor de toepasselijkheid van de Uitsluitingsgronden, deze mogen gedurende de uitvoering van de Opdracht niet (alsnog) van toepassing worden op Inschrijver.

Beroep op derden

Inschrijver kan ter zake van de gestelde Geschiktheidseisen een beroep doen op derden als bedoeld in artikel 2.92 en artikel 2.94 Aanbestedingswet 2012. In Deel II C van het UEA dient Inschrijver te vermelden of hij een beroep doet op de draagkracht van derde(n). Draagkracht kan betrekking hebben op financiële en economische draagkracht, maar ook op technische bekwaamheid. Indien Inschrijver een beroep doet op derde(n), vermeldt Inschrijver in Deel II C van het UEA specifiek voor welke Geschiktheidseis(en) hij het beroep op derde(n) doet.

De betreffende derde(n) waarop Inschrijver een beroep doet dient(en) ieder afzonderlijk een eigen UEA in te vullen met de informatie die wordt gevraagd in Deel II A en B en Deel III tot en met VI van het UEA.

Indien Inschrijver zich beroept op de bekwaamheden en/of middelen ("draagkracht") van (een) derde(n) - oftewel andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke personen of rechtspersonen - om te voldoen aan een van de gestelde Geschiktheidseisen, dient Inschrijver aan te tonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke bekwaamheden en/of middelen.

Inschrijver kan dit aantonen door een terbeschikkingstellingsverklaring direct bij zijn Inschrijving te overleggen, die is ondertekend door zowel Inschrijver als de derde waarop Inschrijver een beroep doet. Het is eveneens toegestaan een (onderaannemings-)overeenkomst te overleggen. Indien Inschrijver voor wat betreft de technische bekwaamheid een beroep doet op een derde, is Inschrijver verplicht deze derde bij de uitvoering van de Opdracht voor het desbetreffende onderdeel van de Opdracht in te schakelen.

7.3. Inhoudelijke beoordeling

De beoordeling van de Inschrijving gebeurt in meerdere stappen:

1. Een Inschrijving wordt allereerst beoordeeld op volledigheid en geldigheid. Een Inschrijving die niet volledig is, niet of niet rechtsgeldig is ondertekend of niet voldoet aan de voorschriften, wordt als ongeldig terzijde gelegd. Inschrijver komt in dat geval niet meer voor gunning van de Opdracht in aanmerking.
2. Na beoordeling op volledigheid en geldigheid wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gecontroleerd. Nagegaan wordt of op Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de gestelde Geschiktheidseis(en). Is een of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing of voldoet Inschrijver niet aan een Geschiktheidseis(en), dan leidt dit uitsluiting van Inschrijver van de aanbesteding.
3. De overgebleven Inschrijvingen worden tenslotte beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium als nader beschreven in §7.5. en verder.
4. Fase 1: De leden van de beoordelingscommissie, die in §7.4 als beoordelaar van de open vragen staan benoemd, hebben geen inzage in de ingediende prijzen en de antwoorden op de informatie vragen. Alleen de externe projectadviseurs hebben inzage in de prijzen.
5. Fase 2: De Inschrijvers, die na beoordeling van de prijs, de open vragen en de wensen nog reële kans maken op gunning van de opdracht, zullen een uitnodiging voor fase 2 (de demo) ontvangen. De scores uit fase 1 worden meegenomen naar fase 2. Na vaststelling van de totaalscores, worden prijzen bekend gemaakt en de antwoorden op de informatieve vragen gedeeld met de beoordelingscommissie.
6. Aan de Inschrijver met de beste totaalscore zal onder voorbehoud worden gegund. Bij een gelijke totaalscore zal worden gegund aan de Inschrijver met de beste score op kwaliteit. Indien meer Inschrijvers eveneens een gelijke score op kwaliteit hebben, zal door middel van loting door een onafhankelijke notaris worden bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht gegund wordt.

7. Na het voornemen tot gunning worden de bewijsstukken door de Aanbestedende dienst geverifieerd. Slechts na positieve verificatie kan na het verstrijken van de bezwaartermijn de Opdracht definitief worden gegund.
8. Daarnaast heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid om de Inschrijver met de beste totaalscore te verzoeken de Inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.

Indien een Inschrijving tijdens de beoordelingsprocedure (zowel voor als na de voorlopige gunning) wordt uitgesloten, dan wordt de betreffende Inschrijver uit de beoordelingsmatrix verwijderd. Als gevolg hiervan ontstaat een nieuwe ranking.

Tijdens de (inhoudelijke) beoordeling van de Inschrijving behoudt de Aanbestedende dienst zich uitdrukkelijk het recht voor Inschrijver te benaderen voor een toelichting of aanvulling op de ingeleverde documenten. De vraag om toelichting of aanvulling kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan Inschrijver worden gesteld.

De Aanbestedende dienst kan de door Inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte informatie op juistheid en volledigheid (laten) controleren. Het onjuist en/of onvolledig verstrekken van informatie en / of invullen van de formulieren wordt door de Aanbestedende dienst aangemerkt als het afleggen van valse verklaring als bedoeld in artikel 2.87 lid 1 sub h Aanbestedingswet 2012 en leidt tot uitsluiting van de verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

7.4. **Beoordelingscommissie**

Beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats door een door de Aanbestedende dienst ingestelde beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit de volgende functionarissen:

Functie	Groep	Organisatie NLVi	Beoordelaar open vragen*	Beoordelaar demo*
Projectmanager	Lid projectgroep	Ja	Ja	Ja
Manager IV/IT	Lid stuurgroep	Ja	Ja	Ja
Zorgcoördinator	Lid projectgroep	Ja	Ja	Ja
Coördinator Veteranenloket	Lid expertgroep	Ja	Ja	Ja
Zorgcoördinator	Lid expertgroep	Ja	Nee	Ja
Maatschappelijk Werker	Lid expertgroep	Ja	Nee	Ja
Teamcoördinator MW	Lid projectgroep	Ja	Ja	Ja
Maatschappelijk Werker	Lid expertgroep	Ja	Nee	Ja
Zorgcoördinator	Lid expertgroep	Ja	Nee	Ja
Maatschappelijk Werker	Lid expertgroep	Ja	Nee	Ja
Maatschappelijk Werker	Lid expertgroep	Ja	Nee	Ja
Applicatiebeheerder	Lid projectgroep	Ja	Nee	Ja
Projectcoördinator KIK/LZV	Lid projectgroep	Ja	Ja	Ja
Beleidsadviseur KIK/LZV	Lid expertgroep	Ja	Nee	Ja
Manager Veteranenloket	Lid projectgroep	Ja	Ja	Ja
Zorgcoördinator	Lid expertgroep	Ja	Nee	Ja
Medewerker Veteranenloket	Lid expertgroep	Ja	Nee	Ja
Functioneel Beheerder	Lid projectgroep	Ja	Nee	Ja
Functioneel Beheerder	Lid projectgroep	Ja	Ja	Ja
Privacy Officer	Projectadviseur	Ja	Nee	Nee
Jurist	Projectadviseur extern	Nee	Nee	Nee
Controller	Projectadviseur	Ja	Nee	Nee
Adviseur techniek	Projectadviseur extern	Nee	Nee	Nee
Projectleider inkoop	Projectleider extern	Nee	Nee	Nee
Inkoopadviseur	Projectadviseur extern	Nee	Nee	Nee

* Indien een beoordelaar door onvoorziene omstandigheden niet in de gelegenheid is om de open vragen en/of de demo te beoordelen, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor deze beoordelaar al dan niet te vervangen. De Aanbestedende dienst is daartoe niet op voorhand verplicht.

7.5. **Gunningcriterium**

De Opdracht wordt gegund op basis van het Gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving op basis van de "beste prijs-kwaliteitverhouding" zoals bedoeld in artikel 2.114 lid 2 sub a Aw2012.

In totaal zijn in fase 1 maximaal 100 punten door een Inschrijver te scoren op de gunningscriteria prijs en kwaliteit. Het gunningscriterium is opgedeeld in de volgende gunningscriteria:

Gunningcriteria		Weging
	Fase 1	
1.	Totaalprijs (zoals berekend op het Calculatieblad)	30 punten
2.	Open vragen	30 punten
3.	Wensen	40 punten
4.	Informatief	0 punten
	Fase 2	
	Het Nederlands Veteraneninstituut vindt het disproportioneel om alle Inschrijvers door te laten gaan naar fase 2. De kosten en tijdsbesteding zijn hiervoor te hoog. Daarom is besloten om alleen de Inschrijvers die na beoordeling van de Totaalprijs, Open vragen en Wensen nog een reële kans maken op gunning van de opdracht, uit te nodigen voor fase 2. De overige Inschrijvers zullen een mail ontvangen waarin wordt aangegeven dat zij niet uitgenodigd worden voor fase 2. De behaalde scores incl. motivatie zullen kenbaar gemaakt worden bij het versturen van de gunning en afwijzing. De punten uit fase 1 gaan mee naar fase 2.	
4.	Demo	50 punten

Fase 1

7.5.1. Beoordeling totaalprijs

De prijzen dienen te worden opgegeven in het daarvoor bestemde Calculatieblad, zie **Bijlage 5**. Een Inschrijving die niet op deze wijze is ingediend, wordt terzijde gelegd.

Genoemde aantallen zijn een schatting en dienen om Inschrijvers op gelijke basis te laten calculeren. Aan de genoemde omschrijving en aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

De totaalprijs is de prijs voor alle onderdelen (inclusief eventuele kortingen) zoals weergegeven onderaan op het Calculatieblad. De Inschrijver maakt geen aanspraak op vergoeding van welke extra kosten dan ook. Inschrijver kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst dus geen andere kosten factureren dan in het Calculatieblad vermeld, tenzij elders expliciet vermeld. De prijs dient in Euro's exclusief btw te zijn vermeld.

De (totaal)prijs wordt beoordeeld op basis van het door Inschrijver ingevulde Calculatieblad. De Inschrijver met de laagste (totaal)prijs behaalt de maximale score. De score van de andere inschrijvers wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

Xmin = Inschrijving met laagste prijs

Xlev = Uw Inschrijving

(Xmin / Xlev) x weging totaalprijs

De scores voor het gunningscriterium prijs worden afgerond op 2 decimalen.

De door Inschrijver aangeboden prijzen dienen marktconform en reëel te zijn, zodat er geen sprake lijkt te zijn van een abnormaal lage inschrijving in de zin van artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012. Het moet voor de Aanbestedende dienst in alle redelijkheid aannemelijk zijn dat Inschrijver de Opdracht voor de door hem aangeboden prijzen kan uitvoeren. Het indienen van een irreële of een manipulatieve inschrijving, zulks naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, leidt tot uitsluiting van Inschrijver van de aanbesteding.

7.5.2. **Beoordeling Open vragen**

Inschrijver wordt in het kader van kwaliteit gevraagd om de volgende open vragen te beantwoorden en uit te werken. Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in onderstaande open vragen.

Vraag	Onderwerp	Omschrijving & Aandachtspunten	Weging
1.	Aangeboden oplossing	De gewenste processen zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van dit Bestek en het Programma van Eisen, zie Bijlage 1. Deze processen dienen Inschrijver een beeld te geven van wat het gewenste pakket behelst. Het Nederlands Veteraneninstituut verzoekt Inschrijver zo goed als mogelijk hierop een onderbouwing te geven hoe met de door haar aangeboden oplossing hierop invulling wordt gegeven (liefst met screenshots van de diverse onderdelen van de applicatie). Het is van groot belang dat de aangeboden applicatie flexibel is en ingericht is op de toekomst. Geef aan wat u als Inschrijver doet om aan deze gevraagde flexibiliteit te voldoen. Anders verwoord: hoe blijft u de beste leverancier voor Het Nederlands Veteraneninstituut en neemt u de behoeften van Het Nederlands Veteraneninstituut mee in de verdere ontwikkeling van uw aangeboden oplossing? Welke aanvullende technologie is er nodig om uw product succesvol te kunnen draaien?	12 punten
2.	Beheer en begeleiding	Geef aan hoe in het operationele beheer de omgang tussen Opdrachtnemer en Het Nederlands Veteraneninstituut is vastgelegd en hoe Opdrachtnemer zorgt voor het optimaliseren van haar werkzaamheden gedurende contractperiode. Ga hierbij ook in op: • (Na de implementatie) Hoe blijft Opdrachtnemer samenwerken en hoe garandeert Opdrachtnemer dat het proces goed gaat en goed blijft lopen? • Hoe gaat Opdrachtnemer om met Het Nederlands Veteraneninstituut als er iets in het proces niet goed loopt (bepalen van de impact, urgentie en prioriteit van een incident, escalatieproces, responsetijd, oplostijd e.d.?) • Hoe behandelt Opdrachtnemer incidenten, wijzigings- en serviceverzoeken van klanten en hoe kan Het Nederlands Veteraneninstituut dit monitoren? Beschrijf het proces van aannemen van een incident en hoe het proces verder verloopt. • Inschrijver dient aan te geven hoe een back-up en restoreprocedure verloopt, inclusief de tijd die minimaal nodig is voor herstel; • Daarnaast stelt Opdrachtnemer een exit strategie op die van toepassing is op de geleverde dienst.	9 punten

		Hoe gaat de leverancier om met updates van het systeem? Hoe frequent zijn deze? Wat wordt er verwacht van het Nederlands Veteraneninstituut? Welke service mag het Nederlands Veteraneninstituut verwachten wanneer er problemen zijn na een update? Bovenstaande wordt vastgelegd in een SLA, waarbij ook punten uit het Programma van Eisen (uptime e.d.) worden opgenomen. Inschrijver geeft in zijn Inschrijving duidelijk aan welke SLA van toepassing is en welke optionele zaken hierin bestaan inclusief de kosten. De SLA dient toegevoegd te worden bij de Inschrijving en is geen onderdeel van het aantal aan te leveren pagina's.	
3.	Implementatie	Het Nederlands Veteraneninstituut beoogt uiterlijk Q3 2024 het aangeboden systeem live te hebben. Dit betekent dat vanaf medio 2023 het systeem moet worden ingericht. Inschrijver dient een implementatieplan en implementatieplanning op te stellen, en daarbij aandacht aan in ieder geval de volgende aspecten (niet limitatieve opsomming) te besteden: - Beschrijving van de fasering installatie en implementatie van processen (stappen inclusief planning), zowel voor de technische als de functionele inrichting; - De projectorganisatie (rollen en gewenste afstemming tussen Opdrachtnemer en het Nederlands Veteraneninstituut); - Conversie (overzetten huidige gegevens) (van 2 interne organisaties naar 1) - Detailbeschrijving werkzaamheden per fase; - Beschrijving van de rol van het Nederlands Veteraneninstituut met verwachte inzet in metrisen van het Nederlands Veteraneninstituut, uitgesplitst naar rol. Met betrekking tot de implementatie en planning gelden eisen welke zijn opgenomen in Bijlage 1.	6 punten
4.	Opleidingen	Hoe is het opleidingstraject/trainingsprogramma van Inschrijver georganiseerd voor zowel systeem- en functioneel beheerders, proceseigenaren, kerngebruikers als eindgebruikers? Op welke wijze heeft Inschrijver vormgegeven aan deze opleidingen? Hoeveel dagen / uren krijgen zij training? Op welk moment worden welke trainingen gegeven? Bijvoorbeeld training voor beheerders en kerngebruikers aan het begin van de implementatie, eindgebruikers na de testfase? In welke vorm worden trainingen gehouden? Is hier ook sprake van een train de trainer vorm? Maakt Inschrijver gebruik van bijvoorbeeld E-Learning modules?	3 punten

Anoniem indienen

Inschrijver dient zijn beantwoording van de open vragen volledig anoniem in te dienen. Dit betekent zonder enige verwijzing naar of omschrijving die verwijst naar de naam van uw organisatie of waaruit deze kan blijken. Niet geanonimiseerde inschrijvingen zullen niet worden beoordeeld en worden terzijde gelegd.

Eventuele kosten, verbonden aan de door Inschrijver gegeven antwoorden, dient Inschrijver in zijn prijsopgave mee te nemen. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de door u aangeboden oplossingen, tenzij hier expliciet naar wordt gevraagd. Het totaal aantal pagina's voor de vier open vragen samen bedraagt maximaal 12 pagina's A4, Verdana 9, regelafstand exact 13 (zie de afbeelding hieronder). Bij overschrijding van het maximaal toegestane aantal pagina's, wordt enkel het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Pagina's die het maximum overschrijden, worden niet beoordeeld.

Afstand

Voor: 0 pt Regelaafstand: Op: 13 pt

Na: 0 pt Exact

☐ Geen afstand toevoegen tussen alinea's met dezelfde stijl

Iedere beoordelaar geeft individueel per open vraag een score. De beoordelaars vergelijken hierbij de antwoorden van de verschillende Inschrijvers en kijken of de vragen zijn beantwoord en hoe de vragen inhoudelijk zijn beantwoord. Nadat alle beoordelaars individueel hun scores hebben gegeven vindt er een gezamenlijke bijeenkomst plaats. Tijdens deze bijeenkomst worden alle scores genoteerd en besproken. Dit kan er toe leiden dat beoordelaars hun individuele score aanpassen, maar dit hoeft niet het geval te zijn. Als beoordelaars goede argumenten hebben voor hun scores, dan worden de scores niet aangepast.

De definitieve individuele scores van de beoordelaars worden per open vraag bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars. De uitkomst hiervan (afgerond op 2 decimalen) is de score van Inschrijver voor de betreffende open vraag. De beoordelaars hebben de volgende scoremogelijkheden:

Oordeel	Scoremogelijkheden per vraag			
	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4
Uitstekend: De gegeven informatie sluit volledig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een uitstekend beeld van de dienstverlening en levert een zeer positieve bijdrage hieraan. Het overtreft de verwachtingen van Aanbestedende dienst.	12 punten	9 punten	6 punten	3 punten
Goed: De gegeven informatie sluit goed aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een goed beeld van de dienstverlening en levert een positieve bijdrage hieraan. De informatie voldoet aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst.	8 punten	6 punten	4 punten	2 punten
Matig: De gegeven informatie sluit matig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie voldoet minimaal aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst en/of er missen aspecten uit de vraagstelling.	4 punten	3 punten	2 punten	1 punt
Slecht: De gegeven informatie sluit slecht aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken en/of er ontbreken significante punten. De informatie is niet overtuigend en laat veel openingen over en/of geeft onvoldoende antwoord op de vragen.	0 punten	0 punten	0 punten	0 punten

Voorbeeld beoordeling vraag 1:

Score beoordelaar 1: 8 punten

Score beoordelaar 2: 8 punten

Score beoordelaar 3: 12 punten

$$8 + 8 + 12 = 28 \quad 28/3 = 9,33$$

7.5.3. Informatieve vragen

Opdrachtgever wenst naast bovenstaande vragen die worden beoordeeld, ook antwoord te ontvangen op onderstaande vragen, welke niet worden beoordeeld. Deze vragen en antwoorden zijn informatief.

Informatieve vraag	Onderwerp	Omschrijving & Aandachtspunten
1.	Technisch/ Wijze van voldoen aan ABDO 2019	Informatief, niet met punten te beoordelen Inschrijver dient aan te geven hoe Inschrijver voldoet of denkt te gaan voldoen aan de ABDO 2019, niveau Departement Vertrouwelijk / t.b.b. 4. <i>(tijdens de implementatiefase helpt een adviseur van de zijde van de Opdrachtgever om duidelijk te krijgen hoe en wat).</i> Wanneer uw organisatie voldoet aan de ISO27001, dan zal u ook al grotendeels voldoen aan de ABDO2019. De extra stappen die (eventueel) nodig zijn, zet het Nederlands Veteraneninstituut graag samen met u in partnerschap. Gevraagde info / ter kennisgeving: - Als er koppelingen met derden worden gerealiseerd, dan geldt voor die koppeling en de organisatie daarachter ook de ABDO-norm (waaronder cryptografie, dit betreft departementaal vertrouwelijk niveau); - De logging en monitoring is gerubriceerde informatie en moet voldoen aan de ABDO (bijlage 33 van https://www.defensie.nl/downloads/beleidsnota-s/2020/02/04/abdo-2019); - SAAS oplossing wordt onder strikte voorwaarden toegestaan, waaronder locatie in Nederland (geautoriseerd). De architectuur wordt hierop getoetst Nb. Het Nederlands Veteraneninstituut beschikt over een dedicated private cloud oplossing (geautoriseerd) waar de aanbieder gebruik van kan maken (als zijnde een "on-premise" oplossing). - Beheer door leverancier (technisch, applicatief) moet fysiek plaatsvinden vanuit Nederland – eigenaren dienen Nederlands te zijn; - De betrokken engineers en functionarissen moeten gescreend te worden op VGB-c of VGB-B niveau; - Autorisatie van de organisatie maakt onderdeel uit van definitieve gunning. Let op onderaannemers van de Opdrachtnemer worden ook gescreend (dat gebeurt bijvoorbeeld bij een datacenter). - Biedt uw systeem een zgn. 'caseload management module' t.b.v. de voorspelbaarheid van zorg? Zo ja, kunt u toelichten wat voor soort functies deze bevat? NB: Opdrachtnemer dient tijd beschikbaar te stellen om de veiligheidsadviseur, die dit proces ondersteunt, te begeleiden. De ABDO wordt inhoudelijk afgestemd met het Nederlands Veteraneninstituut. Mochten er in geval van specifieke eisen, extra kosten worden gemaakt, dan is het Nederlands Veteraneninstituut bereid om hieraan mee te betalen. E.e.a. in onderlinge afstemming.

2.	Dienstverlening	Informatief, niet met punten te beoordelen Het Veteranenloket (één van de afdelingen van het Nederlandse Veteraneninstituut) wordt in de nieuwe werkwijze dé ingang voor de doelgroep voor vragen omtrent hulpverlening én dienstverlening. Bij dienstverlening moet u denken aan het aanvragen van de veteranenpas, kaarten voor de Veteranendag, vervoer voor veteranen en meer. Alhoewel dienstverlening buiten de scope van déze aanbesteding valt, zouden wij het op prijs stellen of u kunt aangeven óf en zo ja welke functionaliteit uw systeem zou kunnen bieden op het gebied van dienstverlening.
3.	Vragenlijst	Informatief, niet met punten te beoordelen Biedt het ECD de mogelijkheid om cliënten/medewerkers digitaal een vragenlijst aan te bieden, die de client/medewerker vervolgens via een willekeurig device (telefoon/tablet/computer) kunnen beantwoorden. Graag horen wij op welke manier (eigen functionaliteit of zelfstandig opererend middels te koppelen extern systeem) dit ondersteund kan worden door het ECD en op welke marktstandaarden eventuele integratie gebeurt.
4.	Veteranenportaal	Informatief, niet met punten te beoordelen Het Nederlands Veteraneninstituut is voornemens in de toekomst een zgn. Veteranenportaal met ontsluiting van rijke functionaliteit voor haar doelgroep te implementeren. Onderdeel daarvan zouden ook functionaliteiten rondom de hulpverlening aan cliënten worden. Bv. functionaliteit als: toegang tot het eigen cliëntdossier, acties van de cliënt in het herstelplan, delen van documenten tussen cliënt en hulpverleners bij verschillende zorginstanties, visualisatie van de voortgang van het herstel, evaluatie van de hulpverlening, en meer zorg én niet-zorg gerelateerde functionaliteiten. Kunt u informatie geven over wat voor soort functionaliteit uw ECD op dit gebied ondersteunt? Geef ook aan of dit functionaliteit betreft op een eigen portaal en/of dit functionaliteit is die u via generieke portalen (PGO's of anderszins) kan aanbieden of integreren.
5.	DVZA	Informatief, niet met punten te beoordelen Het Nederlands Veteraneninstituut is (mede in relatie tot het hierboven genoemde Veteranenportaal) gestart met een oriëntatie aangaande een PGO voor onze cliënten. Daarvoor is mogelijk een DVZA (DienstVerlener ZorgAanbieder) component nodig in onze architectuur. Een van de scenario's daarbij is deze component af te nemen bij onze toekomstige ECD leverancier. Biedt u een DVZA component aan, en zo ja, kunt u hier verdere informatie over verschaffen?
6.	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	Informatief, niet met punten te beoordelen Erkenning en waardering van de veteraan is een belangrijke opdracht van het Nederlands Veteraneninstituut. Zou u interesse hebben om als potentieel toekomstig partner van het Nederlands Veteraneninstituut met ons in gesprek te gaan of en hoe uw organisatie in enige vorm zou kunnen bijdragen aan dit doel?

Het aantal pagina's voor de bovenstaande informatieve vragen is vrij aan Inschrijver, en hoeft niet anoniem ingediend te worden.

7.5.4. Beoordeling wensen

Het Nederlands Veteraneninstituut wenst inzicht te krijgen in een aantal wensen, welke zijn opgenomen in **Bijlage 8**. Inschrijver dient bij de Inschrijving op deze bijlage aan te geven of Inschrijver wel of niet over de betreffende wensen beschikt. Inschrijver kan daarbij kiezen uit de volgende mogelijkheden:

- Ja. De wens is beschikbaar binnen het aangeboden systeem van Inschrijver of op dit moment nog niet beschikbaar, maar zal minimaal 3 maanden voor livegang beschikbaar zijn (punten conform **Bijlage 8**);
- Nee. De wens is en komt niet beschikbaar (0 punten).

De scores voor de wensen worden per Inschrijver opgeteld. De score wordt gerelateerd aan het maximaal te behalen punten van 40.

Voorbeeld:

De te behalen punten op de wensen is 99 punten (100%). Indien op alle wensen met 'ja' kan worden beantwoord, behaalt Inschrijver 40 punten (zie **bijlage 8**).

Inschrijver 1 behaalt 77 punten; inschrijver 2 behaalt 66 punten (niet alle wensen zijn dus met ja beantwoord),

De score van inschrijver 1 is $77/99 \times 40 = 31,11$ punten

De score van inschrijver 2 is $66/99 \times 40 = 26,67$ punten

Fase 2

Inschrijvers, die na beoordeling van de prijs, de open vragen en de wensen nog reële kans maken op gunning van de opdracht, worden op **6 april 2023** uitgenodigd voor fase 2. De overige Inschrijvers krijgen via TenderNed bericht dat zij niet door zijn naar fase 2.

7.5.5. Beoordeling demo

Het Nederlands Veteraneninstituut wenst een demo te organiseren, waarbij medewerkers de mogelijkheid krijgen om de systemen uit te proberen. De demo zal op **19 en 20 april 2023** plaatsvinden op locatie van het Nederlands Veteraneninstituut. Inschrijver dient beide data te reserveren. Indien Inschrijver op deze data niet beschikbaar is, komt Inschrijver niet voor gunning in aanmerking.

De afvaardiging van Inschrijver voor de demo bestaat uit het kernteam van Inschrijver:

- Inhoudsdeskundige, de toekomstige contactpersoon en de Service manager

Tijdens de demo dient Inschrijver minimaal de applicatie voor het ECD systeem te demonstren in een werkende omgeving. Demo's middels mock-ups of presentatie zijn niet gewenst. De demo mag maximaal 2 uur in beslag nemen (inclusief de gelegenheid voor Opdrachtgever om vragen te stellen). Onderwerpen die op dat moment niet aan de orde zijn gekomen, zullen niet beoordeeld worden.

Inschrijver dient een aantal casussen en een aantal onderwerpen te demonstren/ presenteren die door de beoordelingscommissie (zie paragraaf 7.4) beoordeeld worden. De casussen en onderwerpen zijn opgenomen in **Bijlage 9** Demo casussen - gebruiksvriendelijkheid.

Daarnaast gaan een aantal leden van de beoordelingscommissie zelf het systeem testen (circa 20 minuten). Wij verzoeken Inschrijver om hier rekening mee te houden.

In deze bijlage is tevens opgenomen hoe elk onderdeel binnen de demo wordt beoordeeld. Iedere beoordelaar geeft individueel een score. De beoordelaars vergelijken hierbij de beantwoording van de casussen van de verschillende Inschrijvers. Nadat alle beoordelaars individueel hun scores hebben gegeven vindt er een

gezamenlijke bijeenkomst plaats. Tijdens deze bijeenkomst worden alle scores genoteerd en besproken. Hierna wordt een consensus-score toegekend.

De scores voor de demo worden per Inschrijver opgeteld. De score wordt gerelateerd aan het maximaal te behalen punten van 50.

Voorbeeld:

De te behalen punten op de demo is bijvoorbeeld 65 punten (=100%) indien alle onderdelen maximaal zijn beoordeeld (zie **bijlage 9**).

Inschrijver 1 behaald 45 punten; inschrijver 2 behaald 35 punten

De score van inschrijver 1 is $45/65 \times 50 = 34,62$ punten

De score van inschrijver 2 is $35/65 \times 50 = 26,92$ punten

7.6. **Gunning**

De behaalde punten op alle (sub)gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld en leiden tot een totaalscore. Op basis van de ontvangen inschrijvingen zal de Aanbestedende dienst nagaan welke Inschrijver de hoogste totaalscore heeft behaald op alle (sub)gunningscriteria gezamenlijk. Aan die Inschrijver zal de Opdracht worden gegund.

Indien twee of meer inschrijvers exact dezelfde totaalscore hebben, zal de Inschrijver met de hoogste score op het gunningscriterium kwaliteit als winnaar worden aangemerkt. Mocht ook hierin geen onderscheid zijn, dan zal loting door een onafhankelijke notaris plaatsvinden.

Inschrijvers worden via TenderNed geïnformeerd over de voorgenomen gunning van de Opdracht. Aan de voorgenomen gunning zijn geen rechten te ontleen.

Na voorlopige gunning moeten de nummer 1 en nummer 2 in de rangorde de gevraagde documenten (zie onderstaande checklist) inleveren. Indien blijkt dat de na voorlopige gunning ingediende documenten van de nummer 1 en/of nummer 2 niet voldoet/voldoen aan de in dit Bestek gestelde eisen en voorwaarden, dan wordt/worden deze Inschrijving(en) terzijde gelegd. Deze Inschrijver wordt uit de beoordelingsmatrix verwijderd. Op basis van de nieuwe rangorde, wordt een nieuwe voorlopige gunning gedaan. De nieuwe voorlopig gegunde Inschrijver dient de gevraagde documenten in te leveren.

Checklist bewijsstukken na voorlopige gunning:

Omschrijving	Aanleveren in format
Gedragsverklaring aanbesteden	Format Ministerie van Justitie
Bewijs afdracht Sociale zekerheidspremies of belastingen	Format Belastingdienst
Controleverklaring	Format accountant
Kopie verzekeringspolis / certificaat	Format verzekeraar
Certificeringen ISO 27001 en NEN7510 e.d.	ISO, BIO, NEN en/of eigen format

Indien een Inschrijver zich niet kan verenigen met de gunningsbeslissing, dient hij - op straffe van niet-ontvankelijkheid - tegen de gunningsbeslissing bezwaar te maken door binnen twintig kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding tegen de Aanbestedende dienst aanhangig te maken bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht door middel van betekening van de dagvaarding aan het Nederlands Veteraneninstituut binnen genoemde termijn. De termijn van twintig kalenderdagen heeft te gelden als een vervaltermijn.

Na het ongebruikt verstrijken van de bezwaartermijn van twintig kalenderdagen zal de Aanbestedende dienst met de winnende Inschrijver(s) in contact treden om tot het sluiten van de (Waakvlam)Overeenkomst over te gaan.

Mede in verband met de mogelijkheid dat tegen de mededeling van de gunningbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dient Inschrijver de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot negentig dagen na sluiting van de indieningstermijn. Voorts dient hij voor het geval er een kort geding aanhangig wordt gemaakt, de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 30 kalenderdagen na het vonnis of de intrekking van het kort geding.

Voor het geval de definitieve gunning respectievelijk de gesloten (Waakvlam)Overeenkomst in een gerechtelijke procedure wordt vernietigd, opgebroken dan wel anderszins wordt aangetast, leidt dit nimmer tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld inzake gemaakte kosten of gederfde winst) aan de zijde van de Aanbestedende dienst.

Verificatiegesprek

Na evaluatie van de Inschrijvingen en voorafgaand aan de gunningsbeslissing bestaat de mogelijkheid dat de best scorende inschrijver wordt verzocht om in een verificatiegesprek zijn Inschrijving toe te lichten. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende Inschrijving t.a.v. de gunningscriteria, kan dit leiden tot een vermindering van punten voor het betreffende gunningscriterium. Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog uitsluiten van de Inschrijving.

7.7. Klachten

Indien Inschrijver een klacht heeft met betrekking tot de aanbestedingsstukken, de procedure of de voorlopige gunning dan heeft Inschrijver de volgende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Let wel, het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure – waaronder de Alcateltermijn van twintig kalenderdagen – niet op.

De stappen van een standaard klachtafhandeling

1. Inschrijver dient zijn klacht via TenderNed in. In deze schriftelijke klacht maakt Inschrijver duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem de klacht zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
2. Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.
3. Het klachtenmeldpunt (bestaande uit de contactpersoon genoemd in §5.3 en de contactpersoon van de Aanbestedende dienst) bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de Aanbestedende dienst er van uitgaat dat de Inschrijver kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
4. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de Inschrijver en de Aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
5. Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk via TenderNed mee aan de Inschrijver. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de Aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
6. Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wordt de klacht gemotiveerd afgewezen en ontvangt Inschrijver hierover bericht.

7. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de Inschrijver of de Aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
8. Als de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts

1. Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de Aanbestedende dienst (of de Inschrijver) kan de klager de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
2. Een klager kan zijn klacht pas voorleggen aan de Commissie als de Aanbestedende dienst dan wel de Inschrijver een beslissing heeft genomen op de klacht of als de Aanbestedende dienst dan wel de Inschrijver heeft nagelaten binnen een redelijke termijn een beslissing te nemen.
3. Ook een klachtenmeldpunt kan het initiatief nemen om de Commissie in te schakelen.
4. De klager dient zijn klacht schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail, in bij het secretariaat van de Commissie. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat daarnaast de dagtekening, de naam en het adres van de klager en de wederpartij en de aanduiding van de aanbesteding.
5. Het secretariaat van de Commissie registreert de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht.
6. Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.
7. De voorzitter beslist over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgen beide partijen daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht. In dit bericht vermeldt de Commissie de reden of redenen waarom zij de klacht niet in behandeling neemt.
8. De partijen lichten de Commissie onverwijld in als de zaak waarin een klacht aan de Commissie is voorgelegd onder de rechter komt.