

Sociale Verzekeringsbank

Beschrijvend document

Europese aanbesteding

(Openbare procedure)

Identity and Access Management (IAM)

Aanbestedingsnummer: EA2022028

VERTROUWELIJK

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Colofon:

Uitgegeven door:	Sociale Verzekeringsbank
Contact via:	inkoop@svb.nl
Uitgevoerd door:	Wim Hogendoorn
Datum:	18 mei 2023
versie:	Definitief

Inhoudsopgave

Overzicht van Bijlagen	4
Begripsbepalingen	5
1. Introductie SVB	13
1.1. De Sociale Verzekeringsbank	13
1.2. Ambitie van de SVB	14
1.3. Uitvoering aanbesteding	14
1.4. Strategische doelstellingen SVB	14
2. Opdrachtschrijving	15
2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding	15
2.2. Marktconsultatie	15
2.3. Percelen	15
2.4. Omschrijving van de opdracht	16
2.5. Raming van de waarde van de Opdracht	16
2.6. Herzieningsclausule	17
2.7. Indexering	17
2.8. Duur en afloop Overeenkomst	17
3. Aanbestedingsprocedure	18
3.1. Openbare procedure	18
3.2. Aanbestedingsstukken	18
3.3. Planning	19
3.4. Taal	19
3.5. Communicatie	19
3.6. Contactgegevens SVB	21
3.7. Klachtafhandeling bij aanbesteden	21
3.8. Nota van Inlichtingen	22
3.9. Kostenvergoeding	23
3.10. Voorbehoud	23
3.11. Merknamen	23
3.12. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill termijn	23
3.13. Overeenkomst	24
3.14. Verwerkersovereenkomst	24
3.15. Wachtkamerovereenkomst	25
4. Inschrijving	26
4.1. Checklist Inschrijving	26
4.2. Instructie inschrijven op TenderNed	27
4.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)	27

4.4.	Eisen aan Onderaannemer(s).....	28
4.5.	Eisen aan Derden	28
4.6.	Concerninschrijving.....	29
4.7.	Integriteit Ondernemers	29
4.8.	Varianten.....	29
4.9.	Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen.....	30
4.10.	Auteursrechten	30
4.11.	Onherroepelijk en onvoorwaardelijk	30
4.12.	Gestanddoeningstermijn.....	30
4.13.	Rechtsgeldige ondertekening.....	30
4.14.	Verbod op manipulatieve inschrijving	30
5.	Beoordeling Inschrijvingen	31
5.1.	Inleiding.....	31
5.2.	Risico te laat ontvangen Inschrijvingen.....	31
5.3.	Uitsluitingsgronden	31
5.4.	Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden	32
5.5.	Geschiktheidseisen en Bewijsstukken.....	33
5.6.	Social Return	37
5.7.	Programma van Eisen.....	38
5.8.	Programma van Wensen.....	38
5.9.	Gunningscriterium	38
5.10.	Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit.....	40
5.11.	Beoordeling Beste PKV	42
5.12.	Proof Of Concept.....	43
5.13.	Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving	44
5.14.	Advies over voorgenomen Gunning.....	44
5.15.	Gunningsbeslissing	45

Overzicht van Bijlagen

Bij dit Beschrijvend document horen de volgende losse Bijlagen:

Bijlage Document

A	Bijlage A – Vragenformulier
B	Bijlage B – Subgunningscriterium Kwaliteit
C	Bijlage C – Subgunningscriterium Prijs
D1	Bijlage D1 – UEA IAM (interactieve versie)
D2	Bijlage D2 – UEA IAM (printbare versie)
E	Bijlage E – Referentieformulier
F	Bijlage F – Programma van Eisen
G	Bijlage G – Programma van Eisen IBP
H	Bijlage H – Programma van Wensen
I	Bijlage I – Huidige situatie (IST)
J	Bijlage J – Toekomstige situatie (SOLL)
K	Bijlage K – Architectuurbeschrijving
L	Bijlage L – Verslag marktconsultatie
M	Bijlage M – Overeenkomst (concept)
N	Bijlage N – SVB Inkoopvoorwaarden IAM
O	Bijlage O – Dossier Financiële Afspraken (concept)
P	Bijlage P – Dossier Afspraken en Procedures (concept)
Q	Bijlage Q – Verwerkersovereenkomst (concept)
R	Bijlage R – Wachtkamerovereenkomst (concept)
S	Bijlage S – Handleiding Social Return
T	Bijlage T – IV Strategie 2023 - 2025
U	Bijlage U – Meerjarenkoers SVB 2021-2025
V	Bijlage V – Geheimhoudingsverklaring
W	Bijlage W – Use Cases

Begripsbepalingen

In deze aanbesteding gelden, naast de definities in de Aanbestedingswet 2012 en de Overeenkomst, ook de volgende begrippen:

Begrip	Omschrijving
Aanbestedingsstukken	Dit Beschrijvend document, inclusief alle Bijlagen en ook de gepubliceerde Nota's van Inlichtingen.
Acceptatietest	De test(procedure) waarmee wordt aangetoond dat de Dienstverlening aan de acceptatiecriteria voldoet, alsmede de functionaliteiten en eigenschappen bezit, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het test- en acceptatieplan welke deel uitmaakt van het Projectplan.
Account	Iets wat een gebruiker identificeert (zoals een username), als dan niet beveiligd met iets dat hij of zij weet (zoals een wachtwoord) en dat in combinatie met bepaalde rechten, de gebruiker toegang geeft tot informatie of resources.
ADP	Het HR systeem dat momenteel in gebruik is bij de SVB.
Annex(en)	Aanhangsel bij de Overeenkomst. Een Annex maakt integraal deel uit van De Overeenkomst.
Attributen	Een enkelvoudig of samengesteld informatie-element dat onderdeel is van een Identiteit.
Attestatie	Tertaal (4-maandelijks) controle of Medewerkers of Non-Personal Accounts nog in dienst zijn, aan de juiste Leidinggevende rapporteren, en ook juiste Account, rollen en rechten hebben.
Authenticatie	Verificatie van een Identiteit of Account
Autorisatie	Het verlenen van toestemming (een bevoegdheid) aan een geauthentiseerde partij om toegang tot een bepaalde dienst te krijgen, of toestemming om een bepaalde actie uit te voeren.
Beheerder	Functie die een Medewerker heeft om voor de SVB het functioneel applicatiebeheer uit te voeren voor de Oplossing.
Beheerinterface	Een interface specifiek voor Beheerders, waarin onder andere nieuwe Koppelingen worden geconfigureerd, maar ook de actuele status van in/export verwerkingen kan worden gevolgd, en diverse management informatie inzichtelijk is (over bijvoorbeeld lopende Attestaties), etc.
Beschikbaarheid	De mate waarin de Oplossing toegankelijk is voor Eindgebruikers, uitgedrukt als een percentage van de tijd, waarbij alle functionaliteiten en eigenschappen zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, volledig beschikbaar zijn voor gebruik.

Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen, waarin de overheidsopdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de inschrijvingseisen, het Programma van Eisen en Gunningscriterium worden beschreven en toegelicht.
Beveiligingsattributen	Een representatie van een eigenschap of eigenschappen over een subject en object, dat voor beveiligingsdoeleinden wordt gebruikt.
Beveiligingsregels	De bedrijfsregels waarmee een organisatie de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid definieert en waarborgt. Ook wel in vaktermen 'security policies' genoemd.
Bijlage(n)	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Bronstelsysteem	Systeem of applicatie van de SVB waarin in alle Medewerkers zijn geregistreerd met hun contractuele begin- en einddata en overige attributen (waaronder functie, locatie, leidinggevende, etc.)
Combinant(en)	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Een combinatie van bedrijven gevormd met het doel om samen te werken en samen de in deze aanbesteding gevraagde werken, leveringen en/of diensten te leveren.
Consultancy	Werkzaamheden te verrichten door Opdrachtnemer tijdens de optionele looptijd van de Overeenkomst (verlengingsjaren). In deze periode wordt Opdrachtnemer gevraagd om te adviseren over mogelijke aanpassingen in IAM-processen van de SVB, ten gevolge van veranderende wetgeving of beleid, technische innovaties, marktontwikkelingen, en andere omstandigheden, en deze ook uit te voeren als onderdeel van de Dienstverlening.
Contracteigenaar	Functionaris van de SVB die namens de SVB eindverantwoordelijk is met betrekking tot de Overeenkomst. Deze rol omvat onder andere het bepalen van eisen en wensen aan de Dienstverlening, het beoordelen van leveranciersprestaties en het beslissen over de Overeenkomst.
Dashboard	Het portaalscherm of centrale scherm waar gebruikers in een oogopslag kunnen zien welke acties er voor hen openstaan of waar nog acties uitstaan waarop gewacht wordt (bijvoorbeeld een Leidinggevende die een Autorisatie-verzoek moet goedkeuren). Hierin worden ook bepaalde kengetallen inzichtelijk gemaakt.
Deelnemer	Een onderneming (of ondernemingen) die voornemens is een Inschrijving te doen en/of dit heeft gedaan.
Derde	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Deelnemer zich beroept, ongeacht de juridische banden/relatie met de Deelnemer, ten einde te voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Dienstverlening	Het geheel van de prestaties waartoe Opdrachtnemer zich op grond van de Overeenkomst heeft verplicht. De Dienstverlening omvat in ieder geval het leveren en in stand houden van de Oplossing alsmede het realiseren van Implementatie, Transitie en Exploitatie (inclusief optioneel af te nemen Optimalisatie en Consultancy).
Doelsystemen	Systemen of applicaties van de SVB waarvoor in de Oplossing, onder andere op basis van Identiteit, de toepasselijke Accounts en Autorisaties staan geregistreerd.
Dossier Afspraken en Procedures (of DAP)	Document met tussen de SVB en Opdrachtnemer overeengekomen aanvullende werkwijzen en afspraken gericht op de onderlinge afhandeling van operationele aspecten. De DAP is een dynamisch document en kan tijdens de looptijd van Overeenkomst worden aangepast, onder goedkeuring van de SVB contractmanager.
Dossier Financiële Afspraken (of DFA)	Document met tussen de SVB en Opdrachtnemer overeengekomen geldelijke voorwaarden en werkwijzen en werkafspraken gericht op de onderlinge afhandeling van financiële aspecten.
Exploitatie	De periode na Implementatie en Transitie. Hieronder valt onder andere de instandhouding van de Oplossing en uitvoering van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
FTE of fte	Fulltime equivalent. Een rekeneenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Eén FTE is een volledige 36-urige werkweek. Ter toelichting: twee personen die ieder een halve werkweek werken, is samen één FTE.
Eindgebruiker	Zie Identiteit
Gebruikersinterface	De interface van de Oplossing in algemene zin. Hiermee wordt onder andere bedoeld de gebruikersvriendelijkheid, 'look & feel', schermverdeling- en indeling, doorklikken op acties, menu's, etc.
Geschiktheidseisen	Eisen gesteld aan de technische- en beroepsbekwaamheid, financiële en economisch draagvlak en de beroepsbevoegdheid van een Deelnemer, die in redelijke verhouding tot de aard en de omvang van de Opdracht staan en waaraan een Deelnemer moet kunnen voldoen om mee te mogen dingen naar de Opdracht.
Go-Live	Het moment van feitelijke ingebruikname van de Oplossing door de SVB. Op dit moment wordt er overgeschakeld naar de Oplossing en wordt SmartAIM op read-only gezet.
Gunning	De (definitieve) keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB de Overeenkomst, waarop deze aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten.

Gunningsbeslissing	De (voorlopige) keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB voornemens is om de Overeenkomst, waarop deze aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten. Hieronder wordt mede verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt gegund, zijnde de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).
Helpdesk	Een team van Nederlandstalige specialisten van de Opdrachtnemer die derdelijns ondersteuning biedt (telefonisch en per email) bij het oplossen van Incidenten en het reageren op vragen of verzoeken van de Servicedesk, Beheerders of IAM- Coördinatoren.
High Privileged Account (of HPA)	High Privileged Account is een Account met een hoog risico profiel. Veelal hebben deze Accounts ook administrator-rechten, maar ook in Doelsystemen kunnen Accounts voorkomen die een hoger risico-profiel hebben, zoals Accounts die betalingen kunnen verrichten.
Herintreder	Medewerker of externe die via het HR systeem, na eerder indienst te zijn geweest, opnieuw indienst treedt.
Hyper-Care	De periode na Go-Live waarin de Opdrachtnemer beschikbaar is voor intensieve ondersteuning. Opdrachtnemer stelt voldoende mensen en middelen beschikbaar om elk Incident direct op te kunnen lossen. De Hyper-Care eindigt als alle Incidenten zijn opgelost en de SVB gedurende een periode van tenminste twee (2) weken, ongestoord gebruik van de Oplossing heeft kunnen maken.
IAM-Coördinator	Medewerker die verantwoordelijk is voor beheer en onderhoud van Autorisatie-rollen, het rollenmodel en de conflictenmatrix van de organisatieonderdelen (directies) die aan hen zijn toegewezen. De IAM-Coördinator ondersteunt tijdens Attestaties, adviseert inzake Autorisatie-vraagstukken, en levert tevens tweedelijns ondersteuning bij het oplossen van Incidenten.
Identiteit	Identiteit is het geheel van Accounts die zijn toegewezen aan een natuurlijk persoon. Een Identiteit wordt aangemaakt in de Oplossing op basis van gegevens uit het Bronsysteem, of wordt rechtstreeks geregistreerd in de Oplossing.
Identity Access Management (of IAM)	Een verzameling van processen bedoeld voor het managen en beheren van digitale Identiteiten, Accounts en Autorisaties. Het betreft een security maatregel die moet voorkomen dat Accounts meer rechten hebben dan noodzakelijk is. Het uitgangspunt is de Medewerker-levenscyclus: dit zijn de HR processen instroom (indienst), doorstroom (nieuwe functie) en uitstroom (uitdienst). Op basis hiervan worden onder andere Accounts aangemaakt en toegangsrechten toegewezen of juist ingenomen. Onder IAM wordt bij de SVB ook het meer omvattende IGA (Identity Governance Access) verstaan, waarin naast beheer ook beleid een rol speelt.

Implementatie	Het geheel van activiteiten dat ondernomen moet worden om de Oplossing gereed te maken voor operationeel gebruik door de SVB, en waarvoor Opdrachtnemer de eindverantwoordelijkheid draagt.
Incident	Een onbereikbaarheid, onderbreking of kwaliteitsvermindering van de Dienstverlening die niet is gepland conform de gemaakte afspraken.
Inschrijfprijs	De totaalprijs zoals berekend op het eerste tabblad van het Prijzenblad door optelling van de verschillende (eenmalige en jaarlijkse) kosten uit de overige tabbladen.
Inschrijver	Een Deelnemer die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De via Tendered ingediende aanbieding / offerte van Deelnemer op basis van de Aanbestedingstukken.
Junior/Medior Consultant	Een persoon in dienst of onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer die beschikbaar kan worden gemaakt voor het uitvoeren van de Opdracht. Deze persoon heeft minimaal een opleiding op HBO niveau en tenminste 2 jaar werkervaring met installatie en configuratie van IAM-producten en IAM processen.
Koppeling	De programmatuur of technische configuratie waarmee al-dan-niet geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen de Oplossing en de door de SVB aangewezen Bron-en Doelsystemen mogelijk wordt gemaakt, op basis van een bepaald communicatieprotocol.
Leidinggevende of Attesteerder	Degene die leiding geeft aan een Medewerker en verantwoordelijk is voor het goedkeuren van diens Accounts en Autorisaties
Locatie	Eén van de (huidige of toekomstige) vestigingen van de SVB.
Medewerker	Een persoon die in loondienst is bij de SVB, of op tijdelijke basis wordt ingehuurd door de SVB.
Non personal account (of NPA)	Een Account dat niet direct herleidbaar is tot een natuurlijk persoon en dat gebruikt wordt om een taak uit te voeren. Dit kan zijn binnen een proces, applicatie of systeem.
Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Deelnemer, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Onderaannemer	Door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Opdracht	Het onderwerp van Gunning zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document.

Opdrachtnemer	De Deelnemer aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten.
Oplossing	Het geheel van de door Opdrachtnemer aan de SVB te leveren IT-componenten waarmee aan de Overeenkomst wordt voldaan. Tot de Oplossing worden onder andere gerekend alle benodigde Apparatuur en Programmatuur (zoals gedefinieerd in de SVB Inkoopvoorwaarden IAM) dan wel softwarelicenties, en de door Opdrachtnemer te realiseren Koppelingen.
Oplostijd	Tijd die verstrijkt tussen registratie van een Incident en het moment waarop de Dienstverlening weer beschikbaar is.
Optimalisatie	Werkzaamheden te verrichten door Opdrachtnemer in de periode na Hyper-Care en onderdeel van de initiële looptijd van de Overeenkomst. In deze periode wordt Opdrachtnemer gevraagd om te adviseren over mogelijke verbeteringen in IAM-processen van de SVB, en deze ook uit te voeren als onderdeel van de Dienstverlening. Hierbij kan gedacht worden aan onder andere uitbreiding van het Autorisatie-model door bestaande en nieuwe SVB applicaties aan te sluiten op de Oplossing, het toevoegen van nieuwe functionaliteiten zoals selfservice diensten, het uitvoeren van meer uitgebreide Attestatie-campagnes, het verbeteren van rapportages, enzovoort.
Overeenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief alle Annexen.
Prijzenblad(en)	De Bijlage C (Subgunningscriterium Prijs) van het Beschrijvend document die door Deelnemer wordt ingevuld om de Inschrijfprijs te bepalen.
Productowner	Medewerker die verantwoordelijk is voor de IAM-processen binnen de SVB, en leiding geeft aan de IAM-Coördinatoren.
Proof Of Concept (of POC)	Een tijdelijke testomgeving van de Oplossing inclusief Koppelingen die beschikbaar is gemaakt door Opdrachtnemer, en waarbinnen de SVB een aantal functionaliteiten zal toetsen om te beoordelen of de Oplossing voldoet aan de eisen uit het PVE. Zie paragraaf 5.12 voor de uitwerking.
Provisioning	Het proces binnen de Oplossing die ervoor zorgt dat Accounts en Autorisaties automatisch worden aangemaakt, gewijzigd, verwijderd of (tijdelijk) onbruikbaar worden gemaakt binnen Doelsystemen.

Projectleider	Een persoon in dienst of onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer die beschikbaar kan worden gemaakt voor het uitvoeren van de Opdracht. Deze persoon heeft minimaal een opleiding op HBO niveau en tenminste 8 jaar werkervaring met het begeleiden van projecten, waarvan tenminste 5 jaar met projecten die betrekking hebben op installatie en inrichting van IAM-producten en IAM-processen. Deze persoon wordt ingezet voor onder andere de uitvoering van het Projectplan, aansturing van het projectteam (met daarin personeel van zowel Opdrachtnemer en van de SVB), regelmatige rapportage aan stuurgroep van de SVB, en het borgen van de overeengekomen tijdsplanning.
Projectplan	Een uitgewerkt plan waarin de taken en activiteiten met betrekking tot de Implementatie en Transitie nauwkeurig staan beschreven en waaruit tenminste blijkt wat de rolverdeling is, wat de planning is, welke deliverables wanneer worden opgeleverd, welke resources betrokken zijn (en welke inzet wanneer wordt verwacht), hoe de test- en acceptatieprocedure verloopt, welke afhankelijkheden er zijn, welke potentiële risico's er zijn geïdentificeerd (inclusief tegenmaatregelen), en hoe de projectgovernance is geregeld. Het Projectplan wordt door Opdrachtnemer opgesteld in overleg met de SVB (waarbij SVB bepalend is), op basis van het bij Inschrijving ingediende Plan van Aanpak.
Privileged Access Management (of PAM)	Privileged Access is het beheren, monitoren en auditen van de meest kwetsbare (risico gevoelige) Accounts en bijbehorende Autorisaties binnen de organisatie.
Programma van Eisen (of PVE)	Het document dat is beschreven in paragraaf 5.7
Programma van Wensen (of PVW)	Het document dat is beschreven in paragraaf 5.8
Repository	Applicatie waar diverse digitale documenten ingenomen, bewaard, beheerd en toegankelijk gemaakt worden.
Responsetijd	De tijd die verstrijkt tussen het benaderen van de Helpdesk door de SVB en het moment waarop een Incident wordt geregistreerd door Opdrachtnemer.
Retransitie	De overdracht van de Dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) door Opdrachtnemer aan de SVB of nieuwe leverancier bij tussentijdse beëindiging dan wel beëindiging aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst.

SaaS	Standaardsoftware die als dienst wordt aangeboden aan de SVB en waarbij Opdrachtnemer de gehele verantwoordelijkheid draagt voor de vertrouwelijkheid, integriteit, Beschikbaarheid, technisch beheer, en overige technische werking en verdere ontwikkeling van de standaardsoftware (inclusief alle daarvoor benodigde overige software en hardware en netwerkverbindingen voor zover deze binnen het domein van de Opdrachtnemer liggen). De standaardsoftware draait op locatie van de Opdrachtnemer of wordt gehost bij een derde partij in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
Servicedesk	Organisatieonderdeel van de SVB die Medewerkers te woord staan bij IT vraagstukken en (kleine) interne IT verstoringen oplossen. De Servicedesk verleent eerstelijns ondersteuning bij Incidenten.
Service Level Agreement (of SLA)	Een Bijlage bij de Overeenkomst met betrekking tot het gegarandeerde kwaliteitsniveau die van toepassing is op de overeengekomen Dienstverlening.
Senior Consultant	Een persoon in dienst of onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer die beschikbaar kan worden gemaakt voor het uitvoeren van de Opdracht. Deze persoon heeft minimaal een opleiding op HBO niveau en tenminste 8 jaar werkervaring met het ontwerpen van IAM-processen en kan op strategisch niveau meedenken over de optimale inzet van IAM-producten bij organisaties zoals de SVB. Deze persoon wordt ingezet voor het ontwerpen van IAM-processen en het opstellen van adviezen ten behoeve van Optimalisatie en Consultancy.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot deze aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
Tarief	De financiële vergoeding voor onderdelen van de Dienstverlening zoals door Deelnemer opgegeven in het Prijzenblad.
Technisch Beheer	Noodzakelijke beheerwerkzaamheden die door Opdrachtnemer aan de Oplossing worden verricht waardoor alle functionaliteiten, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, voor de gebruikers van de Dienstverlening continue en volledig beschikbaar zijn.
Transitie	Het geheel van activiteiten dat ondernomen moet worden om de SmartAIM over te zetten naar geïmplementeerde Oplossing, en waarvoor Opdrachtnemer de eindverantwoordelijkheid draagt.
Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst tussen SVB en Deelnemer op basis waarvan de SVB de mogelijkheid creëert om, indien de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (na Gunning) voortijdig beëindigd wordt, om welke reden dan ook, zonder aanbesteding de Opdracht te laten voortzetten door de als 2e geëindigde Deelnemer.

1. Introductie SVB

1.1. De Sociale Verzekeringsbank

De Sociale Verzekeringsbank (hierna SVB) is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 49 miljard euro uit aan burgers. Er werken circa 4000 mensen bij de SVB.

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op *betrouwbaarheid*, *mensgerichtheid* en *voortvarendheid*. Dat is wat voor de SVB werken vanuit de "bedoeling" inhoudt. Zo blijven we elkaar inspireren om het beste te doen voor de burger, iedere dag opnieuw

De SVB heeft onder meer de volgende twee gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Zorg en Welzijn: betaling en beheer van PGB en V&O toeslagen.
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW uitkeringen en AKW toeslagen.

Voor nadere informatie over de SVB zie: www.svb.nl.

Onze hoofdopdrachtgever is het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De SVB werkt ook voor andere opdrachtgevers, zoals het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan. De Raad van Bestuur van de SVB wordt aangesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en bestaat uit één voorzitter en twee leden.

De SVB heeft 11 locaties verspreid over het land. Hieronder de adresgegevens van de huidige locaties van de SVB:

Code	Adres	Postcode	Plaats
AV	Van Heuven Goedhartlaan 1	1181 KJ	Amstelveen
BR	Rat Verlegstraat 2	4815 NZ	Breda
DV	Snipperlingsdijk 2	7417 BJ	Deventer
GR	Cascadeplein 5	9726 AD	Groningen
LD	Stationsplein 1	2312 AJ	Leiden
NY	Takenhofplein 4	6538 SZ	Nijmegen
RM	Laurentiusplein 8	6043 CS	Roermond
RD	Posthumalaan 100	3072 AG	Rotterdam
UR	Graadt van Roggenweg 400	3531 AH	Utrecht
UR-DPGB / DZW	Papendorpseweg 93	3528 BJ	Utrecht
ZS	Stationsstraat 112	1506 DK	Zaandam

1.2. Ambitie van de SVB

De maatschappij is altijd in beweging, net als de wensen en behoeften van burgers. Als uitvoerder en gezicht van de overheid willen we met de SVB continu voorzien in deze veranderende behoeften. Dit kunnen we alleen maar doen als we kijken naar de veranderende behoeften van de burgers. Maar ook als we kritisch naar onszelf durven kijken en meebewegen met de dynamiek van de maatschappij. De SVB stelt vast, kent toe, toetst en handhaaft. We informeren persoonsgericht, geautomatiseerd digitaal waar dat kan en via maatwerk waar nodig.

Als effectieve, wendbare organisatie blijven we vernieuwen. Hiermee vervullen we ook onze rol in de (internationale) keten(s) op een goede manier. De focus van alle organisaties in de keten moet daarbij gericht zijn op de dienstverlening, die waarde oplevert voor de burger. De SVB wil vanuit deze kerntaken ook komen tot een versterkt dienstenaanbod voor de burger en met inzet op vereenvoudiging van wet- en regelgeving, om daarmee een toekomstbestendige dienstverlener te zijn binnen één overheid waarbij de burger centraal staat.

Oog hebben voor burgers, betekent oog hebben voor onze Medewerkers. Door een aantrekkelijke werkgever te zijn kunnen we maatschappelijk bevlogen Medewerkers aan ons verbinden, met uitdagend werk en kansen om te groeien, persoonlijk en in hun werk. Zodat zij onze klanten persoonsgericht en volgens de bedoeling van de wet van dienst kunnen zijn.

1.3. Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats in opdracht van de afdeling HR, onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Binnen de afdeling HR opereert het IAM-team onder leiding van de Autorisatiemanager c.q. Productowner. Het IAM-team is eindverantwoordelijk voor het geldende IAM-beleid, de inrichting van IAM-processen, de daarbij behorende functionele ondersteuning, en voor het technische en functionele beheer van het huidige IAM-systeem.

De afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM) is verantwoordelijk voor het organiseren van deze aanbesteding. De sectie Inkoop begeleidt het inkoop- en aanbestedingsproces en treedt namens de SVB op als contactpersoon. De sectie Contractmanagement ondersteunt de interne opdrachtgever en contracteigenaar bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van de Overeenkomst.

1.4. Strategische doelstellingen SVB

De belangrijkste strategische doelstelling van de SVB bij het uitvoeren van de sociale verzekeringen is om ervoor te zorgen dat alle uitkeringen rechtmatig en tijdig worden uitbetaald. Om deze doelstelling te realiseren maakt de SVB gebruik van mensen, processen, ICT middelen en vertrouwelijke en persoonlijke informatie, die zij uitwisselt met klanten en ketenpartners ten behoeve van het uitvoeren van haar dienstverlening. Op tijd en correct uitkeringen overmaken aan haar klanten in binnen- en buitenland, informatiebeveiliging, bedrijfscontinuïteit, cyberweerbaarheid en privacy maken integraal deel uit van de wijze waarop de SVB opereert.

Vanzelfsprekend vraagt dit om passende IT oplossingen die de juiste personen toegang geven tot de juiste bronnen, op het juiste moment, en om de juiste redenen. Meer informatie over het bestaansrecht, de missie en strategische doelstellingen van de SVB is te vinden in **Bijlage T - IV Strategie 2023-2025** en **Bijlage U - Meerjarenkoers SVB 2012-2025**.

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding

De aanleiding voor deze aanbesteding is het feit dat het huidige IAM-systeem niet meer voldoet aan de huidige eisen en wensen van de SVB. Het doel van deze aanbesteding is om een Dienstverlening af te nemen waarmee IAM-processen beter worden ondersteund en efficiënter worden uitgevoerd, en die kan meebewegen met toekomstige ontwikkelingen en veranderende behoeften van de SVB.

De huidige en toekomstige situaties alsmede de technische kaders waaraan de Dienstverlening moet voldoen, staan onder andere beschreven in de volgende bijlagen:

- **Bijlage I - Huidige situatie (IST)** beschrijft het bestaande SVB applicatielandschap en het huidige IAM-systeem dat moet worden vervangen door de Oplossing.
- **Bijlage J – Toekomstige situatie (SOLL)** beschrijft onder andere de eigenschappen van de Oplossing, de fasering van de Opdracht, de (deel)opleveringen, en taken-en rolverdeling.
- **Bijlage K – Architectuurbeschrijving** beschrijft de bestaande Bron-en Doelsystemen, de technische kaders en protocollen waaraan de Oplossing tenminste moet voldoen.

LET OP: Omdat deze Bijlagen vertrouwelijke informatie bevatten omtrent de systemen en inrichting bij de SVB, worden deze niet direct openbaar gemaakt bij publicatie op Tendered. De bovenstaande documenten zullen op aanvraag aan de geïnteresseerde Deelnemers worden opgestuurd, na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring (zie **Bijlage V – Geheimhoudingsverklaring**).

Bent u een geïnteresseerde Deelnemer en wilt u de hierboven genoemde Bijlagen graag ontvangen, stuur dan voor donderdag 1 juni 2023 een schriftelijk verzoek, inclusief de getekende geheimhoudingsverklaring, naar de betrokken inkoopadviseur via de Berichtenmodule op Tendered.

2.2. Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding is een besloten marktconsultatie georganiseerd. De inhoud en resultaten van deze marktconsultatie staan beschreven in **Bijlage L – Verslag Marktconsultatie**.

2.3. Percelen

De SVB verdeelt de Opdracht niet in percelen op basis van de volgende afwegingen:

- De SVB is van mening is dat de Opdracht één en dezelfde overheidsopdracht betreft, omdat de verschillende onderdelen van de overheidsopdracht als zodanig een onderlinge samenhang hebben dat zij één economische en technische functie vervullen.
- Implementatie, Transitie en Exploitatie worden op hetzelfde moment in de markt gezet als Optimalisatie en Consultancy. Deze onderdelen moeten dan ook door één Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Het is namelijk niet mogelijk om Optimalisatie en Consultancy aan te bieden, als het nog niet bekend is wat voor Oplossing er gaat komen. Met twee aparte volgordeelijke aanbestedingen zou dit in theorie wel mogelijk zijn, maar dat zou voor de SVB een onevenredige belasting betekenen met betrekking tot doorlooptijd en werkbelasting. Bovendien blijft de huidige (ongewenste) situatie dan langer in stand dan strikt noodzakelijk.

- Een enkel perceel heeft geen negatieve invloed op de toegankelijkheid van de aanbesteding voor midden- en kleinbedrijf. Marktpartijen bieden over het algemeen een technische IAM-oplossingen in combinatie met advies en consultancy. Deelnemers aan de Marktconsultatie hebben eveneens bevestigd in zullen te schrijven op een enkel perceel (eventueel met een onderaannemer).
- Het gunnen van de Opdracht aan één Opdrachtnemer levert de SVB een schaalvoordeel op. Een eventuele verdeling in percelen zal leiden tot meer operationele risico's en ook extra administratieve lasten, voor de contractmanagers en crediteurenadministratie.

2.4. Omschrijving van de opdracht

2.4.1. Globale scope van de Opdracht

De volgende elementen vallen binnen de scope van de Opdracht:

1. Het beschikbaar maken van de Oplossing op basis van een SaaS-dienstverlening, waaronder:
 - a. Realisatie van alle benodigde Koppelingen en datastromen, met behoud van alle bestaande functionaliteiten.
 - b. Overzetten van het huidige rollen- en Autorisatie-model naar de Oplossing, om bestaande Autorisatie-processen te continueren.
 - c. Inrichten en verbeteren van bestaande IAM-processen binnen de Oplossing, in overleg met de SVB (waarbij de SVB bepalend is).
2. Het leveren van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst, waaronder:
 - a. De instandhouding van de Oplossing, inclusief onderdelen als housing & hosting, Koppelingen en technisch beheer.
 - b. Leveren van 3e lijns ondersteuning bij Incidenten, genereren van maandelijkse rapportages, bijwonen van SLA-overleggen, etc.
3. Het ter beschikking stellen van passende kennis en personele capaciteit ten behoeve van (optionele) Optimalisatie en Consultancy.

2.4.2. Buiten de scope/doelstelling van de Opdracht

Customer Identity and Access Management (CIAM) valt expliciet niet binnen scope van deze Opdracht. CIAM is onderdeel van diverse bedrijfsapplicaties, zoals 'MijnPGB' en 'MijnSVB'. Binnen scope van deze Opdracht vallen enkel Accounts van gebruikers die als Medewerker, leverancier of partner, toegangsrechten hebben tot de bedrijfsapplicaties om processen uit te voeren (direct of indirect) ten behoeve van de afnemers van SVB-diensten.

2.5. Raming van de waarde van de Opdracht

De waarde van de Opdracht wordt geraamd tussen €4.000.000 en €5.000.000 exclusief BTW. Deze raming is gebaseerd op 5000 Identiteiten gedurende de maximale looptijd van de Overeenkomst, en met inbegrip van opties voor Optimalisatie en Consultancy. Deelnemers dienen er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke waarde van de Opdracht zowel naar boven als naar beneden kan afwijken van deze raming. Aan deze raming kunnen dan ook geen enkele rechten worden ontleend.

2.6. Herzieningsclausule

De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst uit te breiden met de volgende leveringen en diensten:

- Optimalisatie en Consultancy zoals beschreven in de Aanbestedingstukken en geoffereerd door Opdrachtnemer in het Prijzenblad, kunnen door de SVB worden afgenomen tegen de ingevulde Tarieven (behoudens eventuele prijsindexatie) op het moment dat hier behoefte aan is. Dit is echter geen verplichting en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. De SVB kan er dus voor kiezen om deze optionele diensten niet of niet volledig af te nemen.
- Realisatie van eventuele toekomstige Koppelingen naar nieuwe Bron- of Doelsystemen die informatie leveren of ontvangen van de Oplossing. Hierbij zijn inbegrepen eventuele ondersteunende softwareproducten die Koppelingen naar (nieuwe of bestaande) applicaties vergemakkelijken. Dit kan bijvoorbeeld ook zijn de inzet van SCIM Gateway. Het is mogelijk op elk gewenst moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst om tien (10) Koppelingen toe te voegen tegen de vergelijkbare Tarieven zoals aangeboden in het Prijzenblad.
- Eventuele wensen uit het PVW die ten tijde van Inschrijving niet door Opdrachtnemer zijn aangeboden, maar gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar zijn gekomen. Deze functionaliteiten kunnen worden toegevoegd tot een bedrag van 50% van de door Opdrachtnemer in rekening gebrachte eenmalige kosten (voor Implementatie en Transitie)
- Eventuele overige diensten die noodzakelijk zijn om rechtstreeks te gunnen aan de Opdrachtnemer, als gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals ontwikkelingen in de markt, wijzigingen in wetgeving en/of beleid, een ontstane behoefte aan uitbreiding of vernieuwing door personele groei, of voor het waarborgen van technische verenigbaarheid. Dit kan op elk gewenst moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden toegevoegd, tot een bedrag van maximaal 30% van de geraamde Opdrachtwaarde.
- Indien onvoorziene en abnormale marktcondities zich voordoen, dan behoudt de SVB zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de indexering aan te passen.

2.7. Indexering

De door Opdrachtnemer bij Inschrijving aangeboden Tarieven staan vast voor de gehele looptijd van de Overeenkomst. Wél kunnen de Tarieven onderhevig zijn aan jaarlijkse indexering.

Tarieven mogen voor het eerst op 1 januari 2025 worden verhoogd met de CBS index voor Zakelijke en ICT-dienstverlening – bedrijfstak 62 IT dienstverlening (zie **Bijlage O – Dossier Financiële Afspraken**).

2.8. Duur en afloop Overeenkomst

De SVB wil de Overeenkomst aangaan met één Opdrachtnemer, die in werking zal treden op de beoogde ingangsdatum per 1 oktober 2023. De Overeenkomst eindigt van rechtswege 5 jaar na de dag van ingebruikname (Go-Live). De SVB heeft daarna een eenzijdige optie tot verlenging van maximaal driemaal de periode van 1 Jaar. Ervan uitgaande dat de Implementatie en Transitie samen 6 maanden in beslag nemen, is de totale looptijd van de Overeenkomst dus maximaal 8,5 jaar.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Openbare procedure

De Opdracht betreft een dienst zoals bedoeld in artikel 2.3 van de Aanbestedingswet 2012 en bijlage II van richtlijn 2014/24/EU bedoelde activiteiten. De SVB maakt voor deze aanbesteding gebruik van de openbare procedure conform artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012.

Het aanbestedingsnummer EA2022028 is de SVB referentie voor deze aanbesteding.

Op de Opdracht zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

Naam	CPV code
Naam	CPV code
IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning	72000000
Software en informatiesystemen	74800000

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Overeenkomst zijn de SVB Inkoopvoorwaarden IAM van toepassing (**zie Bijlage N – SVB Inkoopvoorwaarden IAM**). Verkoopvoorwaarden of andere door de Deelnemer gehanteerde voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing en worden niet geaccepteerd door de SVB.

3.2. Aanbestedingsstukken

Deze Opdracht wordt via www.Tenderned.nl op de Tenders Electronic Daily (TED; <http://ted.europa.eu/TED/main/HomePage.do>) van de Europese Commissie gepubliceerd. Bij publicatie op TED wordt een kenmerk toegevoegd. Dit TED-kenmerk wordt bij de eerste Nota van Inlichtingen vermeld.

De SVB stelt vervolgens de Aanbestedingsstukken via www.Tenderned.nl met elektronische middelen kosteloos ter beschikking, waarmee Deelnemer in de gelegenheid zal zijn tot het vrij, rechtstreeks en volledig downloaden van de Aanbestedingsstukken.

Omdat deze Bijlagen vertrouwelijke informatie bevatten omtrent de systemen en inrichting bij de SVB, zijn deze niet openbaar gemaakt bij de publicatie op Tenderned. De documenten zullen op aanvraag aan de geïnteresseerde Deelnemers worden opgestuurd, na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring (zie **Bijlage V – Geheimhoudingsverklaring**).

Bent u een geïnteresseerde Deelnemer, stuur dan voor de donderdag 1 juni 2023 een schriftelijk verzoek inclusief de getekende geheimhoudingsverklaring naar de betrokken inkoopadviseur, via de Berichtenmodule op Tenderned.

3.3. Planning

In onderstaande tabel is de globale planning van deze aanbesteding weergegeven. De SVB behoudt zich het recht voor alle onderstaande en overige in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen genoemde data en tijden te wijzigen.

Mijlpaal	Datum & tijd
Publicatie Beschrijvend document	Donderdag 18 mei 2023
Uiterste termijn voor het stellen van vragen NVI 1	Donderdag 1 juni 2023 om 15:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen NVI 1	Donderdag 15 juni 2023
Uiterste termijn voor het stellen van vragen NVI 2	Dinsdag 27 juni 2023 om 15:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen NVI 2	Donderdag 6 juli 2023
Sluitingstermijn (indienen Inschrijvingen)	Donderdag 27 juli 2023 om 15:00 uur
Publicatie Gunningsbeslissing	Vrijdag 8 september 2023
Einde standstill termijn	Vrijdag 29 september 2023
Start Implementatie	Maandag 2 oktober 2023

3.4. Taal

De gehele aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal. Alle door de Deelnemer aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien Deelnemer toch gebruik wenst te maken van documenten in een andere taal, dan kan dit uitsluitend met instemming van de SVB. Indien deze instemming ontbreekt, wordt het betreffende document buiten beschouwing gelaten. Hierdoor kan een Inschrijving onvolledig zijn en daardoor als ongeldig terzijde worden gelegd.

3.5. Communicatie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via het berichtenverkeer in TenderNed, tenzij dit door het uitvallen van TenderNed niet mogelijk is en de SVB aangeeft conform het gestelde in artikel 2:109a Aanbestedingswet 2012 te gaan communiceren. Deelnemers die op andere wijze bij de SVB informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. In afwijking hiervan dienen klachten conform paragraaf 3.9 op de voorgeschreven wijze per e-mail worden ingediend. Deelnemers dragen zelf de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de door hen verzonden correspondentie tijdig door de SVB is ontvangen.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat mondelinge vragen niet in behandeling worden genomen en dus niet worden beantwoord.

3.5.1. Indienen van vragen en opmerkingen

Deelnemers dienen het vragenformulier (zie **Bijlage A – Vragenformulier**) te gebruiken voor:

1) Vragen over het Beschrijvend document.

Deelnemers hebben de mogelijkheid om vragen te stellen over het Beschrijvend document (inclusief alle Bijlagen). Zij dienen deze vragen te stellen vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. De SVB zal deze vragen beantwoorden in Nota('s) van Inlichtingen.

De tweede ronde is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vragen naar aanleiding van de vragen en antwoorden zoals deze in de eerste Nota van Inlichtingen zijn opgenomen.

2) Vragen, tekstvoorstellen en aanvullingen met betrekking tot de Overeenkomst.

Deelnemers hebben met betrekking tot de concept Overeenkomst inclusief Bijlagen de mogelijkheid om tijdig voor de Sluitingstermijn vragen te stellen, tekstvoorstellen te doen en/of om aanvullingen te verzoeken.

De SVB zal deze tekstvoorstellen en/of –aanvullingen beoordelen en vervolgens bepalen of er naar aanleiding daarvan wijzigingen of aanvullingen in de concept Overeenkomst zullen worden doorgevoerd. De laatst ter beschikking gestelde versie zal de definitieve concept Overeenkomst zijn.

3) Melding van onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden.

Overeenkomstig de rechtspraak ter zake, dienen Deelnemers tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding te hebben. Deelnemers dienen zo snel als mogelijk eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden aan de SVB te melden en/of hierover vragen te stellen, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig tijdig kunnen worden bijgesteld. Indien een Deelnemer eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet aan de SVB meldt of hierover een vraag stelt onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument en in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, dan komt dit voor rekening en risico van de Deelnemer. Indien de Deelnemer eventuele vragen niet tijdig aan de SVB stelt en/of bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet tijdig aan de SVB meldt, verwerkt de Deelnemer daarmee immers in beginsel zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande geldt ook in het geval een Deelnemer van mening is dat een in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de SVB onvoldoende/onjuist is beantwoord. Indien een Deelnemer de SVB hiervan niet onverwijld op de hoogte stelt, dan mag de SVB erop vertrouwen dat het in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoord voor alle Deelnemers een aanvaardbaar antwoord op de vraag is.

4) Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar.

In het geval dat een Deelnemer om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde bewijsmiddelen over te leggen, kan hij zijn geschiktheid met andere documenten aantonen, die daartoe door de SVB geschikt worden geacht. Indien de genoemde situatie zich voordoet, dient de betreffende Deelnemer daartoe een verzoek in vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. Bij dit verzoek dient een voorstel te worden gevoegd voor de bewijsmiddelen die in dat geval zullen worden overgelegd.

3.6. Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn de volgende:

Adres:

Sociale Verzekeringsbank

T.a.v. Wim Hogendoorn / ICM, directie Bedrijfsvoering

Van Heuven Goedhartlaan 1

1181 KJ Amstelveen

Postbus 1100

1180 BH Amstelveen

E-mail:

inkoop@svb.nl

whogendoorn@svb.nl

In behandeling door:

Wim Hogendoorn

3.7. Klachtafhandeling bij aanbesteden

Klacht over een aanbestedingsprocedure

Er kan kosteloos een klacht worden ingediend over het handelen van de SVB tijdens een aanbestedingsprocedure. De SVB heeft hiervoor een klachtenmeldpunt en een klachtenprocedure ingericht conform de Aanbestedingswet 2012. De SVB streeft naar zorgvuldige afhandeling van klachten. Op basis van een klacht kunnen eventuele aanpassingen in de aanbesteding worden doorgevoerd, zonder tussenkomst van de rechter. Eventuele bezwaren of klachten dienen daarom in een zo vroegtijdig mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure ingediend te worden.

De klager behoudt het recht om de kwestie in een kort geding ook aan de rechter voor te leggen. Het indienen van een klacht leidt uitsluitend tot opschorting, schorsing en/of uitstel van de een aanbestedingsprocedure, indien de SVB besluit de planning aan te passen. Een beslissing van de SVB in deze klachtenprocedure is op geen enkele wijze een besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

Wie kunnen een klacht indienen?

- Een klacht over een aanbesteding kan worden ingediend door:
 - a. ondernemers die de Opdracht willen verwerven; *en*
 - b. brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die de Opdracht willen verwerven.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht moet op de volgende wijze worden ingediend en aan de volgende vereisten voldoen:

- De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij het Klachtenmeldpunt van de SVB via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl. De SVB zal de klacht uitsluitend in behandeling nemen, indien de klacht via bovenstaand e-mailadres de SVB heeft bereikt.
- De klacht bevat een beschrijving van de klacht.
- De klager voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen.
- De klager geeft in het formulier ook aan hoe de klacht kan worden verholpen.
- De klacht bevat verder:

- de dagtekening;
- de naam en het adres van de klager;
- de aanduiding van de aanbesteding.

Behandeling van de klacht

- i. De SVB bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
- ii. De klager kan uitsluitend via per e-mail via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl met de SVB contact opnemen over ingediende klachten.
- iii. De SVB stelt vast of de ingediende klacht daadwerkelijk op de voorgeschreven wijze is ingediend en aan de vereisten voldoet.
- iv. De SVB heeft te allen tijde de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen, indien:
 - a. De klacht niet op de juiste wijze is ingediend of aan de vereisten voldoet.
 - b. De klacht door de klager wordt voorgelegd aan de rechter en/of de Commissie van Aanbestedingsexperts.
 - c. De klacht, volgens de SVB, te laat in de procedure dan wel na Gunning wordt ingediend.
 - d. De klacht, volgens de SVB, om andere redenen niet binnen deze klachtenregeling past.
- v. Als de SVB een klacht niet in behandeling neemt, dan laat de SVB dat zo snel mogelijk gemotiveerd aan de klager weten.
- vi. Het klachtenmeldpunt van de SVB kan een advies inwinnen bij een onafhankelijke, externe partij over de klacht. Deze externe partij neemt strikte vertrouwelijkheid in acht.
- vii. Indien de SVB ten behoeve van de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door de SVB bij de klager worden opgevraagd.
- viii. Als de SVB van mening is dat de klacht van belang is voor alle Deelnemers, kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.
- ix. Het oordeel van de SVB op de klacht zal aan de klager schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld.

3.8. Nota van Inlichtingen

In de planning is de termijn opgenomen waarbinnen vragen en verzoeken kunnen worden ingediend. Alle vragen en verzoeken om nadere informatie worden schriftelijk geanonimiseerd beantwoord in een Nota van Inlichtingen. De SVB streeft er naar de Nota van Inlichtingen inclusief mogelijk aanvullende documenten, uiterlijk op de in de planning aangegeven datum, op www.tenderned.nl. Vragen dienen te worden gesteld via het berichtenverkeer van TenderNed (hier is uw vragenlijst als bijlage toe te voegen).

In het geval van een tegenstrijdigheid tussen het Beschrijvend document en een Nota van Inlichtingen, gaat hetgeen vermeld is in de Nota van Inlichtingen voor. In geval van tegenstrijdigheid tussen Nota's van Inlichtingen gaat een Nota van Inlichtingen van later datum vóór een Nota van Inlichtingen van een eerdere datum. Het voorgaande laat onverlet de verplichting voor Deelnemers om eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolledigheden direct te melden aan de SVB.

Indien TenderNed een storing heeft die leidt tot vertraging bij het verzenden en/of ontvangen van vragen en antwoorden die betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen, dan komt dat voor risico van de Deelnemer. De SVB is niet verplicht als gevolg hiervan de Sluitingstermijn aan te passen.

3.9. Kostenvergoeding

De SVB heeft getracht de kosten voor de Deelnemers in deze aanbesteding zoveel als mogelijk te beperken. De SVB is van oordeel dat tijdens dit specifieke aanbestedingsproces aan Deelnemers geen bovengemiddelde inspanning wordt gevraagd. Voorts is de SVB van oordeel dat de gevraagde inspanning aan de zijde van de Deelnemers in verhouding staat tot de te behalen omzet. Gelet daarop heeft de SVB in deze aanbesteding de afweging gemaakt om aan Deelnemers geen recht op vergoeding van kosten toe te kennen. Daarnaast kunnen Deelnemers geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei aanvraagkosten, gederfde winst of andere schade.

Een uitzondering geldt voor eventuele kosten die worden gemaakt in relatie tot de POC. Deze POC zal plaatsvinden tijdens de standstill termijn. Indien tijdens de standstill termijn de SVB is genooddaakt om de Gunningsbeslissing in te trekken, dan zal de Deelnemer met wie de POC is opgestart worden gecompenseerd voor de redelijke kosten die gemaakt zijn ten behoeve van deze POC.

3.10. Voorbehoud

De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in elke fase van de aanbesteding, de gehele aanbesteding op te schorten, tijdelijk of definitief te stoppen en/of om niet tot opdrachtverstrekking over te gaan, zonder in principe op enige wijze schadeplichtig te zijn.

De SVB behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Deze wordt uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken. De aanbestedingsstukken van de SVB zijn in een Europese aanbestedingsprocedure in principe openbaar. In de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (zie **Bijlage M – Overeenkomst (concept)**) zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

3.11. Merknamen

De SVB wijst erop dat daar waar in dit Beschrijvend document in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld, dan wel noodzakelijk is voor een voldoende nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van de Opdracht. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'.

3.12. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill termijn

Alle Deelnemers krijgen schriftelijk per berichtgeving in TenderNed de Gunningsbeslissing. De SVB zal de Overeenkomst niet eerder sluiten, dan nadat de Standstill termijn van 20 kalenderdagen (artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012) na verzending van de Gunningsbeslissing is verstreken. Door

het doen van een Inschrijving stemt de Deelnemer ermee in dat deze termijn van 20 kalenderdagen geldt als een vervaltermijn.

Een Deelnemer die tegen de Gunningsbeslissing in rechte wenst op te komen, dient op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak niet later dan 20 kalenderdagen na de dag van het bekend maken van de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure ter zake aanhangig te hebben gemaakt door middel van een aan het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen rechtmatig betekende kortgedingdagvaarding waarbij de SVB wordt opgeroepen in kort geding te verschijnen voor de bevoegde rechtbank: rechtbank Amsterdam.

In het geval dat er bezwaren tegen de Gunningsbeslissing worden ingediend en/of daartegen een kort geding wordt aangespannen, kan de SVB de Overeenkomst niet sluiten totdat de rechter een beslissing heeft genomen. De SVB behoudt zich het recht voor om de voornoemde vervaltermijn in voorkomend geval eenzijdig te verlengen. Indien geen van de afgewezen Deelnemers binnen de genoemde termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de SVB ervan uit dat de afgewezen Deelnemers menen geen aanspraak te kunnen maken op Gunning van de Opdracht en dat zij geen bezwaren hebben tegen uitvoering van de genoemde Gunningsbeslissing.

3.13. Overeenkomst

De Overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding is separaat bijgesloten als **Bijlage M - Overeenkomst (concept)**. De SVB zal in principe na het verstrijken van de standstill termijn de Overeenkomst sluiten. De eerste dag van de standstill termijn is de dag na het verzenden van de Gunningsbeslissing. Daarvoor zal de definitieve versie van de Overeenkomst worden gebruikt die met de laatste Nota van Inlichtingen beschikbaar is gesteld. In deze definitieve versie kunnen na Gunning geen (wezenlijke) wijzigingen meer in worden aangebracht. De af te sluiten Overeenkomst vormt één onlosmakelijk geheel met de Aanbestedingsstukken. De SVB wijst de Deelnemer er dan ook op dat diens Inschrijving in dat kader moet worden gedaan. Voor het opstellen van de Inschrijving is het daarom van belang dat de Deelnemer kennisneemt van de laatste versie van de Overeenkomst.

3.14. Verwerkersovereenkomst

Bij de uitvoering van de Opdracht worden er door Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt en dus zal er ook een verwerkersovereenkomst worden gesloten. Dit document is separaat bijgesloten als **Bijlage Q – Verwerkersovereenkomst (concept)**. De met de laatste Nota van Inlichtingen beschikbaar gestelde definitieve versie van de Verwerkersovereenkomst is van toepassing. In deze definitieve versie kunnen na Gunning geen (wezenlijke) wijzigingen meer in worden aangebracht. De Verwerkersovereenkomst is als Annex een onderdeel van de Overeenkomst. De SVB wijst de Deelnemer er dan ook op dat diens Inschrijving in dat kader moet worden gedaan. Voor het opstellen van de Inschrijving is het daarom van belang dat de Deelnemer kennisneemt van de laatste versie van de Verwerkersovereenkomst.

3.15. Wachtkamerovereenkomst

De SVB behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst met de Opdrachtnemer die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft geoffreerd tot 3 maanden na Gunning per direct, buiten rechte te ontbinden dan wel op te zeggen, indien na Gunning blijkt dat Opdrachtnemer de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk niet nakomt, of als er aanwijzingen zijn dat Opdrachtnemer de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk niet kan nakomen en Opdrachtnemer na een verzoek tot opheldering geen of onvoldoende uitsluitsel (na oordeel van de SVB) biedt dat dat wel het geval is.

Indien de SVB de Overeenkomst binnen 3 maanden na Gunning, tot ontbinding en/of opzegging is overgegaan, dan geldt hetgeen bepaald is in de concept Wachtkamerovereenkomst, zoals deze is bijgesloten als **Bijlage R – Wachtkamerovereenkomst (concept)** en heeft de SVB op basis daarvan het recht de Overeenkomst af te sluiten met de als tweede geëindigde Deelnemer.

4. Inschrijving

4.1. Checklist Inschrijving

De Inschrijving dient volledig en rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend via TenderNed uiterlijk vóór de Sluitingstermijn.

De Inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

Onderwerp	Nr.	Omschrijving	Vereist document	Bij Inschrijven	Op verzoek
Algemene verklaring	A1	Ingevuld en getekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage D	X	
Uitsluitingsgronden	B1	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	Kopie KvK uittreksel	X	
	B2	Gedragsverklaring aanbesteden	Format Justis		X
	B3	Verklaring van de Belastingdienst	Format Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	C1	Aantoonbare kerncompetenties middels referenties	Bijlage E	X	
	C2	Informatiebeveiliging middels ISO27001 certificering	Kopie certificaat		X
	C3a	Afdekken financiële risico's middels voldoende verzekering	Kopie polis		X
	C3b	Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf	Kopie verklaring		X
	C4	Verklaring voldoende personeel	Getekende verklaring		X
Subgunningscriteria	D1	SGC-K1: Ingevuld en ondertekend PVW	Bijlage H	X	
	D2	SGC-K2: Beschrijving van de Oplossing	Conform bijlage B	X	
	D3	SGC-K3: Plan van Aanpak	Conform bijlage B	X	
	D4	SGC-K4: Service Level Agreement	Conform bijlage B	X	
	D5	SGC-K5: Continuïteitsplan	Conform bijlage B	X	
	D5	SGC-K6: Roadmap	Conform bijlage B	X	
	D7	SGC-P1: ingevuld en ondertekend Prijzenblad	Bijlage C	X	

De SVB behoudt zich het recht voor om aan de Deelnemer aan wie de SVB voorlopig heeft gegund bewijsstukken op te vragen. Deze bewijsstukken moeten binnen 5 werkdagen na dagtekening van het verzoek door de SVB zijn ontvangen. Bij een verschil tussen deze bewijsstukken en de digitale Inschrijving is de informatie in het bewijsstuk leidend.

Door het indienen van een Inschrijving stemt de Deelnemer in met de procedure en alle in het Beschrijvend document én de Nota('s) van Inlichtingen genoemde voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure.

4.2. Instructie inschrijven op TenderNed

Om de subgunningscriteria kwaliteit en prijs in te dienen via TenderNed gaan Deelnemers als volgt te werk:

1. Deelnemers gaan naar “Mijn inschrijving” “Gunningscriteria beantwoorden” Tabblad “Criteria”. De term “Gunningscriteria” op TenderNed correspondeert met het begrip “Subgunningscriteria” in de aanbestedingsstukken van de SVB. Bij alle criteria dient het hokje aan te worden gevinkt bij “Dit criterium is beantwoord”.
2. Let op: na het beantwoorden van alle “Gunningscriteria” dient de stap “Inschrijving op de aanbesteding” te worden doorlopen om de Inschrijving in te dienen.
3. Deelnemers zorgen ervoor dat alle documenten in een algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld pdf of Microsoft Office) worden ingediend.
4. Documenten die niet behoren tot bovengenoemde “Gunningscriteria” dienen te worden geüpload in het tabblad “Documenten”.
5. Voor Deelnemers die nog niet bekend zijn met TenderNed, zie <http://www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/zo-werkt-tenderned>.

4.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)

1. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, dan dient de Combinatie bij zijn Inschrijving voor alle leden van de Combinatie het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te dienen. Ieder van de leden van de Combinatie dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.
2. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom in Combinatie wordt ingeschreven en welk lid van de Combinatie welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel A (onder “Wijze van deelneming”) van het UEA.
3. Daarnaast dient in deel II, onderdeel A (onder “Wijze van deelneming”) van het UEA de naam van het lid van de Combinatie te worden vermeld die als vertegenwoordiger (penvoerder) namens de Combinatie optreedt en bevoegd is de Combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en die als enig aanspreekpunt voor de SVB dient (contactpersoon).
4. Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder van de leden van de Combinatie afzonderlijk dat hij zich als lid van de Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst (inclusief Bijlagen) in al haar onderdelen.

5. Indien de Deelnemer een Combinatie is, dient de in dit Beschrijvend document gevraagde informatie met betrekking tot ieder van de Combinanten te worden verstrekt, tenzij anders vermeld.
6. Nadat een Combinatie zich heeft ingeschreven, mag de samenstelling van de Combinatie niet meer wijzigen; tenzij de Combinatie hiertoe door vennootschappelijke omstandigheden, zoals fusies, overnames of faillissementen, gedwongen wordt, de Combinatie na wijziging voldoet aan alle door de SVB gestelde eisen en de SVB hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven.
7. Let op: een onderneming kan voor de Opdracht slechts éénmaal inschrijven: òf zelfstandig òf als onderdeel van één Combinatie. Indien een onderneming voor de Opdracht zowel zelfstandig inschrijft en als lid van een Combinatie, beoordeelt de SVB de Inschrijving die werd gedaan als lid van de Combinatie en wordt de zelfstandige Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van mededinging in deze aanbesteding.

4.4. Eisen aan Onderaannemer(s)

Een Deelnemer (waaronder Combinatie) mag voor de uitvoering van de Opdracht een of meerdere Onderaannemers inzetten.

1. De Deelnemer dient bij zijn Inschrijving voor ieder van deze Onderaannemers een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen. Ieder van de Onderaannemers dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom met Onderaannemers wordt ingeschreven en welk deel van de Opdracht de Onderaannemer (of Onderaannemers) precies uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel D (onderaannemer) van het UEA.
2. Deelnemer treedt op als hoofdaannemer indien zij een of meerdere Onderaannemers inschakelt. Deelnemer is aanspreekpunt voor de SVB tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. Deelnemer is te allen tijde volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Overeenkomst (en Bijlagen) voortvloeiende verplichtingen.
3. Na Inschrijving is wijziging en/of aanvulling van Onderaannemers die worden betrokken bij de uitvoering van de Opdracht slechts mogelijk, na voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de SVB.

4.5. Eisen aan Derden

Teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, mag een Deelnemer (ongeacht of dit een zelfstandige Deelnemer is of een Combinatie) een beroep doen op de financieel en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een Derde.

1. Deelnemer vermeldt in Deel II, onderdeel C (beroep) van het UEA of er beroep wordt gedaan op andere entiteiten en op welke specifieke draagkracht een beroep wordt gedaan.
2. Deelnemer dient daarnaast een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in van elke Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Hiermee

verklaart de Derde dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de Opdracht aan de Deelnemer ter beschikking stelt.

3. Indien een beroep wordt gedaan op de technische en beroepsbekwaamheid van een Derde, dient de Derde daadwerkelijk (als Onderaannemer) te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

4.6. Concerninschrijving

Inschrijvingen van Deelnemers bij deze aanbesteding - zelfstandig of in Combinatie -, of als Onderaannemer, moeten zelfstandig en onafhankelijk zijn en mogen niet onderling zijn afgestemd. Door in te schrijven op deze aanbesteding, verklaart Deelnemer dat hiervan uitdrukkelijk geen sprake is.

Als verbonden ondernemers zich als Deelnemers inschrijven of als Onderaannemer optreden, zijn zij verplicht bij hun Inschrijving te vermelden dat en met welke andere inschrijvende onderneming zij verbonden zijn. Verbonden ondernemers dienen daarbij op verzoek van de SVB te vermelden welke maatregelen zij hebben getroffen om de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving te waarborgen. Op verzoek van de SVB verschaffen Deelnemers binnen 7 werkdagen meer informatie over de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving. Ondernemingen zijn in elk geval verbonden, indien zij deel uitmaken van één concern of groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De SVB kan Inschrijvingen uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien naar oordeel van de SVB niet voldoende vast is komen te staan dat de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk is ingediend.

4.7. Integriteit Ondernemers

Deelnemer voldoet met betrekking tot integriteit aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in:

- a) geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Deelnemers;
- b) geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke monopolie posities;
- c) zorgdragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige aanbestedingsprocedure;
- d) dat hij alleen meedoet met de intentie om voor Gunning in aanmerking te komen.

Alle door Deelnemer in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Deelnemer naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Door in te schrijven op deze aanbesteding, verklaart Deelnemer hieraan te kunnen voldoen. De SVB behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Deelnemer is aangeboden.

Deelnemer erkent door Inschrijving dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, door de SVB kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

4.8. Varianten

Er zijn geen varianten toegestaan.

4.9. Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen

De SVB aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediende Inschrijving en de daarbij behorende documenten. De SVB heeft de vrijheid om de ingediende Inschrijvingen niet te retourneren naar de betreffende Deelnemer en deze stukken conform de daarvoor geldende termijnen te bewaren en voorts te vernietigen.

4.10. Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit dit Beschrijvend document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van dit Beschrijvend document bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Het (intellectueel) eigendom van de door de SVB verstrekte informatie berust bij de SVB

4.11. Onherroepelijk en onvoorwaardelijk

De Inschrijvingen dienen onherroepelijk, niet-vrijblijvend en onvoorwaardelijk te zijn. Inschrijvingen die voor wat betreft hun geldigheid geheel of gedeeltelijk afhankelijk zijn gesteld van de invulling of realisatie van bepaalde voorwaarden worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.12. Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving van de Deelnemer heeft een gestanddoeningstermijn van negentig (90) dagen. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag van de Sluitingstermijn. Indien tegen de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn dertig (30) werkdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze termijn later eindigt dan de gebruikelijke gestanddoeningstermijn van negentig dagen.

4.13. Rechtsgeldige ondertekening

Alle pagina's waar een handtekening wordt gevraagd, dienen een rechtsgeldige handtekening te hebben en gezet door een daartoe rechtsgeldig en tekenbevoegd persoon, op het moment van indiening van de Inschrijving, conform het handelsregister. Inschrijvingen die niet volledig rechtsgeldig zijn ondertekend, kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.14. Verbod op manipulatieve inschrijving

Het is niet toegestaan een manipulatieve Inschrijving te doen. De Inschrijving wordt uitgesloten van verdere beoordeling indien er naar het oordeel van de SVB sprake is van een manipulatieve Inschrijving. Van een manipulatieve Inschrijving is in ieder geval sprake als het 'voor iedere behoorlijk geïnformeerde en normaal oplettende Deelnemer' duidelijk moet zijn dat door zijn Inschrijving de beoordelingssystematiek van de aanbesteding zodanig wordt gemanipuleerd dat het doel van het subgunningscriterium prijs wordt gefrustreerd en/of de belangen van de SVB ten aanzien van deze aanbesteding worden geschaad.

5. Beoordeling Inschrijvingen

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is het beoordelingsproces uitgewerkt. Tijdig ontvangen Inschrijvingen worden aan de hand van de volgende stappen beoordeeld:

- stap 1. Inschrijvingseisen;
- stap 2. Uitsluitingsgronden;
- stap 3. Geschiktheidseisen;
- stap 4. Programma van eisen;
- stap 5. Gunningscriterium Beste PKV (beste prijs-kwaliteitverhouding).

Indien een Deelnemer niet aan een bepaalde (beoordelings-)stap voldoet, zal de SVB niet verder gaan met het beoordelen van de Inschrijving.

5.2. Risico te laat ontvangen Inschrijvingen

Te laat ingediende Inschrijvingen op TenderNed kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien TenderNed een storing heeft en als gevolg daarvan Deelnemers mogelijk niet op tijd hun Inschrijving kunnen uploaden, dan is dat voor risico van de Deelnemer.

Indien er een storing is van TenderNed, dan worden Deelnemers verzocht zo snel mogelijk met een e-mail gericht aan de afdeling inkoop van de SVB (paragraaf 3.6) aan te geven dat het door de storing niet mogelijk is om binnen de door de SVB gestelde Sluitingstermijn, de Inschrijving te uploaden. De SVB kan in dat geval bepalen dat de Inschrijving op andere wijze (en eventueel alsnog tijdig) en in overeenstemming met art. 2.109a Aanbestedingswet 2012 kan worden ingediend. De SVB is in geen geval (bij storingen van TenderNed) verplicht om de termijn voor het indienen van de Inschrijvingen te verlengen.

Om eventuele risico's met betrekking tot storingen op TenderNed uit te sluiten, adviseert de SVB Deelnemers ten eerste om niet te wachten tot het laatste moment met het indienen van de Inschrijving op TenderNed, maar tijdig te beginnen met uploaden.

Een Inschrijving die niet of niet volledig voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit Beschrijvend document, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

5.3. Uitsluitingsgronden

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op de gestelde uitsluitingsgronden dient Deelnemer de **Bijlage D – UAE IAM** (Uniform Europees Aanbestedingsdocument), zoals genoemd in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, in te vullen. Door het indienen van het UEA verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 en te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Vanaf het moment van indiening van de Inschrijving zal Deelnemer hieraan voldoen en zal blijven voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Deelnemer dient alle gegevens volledig en juist in te vullen en het UEA rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen de Inschrijving. Een Inschrijving met een onvolledig en/of onjuist (inclusief niet

rechtsgeldig ondertekend) ingevuld UEA, kan worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure.

De SVB stelt een Deelnemer waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 lid 1 of 3 of artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Deelnemer zal op eerste verzoek van de SVB alle genomen maatregelen in dat kader schriftelijk melden aan de SVB uiterlijk binnen 5 werkdagen. De SVB beslist vervolgens of de Deelnemer wel of niet zal worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het niet tijdig aanleveren van een onderbouwing, kan ook leiden tot het uitsluiten van de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Als er uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of als aan een of meer van de genoemde Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, zal de Deelnemer worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij de SVB heeft geoordeeld dat de Deelnemer haar betrouwbaarheid voldoende heeft aangetoond.

Een extra uitsluitingsgrond wordt hieraan toegevoegd in verband met de oorlog in Oekraïne. Deze recente uitsluitingsgrond is niet in het UEA opgenomen, maar door het indienen en ondertekenen van het UEA (en onder andere onder verwijzing naar en met toepassing van artikel 5 duodecies van geconsolideerde versie van Verordening (EU) nr. 833/2014 per 13 april 2022) verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) tevens niet te verkeren in één van de volgende situaties:

- a. Deelnemer is een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigd natuurlijk persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- b. Deelnemer is een rechtspersoon, entiteit of lichaam die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a;
- c. Deelnemer is een natuurlijk persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam die handelt namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld onder a of b; of
- d. Deelnemer besteedt meer dan 10% van de opdrachtwaarde uit aan onderaannemers, leveranciers of andere entiteiten die vallen onder a t/m c.

Deelnemers die verkeren in de situaties onder a t/m d kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.4. Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden

Deelnemer dient de volgende bewijsstukken te overleggen om aan te kunnen tonen dat op haar geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

	Bewijsstuk	Wanneer	Wie
1.	<u>Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister</u> <i>Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) dat een actueel beeld geeft van de organisatie en maximaal zes (6) maanden oud is, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Bij Inschrijving	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden

2.	<u>Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)</u> <i>Gedragsverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2) Jaar oud is, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB is de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden
3.	<u>Verklaring van de Belastingdienst</u> <i>Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst en maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB is de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden

Voor een Deelnemer die gevestigd is in een andere Lidstaat geldt dat zij gelijkwaardige bewijsstukken uit het land van herkomst of vestiging moeten overleggen, conform artikel 2.89 lid 4 AW 2012. De SVB bepaalt op basis van haar discretionaire bevoegdheid of de vervangende Bewijsstukken geldig zijn.

Indien een of meerdere van deze uitsluitingsgronden van toepassing is op Deelnemer of een van diens Combinanten, Onderaannemers en/of Derden, dan kan de Deelnemer van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure worden uitgesloten.

5.5. Geschiktheidseisen en Bewijsstukken

Op basis van de hieronder gestelde Geschiktheidseisen stelt de SVB vast of de Deelnemer geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de in het Beschrijvend document omschreven Opdracht. Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Met inschrijving en door het indienen van een volledig UEA, verklaart de Deelnemer dat Deelnemer voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen.

Aan te tonen Geschiktheidseisen
Geschiktheidseis C1: geschikte klantreferenties
• Referentie voor Kerncompetentie 1 • Referentie voor Kerncompetentie 2 • Referentie voor Kerncompetentie 3
Geschiktheidseis C2: borging van informatiebeveiliging
• ISO 27001
Geschiktheidseis C3: afdekken van financiële risico's
• Aansprakelijkheidsverzekering • Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf
Geschiktheidseis C4: afdekken van operationele risico's
• Voldoende bekwaam eigen personeel

5.5.1. Referenties

De SVB hecht grote waarde aan de aantoonbare ervaring en deskundigheid van de Deelnemer. De SVB heeft daartoe voor deze Opdracht de volgende Kerncompetenties gedefinieerd:

C1 – Geschikte referenties
Kerncompetentie 1
Deelnemer is in staat om een vergelijkbare SaaS-oplossing voor Identity and Access Management te leveren, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, inclusief Koppelingen met tenminste tien (10) Doelsystemen, waaronder tenminste een active directory en minimaal MS Azure.
Kerncompetentie 2
Deelnemer is in staat om een vergelijkbare oplossing voor Identity and Access Management, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, te implementeren en te migreren van een oude naar nieuwe omgeving, en voor een periode van tenminste 2 jaar vanaf ingebruikname te onderhouden, bij een (semi)overheidsorganisatie of financiële instelling, met meer dan 1000 medewerkers.
Kerncompetentie 3
Deelnemer is in staat om de gevraagde Optimalisatie en Consultancy te leveren ten behoeve van structurele professionalisering van IAM-processen en daarmee bij te dragen aan het realiseren van vergelijkbare strategische organisatiedoelstellingen – zoals beschreven in paragraaf 1.4 – bij een (semi)overheidsorganisatie of financiële instelling, met meer dan 1000 medewerkers.

Deelnemer toont aan dat deze beschikt over de genoemde kerncompetenties door het overleggen van referentie-opdrachten.

Voor de referentie-opdracht(en) gelden de volgende randvoorwaarden:

- De referentie-opdrachten hebben betrekking op een opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) Jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed.
- De referentie-opdracht(en) moet(en) naar tevredenheid van de referentieorganisatie (destijds de betreffende opdrachtgever) zijn uitgevoerd.
- Indien de Deelnemer zich aanmeldt als Combinatie, dienen de Combinanten daarvan gezamenlijk aan te tonen dat Deelnemer aan bovenstaande eisen voldoet.
- Indien de Deelnemer bij de uitvoering van de referentie-opdracht onderdeel was/is van een Combinatie van ondernemingen, dient Deelnemer te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de referentie-opdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentie-opdracht telt mee bij de beoordeling of aan de Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De SVB behoudt zich het recht voor de referentie-opdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie. Deelnemer vermeldt in de ingediende **Bijlage E – Referentieformulier**, de contactgegevens van deze contactpersoon.
- Een referentie-opdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.

Voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Deelnemer **Bijlage E - Referentieformulier**. Door in te schrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Deelnemer ermee akkoord dat het de SVB vrij staat contact op te nemen met de referentieorganisatie ter verificatie van de ingediende referentie-opdracht.

5.5.2. Kwaliteitsborging

C2 – Borging van informatiebeveiliging
Informatiebeveiligingsmanagementsysteem ISO 27001 (of gelijkwaardig)
Deelnemer beschikt over een geldige en recente (niet ouder dan 1 jaar voor Sluitingstermijn) ISO 27001:2017 certificering of gelijkwaardig, welke van toepassing is op de Dienstverlening.

Voor ISO 27001:2017 mag ook worden gelezen ISO 27001:2015 of ISO 27001:2013.

Het voldoen aan deze eis dient te worden aangetoond door:

1. Het overleggen van het meest recente, geldende beveiligingscertificaat ISO 27001:2017 met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet, of
2. Een gelijkwaardig gecertificeerd managementsysteem voor informatiebeveiliging, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 27001:2017 norm. Deelnemer dient, naast het geldende certificaat van de certificerende instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet, ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 27001:2017 systeem. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is, of
3. Een eigen kwaliteitssysteem dat vergelijkbaar is aan ISO 27001:2017. Deelnemer dient naast een verklaring dat zij beschikt over een gelijkwaardig kwaliteitssysteem, een beschrijving van het kwaliteitssysteem te geven met daarbij welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 27001:2017 systeem. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is.

Indien bij sub 2 en sub 3 hierboven gelijkwaardigheid naar het oordeel van de SVB niet wordt aangetoond, wordt niet voldaan aan deze eis.

Voor deze Geschiktheidseis gelden de volgende randvoorwaarden:

- Met deelname aan deze aanbesteding en ondertekening van de UEA, bevestigt Deelnemer onvoorwaardelijk dat zijn Inschrijving voldoet aan deze Geschiktheidseis.
- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, verklaring van toepasselijkheid, datum van uitgifte en expiratedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

5.5.3. Afdekken financiële risico's

C3a – Afdekken financiële risico's
Passende aansprakelijkheidsverzekering
Deelnemer beschikt tenminste over een aansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis en een totale dekking met een minimale limiet van €2.5000.000 per Jaar.

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken:

1. Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Deelnemer zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet.
2. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder dient te zijn dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Deelnemer aan de verzekeringseis voldoet.
3. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat Deelnemer conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de (Raam)Overeenkomst. Deze verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Met deelname aan deze aanbesteding en door ondertekening van de UEA, bevestigt Deelnemer onvoorwaardelijk dat zijn Inschrijving voldoet aan deze Geschiktheidseis.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat alle leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.
- Deze verzekering dient ten minste op de Sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst geldig te zijn.

C3b – Afdekken financiële risico's

Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf

Deelnemer is voldoende financieel en economisch draagkrachtig om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. Deelnemer beschikt over een goedkeurende controleverklaring betreffende de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar. Deze goedkeurende controleverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf (dat wil zeggen een verplichte toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit van de Deelnemer) bevatten.

Indien Deelnemer niet verplicht is om zijn jaarrekening te laten controleren door een externe onafhankelijke accountant, omdat zijn onderneming als 'kleine rechtspersoon' of als 'micro-rechtspersoon' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, dan beschikt Deelnemer tenminste over een samenstellingsverklaring.

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over een kopie van de goedkeurende accountantsverklaring of kopie van de samenstellingsverklaring.

Voor de accountantsverklaring gelden de volgende randvoorwaarden:

- Met deelname deze aan aanbesteding en door ondertekening van de UEA, bevestigt Deelnemer onvoorwaardelijk dat zijn Inschrijving voldoet aan deze Geschiktheidseis.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat alle leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

5.5.4. Afdekken operationele risico's

C4 – Afdekken operationele risico's
Voldoende bekwaam eigen personeel
De SVB hecht veel belang aan continuïteit ten aanzien van de structurele inzet van Opdrachtnemer. Deelnemer heeft voldoende personeel beschikbaar voor het uitvoeren van de Opdracht. Deelnemer verklaart hij de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de datum van Inschrijving, en ook op het moment van Inschrijving, tenminste het volgende personeel vast in dienst heeft gehad: • 3 fte projectleiders met ervaring in vergelijkbare projecten. • 10 fte consultants met ervaring in vergelijkbare projecten.

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over een rechtsgeldig ondertekend overzicht van de gevraagde personeelsbezetting op de datum van Inschrijving, met een korte beschrijving van hun relevante vergelijkbare ervaring.

Voor de betreffende verklaring gelden de volgende randvoorwaarden:

- Met deelname aan deze aanbesteding en door ondertekening van de UEA, bevestigt Deelnemer onvoorwaardelijk dat zijn Inschrijving voldoet aan deze Geschiktheidseis.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat alle leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

5.6. Social Return

Het sociale aspect laten meewegen in de eigen inkoopprocessen ligt logischerwijs in het verlengde van een uitvoeringsorganisatie als de SVB en haar wettelijke taken. Daarmee draagt de SVB bij aan een evenwichtiger en eerlijkere arbeidsparticipatie en geeft de SVB iets terug aan de maatschappij.

In **Bijlage R – Handleiding Social Return** wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling kan geven aan het plan van aanpak, de diverse vormen van social return en de verdiscontering van de SROI verplichting middels de bouwblokkenmethode. Concreet verwacht de SVB dat Opdrachtnemer zich committeert aan een social returnverplichting van minimaal 2% van de waarde van de Opdracht. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar.

Na Gunning vindt er contact plaats tussen SVB en Opdrachtnemer waarbij de nieuwe samenwerking gevierd wordt en een start gemaakt kan worden met betrekking tot operationele zaken. Een van de onderwerpen van gesprek zal zijn de invulling van social return. Van Opdrachtnemer wordt verwacht de uitkomsten, denkrichtingen, tips en ideeën uit dat gesprek in een voorlopig plan van aanpak te verwerken en binnen 2 weken, tenzij anders overeengekomen, te sturen naar socialreturn@svb.nl.

5.7. Programma van Eisen

Het Programma van Eisen bestaat uit zogenaamde knock-out criteria, dat wil zeggen dat het niet voldoen aan één of meer van deze criteria betekent dat de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure kan worden uitgesloten. Het Programma van eisen bestaat uit twee delen: **Bijlage F – Programma van Eisen** en **Bijlage G – Programma van Eisen IBP**.

Met deelname aan deze aanbesteding en door ondertekening van de UEA, bevestigt Deelnemer onvoorwaardelijk dat zijn Inschrijving voldoet aan alle eisen zoals gesteld in **Bijlage F – Programma van Eisen** en **Bijlage G – Programma van Eisen IBP**. De SVB behoudt zich het recht voor om eisen die worden gesteld in deze PVE's te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

5.8. Programma van Wensen

In het Programma van Wensen zijn de gewenste functionaliteiten opgenomen. De Dienstverlening dient aan tenminste 50% van de gewenste functionaliteiten te voldoen. In het geval dat er minder gewenste functionaliteiten door Deelnemer worden ingevuld, dan wordt die Deelnemer uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op het Programma van Wensen dient Deelnemer **Bijlage H – Programma van Wensen**, in te vullen en te voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

Het staat de SVB vrij om de gewenste functionaliteiten waarvan Deelnemer heeft aangegeven deze te kunnen leveren, op een door de SVB gewenst moment in gebruik te nemen. Deze functionaliteiten zijn onderdeel van de Inschrijving en kunnen binnen redelijke termijn worden geactiveerd, en hiervoor worden geen extra kosten rekening gebracht. De SVB behoudt zich het recht voor om de gewenste functionaliteiten waarvan deelnemer heeft aangegeven deze te kunnen leveren, te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren. Een aantal van deze gewenste functionaliteiten die door Opdrachtnemer zijn aangeboden bij diens Inschrijving, zal worden geverifieerd tijdens de Acceptatietest.

5.9. Gunningscriterium

De Inschrijvingen van de Deelnemers die voldoen aan de inschrijvingseisen, uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en het Programma van eisen worden beoordeeld op het Gunningscriterium 'beste prijs kwaliteitsverhouding':

Subgunningscriterium	Percentage
Kwaliteit	75%
Prijs	25%
Totaal	100%

5.9.1. Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore
SGC-K1	Invulling gewenste functionaliteit (PVW)	250
SGC-K2	Beschrijving van de Oplossing	75
SGC-K3	Plan van Aanpak	250
SGC-K4	Service Level Agreement	50
SGC-K5	Continuïteitsplan	50
SGC-K6	Roadmap	75
TOTAAL:		750

Voor de uitwerking van subgunningscriteria kwaliteit zie **Bijlage B – Subgunningscriteria kwaliteit**.

5.9.2. Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot prijs zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore
SGC-P1	Prijzenblad	250
TOTAAL:		250

Voor de uitwerking van subgunningscriteria prijs zie **Bijlage C1 – Subgunningscriteria Prijs**.

Bij het invullen van het Prijzenblad gelden de volgende randvoorwaarden:

- Tarieven worden ingevuld door Deelnemer en afgerond op 2 decimalen en exclusief btw.
- Deelnemer dient de Tarieven te baseren op de in de Aanbestedingsstukken opgenomen voorwaarden, eisen en de uitwerking door Deelnemer van de subgunningscriteria kwaliteit.
- De genoemde volumes en aantallen in het Prijzenblad zijn indicatief, dus hier kunnen door Opdrachtnemer geen enkele rechten aan worden ontleend.
- De gele velden zijn vrij in te vullen door Deelnemer. Het is absoluut vereist dat Deelnemer een transparante en volledige opbouw van relevante kostencomponenten laat zien.
- Indien noodzakelijk mag Deelnemer zelf extra regels toevoegen ten behoeve van het tonen van meer relevante kostencomponenten (dit geldt niet voor Optimalisatie en Consultancy);
- Het is Deelnemer toegestaan om €0 in te vullen bij de voorgedefinieerde kostencomponenten op de tabbladen Implementatie, Transitie en Exploitatie. Het invullen van negatieve getallen is niet toegestaan.
- De uurtarieven op het tabblad Optimalisatie, en dus ook voor Consultancy, hebben een ondergrens en een bovengrens. Voor de functies van Projectleider, Senior Consultant en Trainer is dit minimaal €100 en maximaal €200 per uur. Voor de Junior/Medior Consultant is dit minimaal €75 en maximaal €150 per uur. Door Deelnemer ingevulde waarden die hoger of lager liggen dan deze tarieven krijgen een foutmelding.
- Ongeoorloofde aanpassingen in het Prijzenblad zijn niet toegestaan

Indien Deelnemer in zijn Inschrijving niet aan de voornoemde voorschriften heeft voldaan, kan de Inschrijving terzijde worden gelegd.

De door Opdrachtnemer ingevulde Tarieven en kostencomponenten zullen eveneens van toepassing zijn op eventuele maandelijkse uitbreiding of inkrimping, tenzij door Opdrachtnemer aannemelijk kan worden gemaakt, al of niet via een benchmark op de desbetreffende prijs, dat dit niet redelijk is.

Omdat de SVB een grotere waarde hecht aan de Exploitatie-kosten dan aan de overige kosten, is er een weging aangebracht in het Prijzenblad. Dit resulteert in een virtuele Inschrijfprijs die vervolgens wordt gehanteerd voor het berekenen van de uiteindelijke puntenscore. De werkelijke (absolute) Inschrijfprijs echter is hetgeen wat aan de SVB zal worden gefactureerd.

De Inschrijving met de laagste virtuele Inschrijfprijs scoort de maximaal te behalen puntenscore op het Subgunningscriterium Prijs. De overige Inschrijvingen behalen een puntenscore naar rato op het Subgunningscriterium Prijs, waarbij de volgende formule wordt gehanteerd:

$\text{Puntenscore virtuele Inschrijfprijs} = (S_{\max}) \times (P_{\min}/P_{\text{ins}})$
--

Waarbij de volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- $S_{\max}$: de maximaal te behalen puntenscore;
- $P_{\min}$: de laagst aangeboden virtuele Inschrijfprijs;
- P_{ins} : de door Deelnemer aangeboden virtuele Inschrijfprijs;

De behaalde puntenscore voor subgunningscriterium prijs wordt afgerond op hele getallen, waarbij 0,49 naar beneden wordt afgerond en 0,50 naar boven wordt afgerond.

Rekenvoorbeeld:

De laagst aangeboden virtuele Inschrijfprijs is €4.000.000. Deelnemer heeft een virtuele Inschrijfprijs ter waarde van €4.500.000 ingediend. De puntenscore van Deelnemer is dan als volgt: $(250 \times (4.000.000/4.500.000)) = 222$ punten.

De toepasselijke financiële en administratieve afspraken, zoals betaalschema en facturatie, zijn opgenomen in **Bijlage O – Dossier Financiële Afspraken (concept)**. Deze Bijlage wordt na Gunning door Partijen aangevuld en toegevoegd aan de Overeenkomst.

5.10. Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit

De beoordeling van SGC-K1 (gewenste functionaliteiten) wordt uitgevoerd door de betrokken inkoopadviseur. Deelnemer heeft aangegeven, door het invullen van een “JA” of “NEE” in **Bijlage H – Programma van Wensen**, aan welke gewenste functionaliteiten de Oplossing voldoet. In het totaal kunnen er 1200 punten worden gescoord. Deelnemers dienen minimaal 50% te halen voor SGC-K1. In het geval dat er minder dan 600 punten zijn gescoord dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd en is Deelnemer uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. In het andere geval wordt het totale aantal behaalde punten gedeeld door 1200 en vermenigvuldigd met 250.

De behaalde puntenscore per subgunningscriterium kwaliteit wordt afgerond op hele getallen, waarbij 0,49 naar beneden wordt afgerond en 0,50 naar boven wordt afgerond.

Rekenvoorbeeld:

Deelnemer heeft 895 punten gescoord met het invullen van gewenste functionaliteiten. De puntenscore van Deelnemer voor SGC-K1 is $(895/1200) \times 250 = 186$ punten.

De beoordeling van subgunningscriteria SGC-K2 tot en met SGC-K6 wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit verschillende materiedeskundigen, zijnde:

Beoordelingscommissieleden	Aantal	Te beoordelen SGC-K items
Productowner (gedelegeerd opdrachtgever)	1x	SGC-K2 / K3 / K4 / K5 / K6
Projectleider	1x	SGC-K2 / K3 / K6
IT architect	1x	SGC-K2 / K3 / K5 / K6
Service manager	1x	SGC-K4
Contractmanager	1x	SGC-K3 / K4 / K6
Business analist	1x	SGC-K3
Inhoudsdeskundigen	3x	SGC-K2 / K3 / K5 / K6
Security officer	1x	SGC-K3 / K5

NB: Als er een beoordelaar uitvalt, dan wordt deze niet vervangen door een andere beoordelaar.

De beoordelingscommissie beoordeelt uw uitwerking in algemene zin op basis van het volgende:

- De mate waarin de aangeboden maatregelen en prestaties bijdragen aan het bereiken van de 'doelstelling' zoals beschreven in het subgunningscriterium; *en*
- De mate waarin en de duidelijkheid en concreetheid waarmee de aangeboden maatregelen en prestaties onderbouwd zijn.

De beoordelingscommissie beoordeelt uw uitwerking ook in specifieke zin, waarbij de waardering hoger is als er in grotere mate wordt voldaan aan het gevraagde onder het kopje 'waardering'.

De beoordelingscommissieleden kennen per kwalitatief subgunningscriterium (SGC-K2 t/m SGC-K6) een individuele score toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving op het betreffende kwalitatieve subgunningscriterium. Voor de beoordeling van een subgunningscriterium wordt het volgende beoordelingskader en de volgende puntenwaardering gehanteerd:

Score	Toelichting
10	<u><i>Uitstekend</i></u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt de Deelnemer in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling, is uitermate duidelijk, volledig en concreet in haar onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties en biedt meerwaarde door het aanbieden van onderscheidende en/of innovatieve maatregelen/prestaties.
8	<u><i>Goed</i></u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt de Deelnemer in goede mate bij aan het bereiken van de doelstelling en beantwoorden van de vraagstelling, en is meer dan duidelijk, volledig en concreet in haar onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties.
6	<u><i>Voldoende</i></u> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt de Deelnemer in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling, en is duidelijk, volledig en concreet in haar onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties.

4	<i>Matig</i> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt de Deelnemer in onvoldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling, en is onvoldoende duidelijk, volledig en concreet bij onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties.
2	<i>Slecht</i> – Naar het oordeel van de beoordelingscommissie draagt de Deelnemer slecht bij aan het bereiken van de doelstelling en het beantwoorden van de vraagstelling, en is niet duidelijk, volledig en concreet in haar onderbouwing van de aangeboden maatregelen en prestaties.

Vervolgens wordt tijdens een gezamenlijke consensusmeeting een definitieve consensusscore (2, 4, 6, 8, of 10) per kwalitatief subgunningscriterium vastgesteld. De definitieve consensusscores worden gewogen aan de hand van de voornoemde maximale puntenscores (zie paragraaf 5.9.1) om tot een totaalscore voor kwaliteit te komen.

Rekenvoorbeeld:

Deelnemer heeft een 8 gescoord punten gescoord voor het “Plan van Aanpak”. De puntenscore van Deelnemer voor SGC-K3 is $(8/10) \times 250 = 200$ punten.

De som van puntenscores voor SGC-K2 t/m SGC-K6 levert samen de totaalscore op voor het subgunningscriterium Kwaliteit.

Het is aan de Deelnemer om aan de beoordelingscommissie uit te leggen welke keuzes er zijn gemaakt, en de beoordelingscommissie ervan te overtuigen dat die keuzes juist zijn en tijdig en volledig gerealiseerd kunnen worden. Onderbouwing is daarbij geen doel op zichzelf, maar een middel dat de Deelnemer kan benutten om te overtuigen dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het doel van het subgunningscriterium.

Bij elke uitwerking op een subgunningscriterium dient Deelnemer de volledige uitwerking voor het betreffende subgunningscriterium te geven. Een verwijzing naar een uitwerking voor een ander subgunningscriterium zal niet worden meegenomen in de beoordeling van dat subgunningscriterium. Bij de beoordeling beperkt de beoordelaar zich dus tot hetgeen de Deelnemer in de beantwoording bij het betreffende subgunningscriterium heeft opgeschreven.

De beantwoording van elk subgunningscriterium wordt beoordeeld op de eigen merites. Er is dus sprake van een absolute beoordeling. Dat neemt niet weg dat de beoordelingscommissie bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen.

De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling het advies inwinnen van (externe) deskundigen.

Voor een uitwerking van de subgunningscriteria zie **Bijlage B – Subgunningscriteria kwaliteit**.

5.11. Beoordeling Beste PKV

De beoordeling op basis van het Gunningcriterium ‘beste prijs-kwaliteitverhouding’ resulteert uiteindelijk in een rangorde van de Deelnemers op basis van het totaal aantal behaalde punten. De Deelnemer met de hoogst behaalde totaalscore wordt geacht de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te hebben ingediend. De Opdracht zal (voorlopig) worden gegund aan de Deelnemer die als Inschrijving met de beste prijs kwaliteitsverhouding is beoordeeld.

Indien blijkt dat na verificatie van de winnende Inschrijving deze alsnog terzijde geschoven moet worden, ook al heeft een Gunning plaatsgevonden, dan kan de SVB tot herberekening over gaan. Met andere woorden; de SVB is niet gehouden de oorspronkelijke volgorde te handhaven en is niet gehouden om aan de Inschrijving die als tweede is geëindigd te gunnen.

Indien na toekenning van punten op basis van de subgunningscriteria twee of meer Deelnemers dezelfde hoogste afgeronde eindscore halen, dan wordt eerst gekeken naar de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma. Wanneer ook de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma gelijk zijn, dan wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer die de hoogste score voor subgunningscriterium SGC-K1 (Gewenste functionaliteiten) heeft behaald.

Indien ook op subgunningscriterium SGC-K1 door de Deelnemers met de hoogste eindscore een gelijke score is behaald, wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer met de hoogste eindscore die ook de hoogste score heeft behaald voor subgunningscriterium SGC-K3 (Plan van aanpak), gevolgd de hoogst behaalde score voor SGC-K2 (Beschrijving van de Oplossing), SGC-K6 (Roadmap), SGC-K4 Service level Agreement, en tenslotte SCK-K5 (Continuïteitsplan).

Indien op alle genoemde subgunningscriteria door desbetreffende Deelnemers een gelijke score op twee decimalen achter de komma is behaald, dan vindt een loting plaats tussen de desbetreffende Deelnemers onder toezicht van een door de SVB aangestelde notaris, om te bepalen aan wie de Opdracht (voorlopig) wordt gegund. De betreffende Deelnemers mogen bij de loting aanwezig zijn. Nadat de winnende Inschrijving bij loting bekend is geworden, maakt de notaris een proces-verbaal van loting op. Een kopie van dit proces-verbaal zal aan de bij de loting betrokken Deelnemers ter beschikking worden gesteld.

5.12. Proof Of Concept

De SVB wil middels een Proof of Concept waarborgen dat de voorgenomen Opdrachtnemer in staat is om de Opdracht correct uit te voeren en dat de Oplossing voldoet aan alle gestelde eisen. Hiervoor zal gebruik gemaakt worden van een aantal specifieke situaties die staan beschreven in **Bijlage W – Use Cases**. De voorgenomen Opdrachtnemer zal tijdens de POC het gebruik en performance van de Oplossing in deze specifieke situaties demonstreren. De POC is succesvol als hiermee wordt aangetoond dat de Oplossing presteert conform de gestelde eisen en specificaties zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. De POC zal worden georganiseerd tijdens de standstill periode.

Kort na publicatie van de Gunningsbeslissing zal er een kick-off meeting plaatsvinden, waarin de SVB en voorgenomen Opdrachtnemer afspraken maken over de uitvoering en de planning van de POC. De voorgenomen Opdrachtnemer heeft de hiervoor benodigde middelen en personele inzet paraat en beschikt over alle benodigde informatie van SVB, om binnen vijf (5) werkdagen na de kick-off meeting, tenzij anders overeengekomen, een POC-omgeving gebruiksklaar te hebben. Voorafgaand aan de de POC zal door de voorgenomen Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring worden ondertekend.

Als de POC op grond van de door de SVB gestelde eisen succesvol is verlopen, dan wordt de POC door de SVB goedgekeurd. Na deze goedkeuring van de POC en na het verstrijken van de standstill termijn zonder bezwaren kan de SVB overgaan tot Gunning en kunnen de SVB en voorgenomen Opdrachtnemer de Overeenkomst ondertekenen, behoudens het recht om de Gunningsbeslissing in te trekken en de aanbestedingsprocedure op elk gewenst moment te beëindigen (zie paragraaf 5.15).

Indien de POC op één of meer onderdelen niet succesvol is, dan krijgt de voorgenomen Opdrachtnemer éénmaal de mogelijkheid tot herstel binnen 14 kalenderdagen. Indien de POC voor een tweede keer naar oordeel van de SVB niet voldoet aan de door de SVB gestelde eisen en specificaties, dan kan de SVB de Gunningsbeslissing intrekken en een nieuwe Gunningsbeslissing uitbrengen ten behoeve van de Deelnemer die als nummer twee is geëindigd. Met deze partij zal eveneens een POC worden uitgevoerd. Ook bij deze tweede POC krijgt de nieuwe voorgenomen Opdrachtnemer éénmaal de mogelijkheid tot herstel binnen 14 kalenderdagen. Als deze ook niet voldoet dan kan de SVB de Gunningsbeslissing intrekken en een nieuwe aanbesteding organiseren.

Na ondertekening van de Overeenkomst zullen Partijen afspraken maken over het verdere verloop van de Implementatie en Transitie. Hiervoor zal door Opdrachtnemer het ingediende Plan van Aanpak nader worden uitgewerkt. De SVB kan in redelijkheid aanpassingen en/of aanvulling voorstellen die Opdrachtnemer dient te verwerken. Na goedkeuring van het definitieve Projectplan door de SVB zal er worden gestart met de Implementatie.

5.13. Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving

Deelnemer kan de ingediende Inschrijving na de Sluitingstermijn niet meer wijzigen, aanvullen of verduidelijken, tenzij de SVB een verzoek hiertoe doet aan de Deelnemer. De SVB neemt bij een dergelijk verzoek de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht in acht, waaronder gelijke behandeling en transparantie.

Mocht de Inschrijving tegenstrijdigheden bevatten, dan zal de SVB bij de beoordeling daarvan mogen uitgaan van het voor haar meest gunstige aanbod of een onderdeel daarvan. Deelnemer is in dat geval gehouden dat aanbod of dat onderdeel onverkort en onvoorwaardelijk gestand te doen.

Mocht de Inschrijving onderdelen bevatten die strijdig zijn met het Beschrijvend document, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het Beschrijvend document gaat te allen tijde vóór de Inschrijving. Dit laat onverlet dat een Deelnemer al hetgeen hij in zijn Inschrijving aanbiedt boven op de eisen uit het Beschrijvend document ook daadwerkelijk zal moeten leveren, indien de Opdracht aan hem wordt gegund.

De SVB behoudt zich het recht voor om, indien er sprake is van onduidelijkheden in een Inschrijving om een verduidelijking en/of een aanvulling te verzoeken. Deelnemer dient spoedig doch uiterlijk binnen 3 werkdagen na dit verzoek te reageren. Indien Deelnemer niet of niet tijdig reageert of gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten ontbreekt, kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure. Datzelfde geldt voor het verstrekken van informatie en/of gegevens die geheel of gedeeltelijk onjuist of onvolledig zijn.

Ook heeft de SVB het recht om de door Deelnemer verstrekte informatie bij Derden te controleren.

5.14. Advies over voorgenomen Gunning

Na de beoordeling van de Inschrijvingen op het Gunningscriterium brengt de beoordelingscommissie een advies uit over de voorgenomen Gunning aan de verantwoordelijke binnen de Raad van Bestuur van de SVB. Na bekrachtiging van het advies door de Raad van Bestuur over de voorgenomen Gunning volgt via TenderNed een publicatie van de Gunningsbeslissing.

5.15. Gunningsbeslissing

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.3 de Gunningsbeslissing over aan welke Deelnemer de SVB de Opdracht voorlopig gunt, en aan welke Deelnemer de SVB de Wachtkamerovereenkomst wenst te gunnen.

De mededeling van de Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Deelnemer, als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek. De SVB is steeds vrij de Gunningsbeslissing in te trekken en de aanbestedingsprocedure te beëindigen, in principe zonder enig recht op schadevergoeding voor de Deelnemers.

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document ook een mededeling indien de SVB niet tot Gunning overgaat en de aanbesteding intrekt.