

Uitnodiging tot Inschrijving

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

EA Klantcommunicatie

Volgens de openbare procedure

(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)



**REGIONALE
BELASTING
GROEP**



Inhoudsopgave

1	Opdrachtomschrijving.....	3
2	Aanbestedingsprocedure.....	19
3	Gunningsprocedure	25
4	Uitsluitingsgronden.....	28
5	geschiktheidseisen en programma van eisen.....	29
6	Gunningscriteria.....	33
7	Slotbepalingen	35
8	Bijlagen overzicht.....	37
9	In te dienen documenten.....	38

1 OPDRACHTOMSCHRIJVING

1.1 Aanleiding

De aanleiding van deze aanbestedingsprocedure “EA Klantcommunicatie” is dat een Europese aanbesteding moet worden opgestart voor het verzorgen van alle klantcommunicatie tussen de RBG en haar klanten voor alle soorten klantuitingen (fysiek en digitaal). De huidige overeenkomst loopt af en kan niet meer worden verlengd. Porti wordt als optie meegenomen in scope van deze aanbesteding.

Gegadigde / Inschrijver / Opdrachtnemer.

Daar waar u leest “Gegadigde”, “Inschrijver” en/of “Opdrachtnemer” wordt steeds dezelfde rechtspersoon bedoeld. De entiteit die geïnteresseerd is in het verwerven van de opdracht, een Inschrijving doet en/of de opdracht (voorlopig) gegund krijgt.

1.2 Over de RBG

De Regionale Belasting Groep (hierna: de RBG) is een samenwerkingsverband van 2 waterschappen en 3 gemeenten in de vorm van een gemeenschappelijke regeling. De gezagsverhouding en aansturing is geregeld in een algemeen bestuur, dat bestaat uit leden van de colleges van de deelnemende organisaties. De RBG heeft de intentie en de mogelijkheden om te groeien.

De RBG heeft van de deelnemers de opdracht gekregen belastingen te heffen en te innen en de Wet WOZ uit te voeren. De opdracht is ook om dit volledig, juist/rechtmatig, tijdig, efficiënt en klantgericht te doen en daarover transparant te rapporteren. Met alle deelnemers is een prestatiecontract gesloten waarin meetbare kwaliteitseisen zijn gesteld voor de uitvoering van de taken.

Opbouw diverse modules



Regio van de RBG



1.3 Visie en missie RBG

De RBG is een organisatie die kwaliteit hoog in het vaandel heeft en klaar is voor toetreding van nieuwe deelnemers. De afgelopen jaren heeft de organisatie zich gericht op kwaliteitsverbetering en klantgerichtheid en zijn werkprocessen verbeterd.

De RBG is van een traditionele “overheidsorganisatie” gegroeid naar een doelmatige organisatie waar de klant centraal staat. Hierbij hoort een structuur waar de organisatie volledige, juiste en tijdige aanslagen oplegt, de klant kent, proactief is in de uitvoering van diverse werkprocessen en integraal werkt.

De komende periode is gepland om de volgende missie en visie te implementeren.

Missie

“De RBG maakt het mogelijk om het heffen en innen van de lokale belastingen en waardering van objecten op een **betrouwbare, doelmatige** en **klantgerichte** wijze uit te voeren. De medewerkers van de RBG leveren kwaliteit en hebben oog voor **vernieuwing**”.

Visie

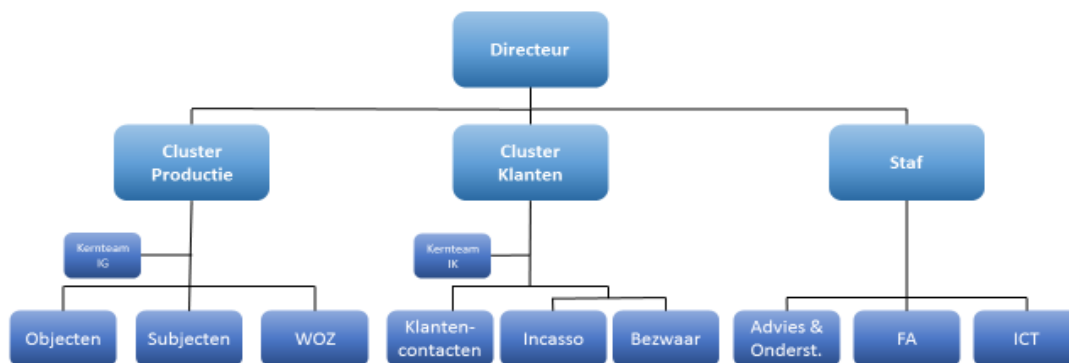
De RBG is onderscheidend in belastingen.

- De RBG stuurt op kwaliteit en is klantgericht.
- De RBG voert haar taak op een maatschappelijk verantwoorde, eigentijdse en pragmatische wijze uit.
- De RBG heeft bevoegen en vakkundige medewerkers.
- De RBG optimaliseert de schaalvoordelen van haar organisatie door samenwerking met andere belastingssamenwerkingen en stimuleert groei vanuit maatschappelijk oogpunt.

Voor een uitgebreidere toelichting op de visie wordt verwezen naar bijlage 1.

1.4 Organisatiestructuur

De formatieomvang van de RBG is 115 medewerkers. De organisatiestructuur omvat 2 clusters (Productie en Klanten), een staf en een managementteam. Het managementteam is verantwoordelijk voor een integrale aansturing van de organisatie en bestaat uit 4 leden, te weten: de directeur, 2 clustermanagers en het hoofd van de staf tevens controller en plaatsvervangend directeur.



Cluster Productie

Het cluster Productie legt alle aanslagen op en zorgt voor een goede kwaliteit en volledigheid van de gegevensbestanden en de uitvoering van de wet WOZ. Dit cluster is het fundament van de organisatie. Een adequaat gegevensbeheer zorgt ervoor dat de kwaliteit van de aanslagen juist en volledig is. Het cluster kent 3 uitvoerende teams te weten Objecten, Subjecten en WOZ. Tevens is er een klein kernteam beschikbaar die zorgt voor een kwalitatief goede en integrale kennis bij de uitvoerende teams binnen het cluster.

Cluster Klanten

Het cluster Klanten onderhoudt het contact met de klant, behandelt bezwaarschriften en zorgt ervoor om uitstaande vorderingen maximaal en maatschappelijk verantwoord te innen. Het cluster kent 4 uitvoerende teams, team Klantcontact, Incasso, Speciaal Beheer en Bezwaar en een klein kernteam die zorgt voor een kwalitatief goede en integrale kennis bij de uitvoerende teams binnen het cluster.

Staf

De processen kwaliteitszorg, klachtencoördinatie, bestuurs-ondersteuning, managementondersteuning, juridische ondersteuning, HR en facilitaire zaken zijn in de staf opgenomen. Deze medewerkers ondersteunen de gehele organisatie. Tevens is er een team ICT en een team Financiële Administratie in de staf opgenomen.

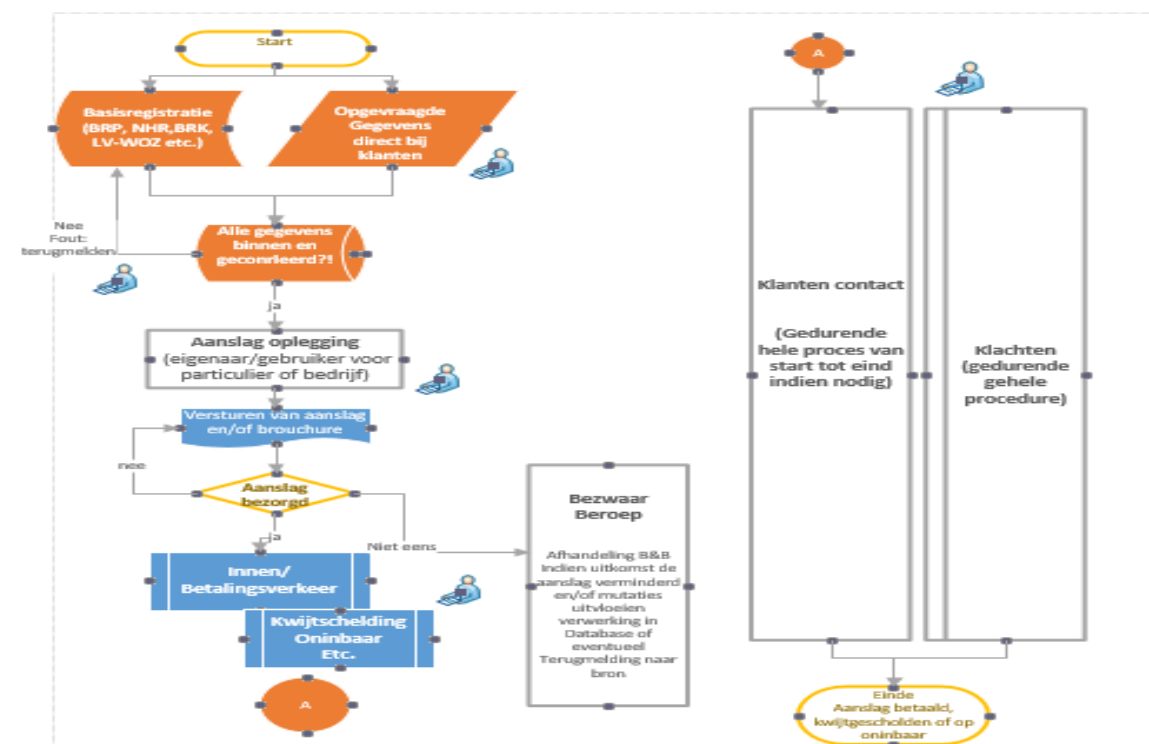
1.5 Huidig proces

De RBG verzorgt de heffing en inning van waterschap- en gemeentelijke belastingen voor haar deelnemers. Voor de uitvoering van het belastingproces wordt een grote hoeveelheid gegevens gebruikt, die door de bronhouders via de Landelijke Voorzieningen worden aangeleverd. Deze informatie wordt samengebracht om tot een aanslag te komen, die wordt verstuurd aan inwoners en bedrijven binnen het verzorgingsgebied van de RBG.

Na het versturen van de aanslagen zijn er diverse mogelijkheden, klanten kunnen o.a.:

- de aanslag betalen via diverse betaalmethoden;
- kwijtschelding aanvragen als ze het niet kunnen betalen;
- bezwaar maken als ze het niet eens zijn met de aanslag;
- niet betalen.

Als klanten de aanslag niet betalen wordt het invorderingstraject gestart. In deze fase zal de RBG overgaan tot het nemen van maatregelen om het openstaande bedrag te incasseren. Denk hierbij aan het versturen van een aanmaning, dwangbevel etc. Als betaling uitblijft heeft de RBG de mogelijkheid om strengere maatregelen toe te passen, zoals het leggen van loonbeslag, bankbeslag etc. of de invordering te staken.



Belastingapplicatie

De RBG maakt gebruik van de belastingapplicatie van Centric (Key2Belastingen) en de digitale klantenbalie en medewerkersportaal van Bakerware voor de ondersteuning van het belastingproces. De portal is een schil om de applicatie van Centric (Key2belastingen) en haalt zijn gegevens uit de tabellen van Key2belastingen. Het wordt gebruikt als frontoffice systeem.

In de applicatie van Bakerware worden alle inkomende en uitgaande documenten beschikbaar gesteld. Voor het verkrijgen van managementinformatie maakt de RBG gebruik van de integrale business intelligence software Vyzyr. De RBG maakt gebruik van scripts en maatwerkoplossingen ter ondersteuning van haar processen.

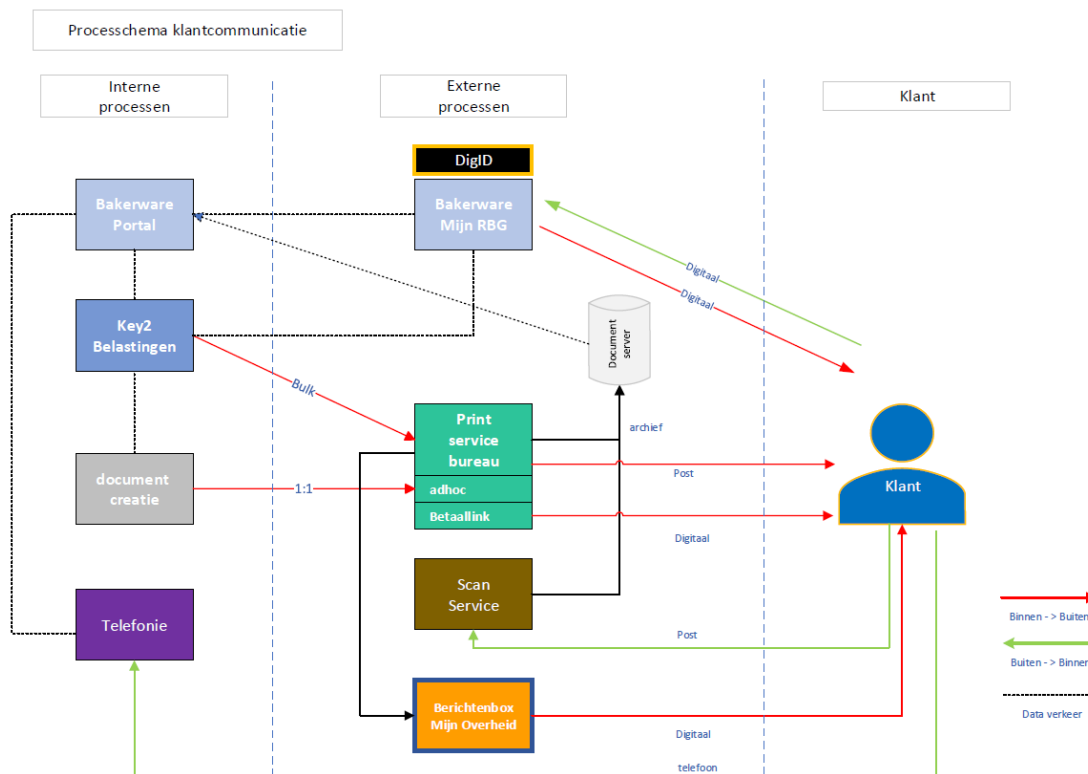
Verwerkingsproces.

De RBG kent in de uitvoering van de werkzaamheden grote volumes die leiden tot een grote werkstroom binnen de hoofdprocessen. Door de deelnemers worden eisen gesteld aan de te leveren prestaties/dienstverlening door de RBG, die in een prestatiecontract zijn vastgelegd. Hierop wordt door het management nadrukkelijk gestuurd.

Soort verwerking	Volume op jaarbasis
Aanslagen	1.030.000
Automatische verminderingsen n.a.v. verhuizing / overlijden	77.000
Aanmaningen	108.000
Dwangbevelen	50.000
Hernieuwde bevelen	10.000
Automatische incasso	47.000
Kwijtscheldingsaanvragen	36.000

Algemeen

De klantcommunicatie verloopt als volgt.



Er worden twee soorten bestanden aangeboden, te weten stuf-RBG en stuf-GH bestanden.

Stuf-RBG bestanden

Stuf-RBG is een door de RBG ontwikkeld standaard uitwisselingsformaat voor bestanden met data om brieven (soort klantuiting) samen te stellen. De stuf-RBG bestanden worden aan het Printservicebureau (PSB) gestuurd via een beveiligd sftp-kanaal (secure file transfer protocol). Met deze data (o.a. klantnummer, naam, adres, betaalgegevens) wordt het sjabloon van de klantuiting opgemaakt voor de klant.

Elke brief heeft een uniek documentnummer. Via dit meegeleverde documentnummer weet het PSB welke data bij welke brief horen. O.b.v. de beschrijving behorende bij het unieke documentnummer én het bouwstenendocument weet het PSB **welke** tekst er geprint moet worden, **waar** de specifieke data geplaatst moet worden en **hoe** de brief opgemaakt moet worden. Zie de bijlagen 17 tot en met 19 bij deze Utl.

Voor **alle** stuf-RBG klantuitingen (brieven) zijn teksten vastgelegd die voor elke brief gelden, welk lettertype gebruikt wordt, hoe de opmaak van tabellen eruit ziet, e.d. Dit is het zogenoemde bouwstenendocument. De document-beschrijvingen worden beheerd door ICT, de teams (bijvoorbeeld team Invordering, team Productie) zijn eigenaar van de soorten brieven en inhoud. Elke brief wordt gecontroleerd door de communicatiemedewerker van de RBG op leesbaarheid en vorm.

De opmaak van de content en documentcreatie van de brieven staan opgenomen in een applicatie van een externe leverancier (DeltaQuest). De stuf-RBG bestanden worden via deze applicatie opgemaakt. Team ICT maakt 2 keer per week (zondag- en dinsdagnacht) de stuf-RBG bestanden aan. Maandag- en woensdagochtend worden deze aan het PSB geleverd via de beveiligde sftp-verbinding.

Stuf-GH bestanden

Stuf-GH is een standaard uitwisselingsformaat voor diverse soorten aanslagen, aanmaningen, dwangbevelen en hernieuwde bevelen. Dit formaat is door Centric ontwikkeld en wordt ook door hen onderhouden. De bestanden bevat data die nodig zijn om de klantuitingen op te stellen.

Voor deze klantuitingen is een beschrijving opgesteld waarin aangegeven staat welke teksten en waar de teksten en data geplaatst moet worden. De beschrijvingen zijn in beheer bij ICT en de teams (bijvoorbeeld team Invordering, team Productie) zijn de eigenaar. De databestanden voor deze klantuitingen worden aangemaakt op basis van de jaarplanning die door het productieoverleg is vastgesteld. De bestanden worden aangeleverd op afgesproken data.

Ontwerp en onderhoud klantuitingen

De teams zijn eigenaar van alle klantuitingen. De klantuitingen zijn ingedeeld per verantwoordelijk team. Vanuit het team wordt verzocht om een nieuwe brief (soort klantuiting) of een wijziging op een brief te verwerken. Het verantwoordelijke team levert de teksten aan ICT en geeft de eventuele toe te passen intelligentie aan. ICT stelt de documenten op in samenspraak met de teams. Het betreffende team geeft akkoord op de wijzigingen. Elke klantuiting heeft een uniek nummer. ICT beheert deze unieke nummers en vaardigt ook nieuwe nummers uit.

Het unieke nummer wordt ook doorgegeven aan Bakerware om er voor te zorgen dat de aangemaakte klantuiting ook herkenbaar is in het portaal voor de medewerkers en het portaal voor de klanten van de RBG (mijnRBG). Na akkoord van het team wordt de beschrijving met een testbestand stuf-GH of stuf-RBG aan het PSB geleverd. Het PSB maakt vervolgens een uren- en kosteninschatting. Na akkoord door een bevoegde medewerker van de RBG voert het PSB het werk uit. Het PSB levert vervolgens proefbestanden aan. Na beoordeling accordeert de RBG en wordt de klantuiting in productie genomen door het PSB.

Virtuele printer

De virtuele printer is een virtuele printer van het PSB. De medewerkers stellen individuele klantuitingen (brieven/beschikkingen) op en 'printen' deze op de virtuele printer. O.b.v. het unieke nummer is bij het PSB bekend hoe deze klantuitingen verwerkt moeten worden. Hierover zijn door de RBG afspraken gemaakt met het PSB. Alleen bij het PSB aangemelde (unieke) nummers worden door de virtuele printer verwerkt. Als de klantuiting onbekend is, krijgt de medewerker van de RBG een melding op het scherm. Het PSB verwerkt twee keer per week (maandag en woensdag) deze documenten. Voor de virtuele printer is een specifieke beschrijving opgesteld door de RBG.

MijnOverheid

De RBG beheert het leveranciersportaal voor MijnOverheid en de berichttypes. Een berichttype is bijvoorbeeld de aanslag Hoogheemraadschap Delfland 2023. In het met het PSB gedeelde 'Specificaties Berichtenbox Archief' document wordt aangegeven welke briefcodes bij welk berichttype horen. Ook is in dit document de berichttekst opgenomen per berichttype. PSB bevraagt voor aanlevering aan Logius (MijnOverheid) wie aangemeld is om de klantuitingen van de RBG digitaal te ontvangen. Zie de bijlage 20 bij deze Utl.

Het PSB maakt voor deze groep een stuf-xml bestand aan en stuurt deze voor verzending naar MijnOverheid en geeft in het stuf-xml bericht aan welke berichttekst geplaatst moet worden door MijnOverheid (Logius). Logius maakt het bericht aan voor de klant. Jaarlijks worden de nieuw door de RBG aangemaakte berichttypes doorgegeven aan het PSB en ingericht.

Elke maand levert het PSB aan team ICT van de RBG een bestand aan met gegevens van welke klanten en klantuitingen via MijnOverheid zijn verzonden. Dit wordt dan door team ICT in het portaal voor de medewerkers ingelezen zodat dit zichtbaar wordt voor de medewerkers van de RBG.

Voorraadbeheer

In het klantportaal van het PSB is een overzicht van alle enveloppen, bijlagen, etc. die het PSB in voorraad heeft. Per productsoort staat wat de werkelijke voorraad is en wat de afgesproken minimale voorraad hiervan is. Indien het minimum is bereikt, wordt er op vrijdag een melding gestuurd naar de RBG. Zie de bijlage 21 bij deze Utl.

De A4 en A5 enveloppen worden alleen op kantoor gebruikt en worden op afroep bij de RBG afgeleverd. Briefpapier wordt ook op afroep afgeleverd. Afroep gaat per e-mail. Via het klantenportaal van het PSB kan door de RBG opdracht gegeven worden om enveloppen of briefpapier te laten drukken. Flyers van de waterschappen die met klantuitingen worden meegestuurd, worden aangeleverd door de waterschappen zelf. Het PSB legt hier ook een voorraad van aan. Het PSB onderhoudt contact met de drukker en doet ook de bestellingen bij de drukker. De facturatie van de drukker gaat naar het PSB. Het PSB factureert vervolgens aan de RBG.

Klantportaal PSB t.b.v. printproeven

Alle klantuitingen worden beoordeeld in het klantportaal, dat door het PSB ter beschikking wordt gesteld aan de RBG. In het klantportaal worden RBG medewerkers geautoriseerd door team ICT van de RBG.

Er is autorisatie mogelijk op de volgende onderdelen:

- Eerste beoordelaar (akkoord) op printproeven;
- Tweede beoordelaar (akkoord) op printproeven;
- Annuleren van de printproef (order);
- Autorisatierol binnen de applicatie (voor ICT);
- Inzage in facturen;
- De orderstatus;
- Inzien van voorraad;
- Bestellen van voorraad;
- Uithaalverzoeken (documenten die niet verzonden moeten worden);
- Ticket aanmaken;
- Rapportages;
- Toewijzen briefcodes per account (medewerker).

In het klantportaal wordt ingelogd door middel van een persoonlijk inlogaccount van de medewerker. Het aantal accounts is onbeperkt. Medewerkers kunnen een eerste akkoord en/of een definitieve akkoord rol toegewezen krijgen (4-ogen principe).

Medewerkers krijgen briefcodes toegewezen waar ze verantwoordelijk voor zijn. Als een klantuiting klaar staat, krijgt de medewerker die daarvoor bevoegd is een e-mail. Een medewerker zou niet een eerste akkoord én een definitief akkoord moeten kunnen geven op dezelfde printproef. Dit blijkt in de huidige situatie wel mogelijk.

Dashboard

Op het hoofdscherm van het klantportaal zien de medewerkers van de RBG een dashboard met de volgende informatie over de huidige maand:

- Overzicht van de aangeleverde klantuitingen per soort;
- Het aantal klantuitingen dat nog niet is geaccordeerd;
- Het aantal klantuitingen in productie;
- Het aantal klantuitingen gereed voor verzending (reeds goedgekeurd door een medewerker);
- Het aantal klantuitingen in voorraad – magazijn (enveloppen, flyers en andere bijlagen);
- Het aantal klantuitingen in voorraad dat onder het minimumaantal is. Dit kunnen enveloppen, flyers of bijlagen van brieven zijn;
- Het aantal klantuitingen dat is geprint en per post is aangeboden aan PostNL;
- Het aantal klantuitingen dat is aangeleverd aan MijnOverheid;

Het is mogelijk om d.m.v. een filter deze informatie voor een andere periode dan de huidige maand in te zien.

Bestanden controleren

Elke briefcode (unieke code) is gekoppeld aan het account van de medewerkers die bevoegd zijn om deze klantuiting goed te keuren. Klantuitingen worden op briefcode in het klantportaal getoond op basis van soort aanlevering (stuf-GH, stuf-RBG bestanden of virtuele printer) en op verzendmethode (binnenland, buitenland of MijnOverheid). Ook wordt het aantal per klantuiting aangegeven.

Per briefcode kan een Pdf-bestand gedownload worden om de proeven in te zien. Na controle heeft de medewerker de volgende keuzes:

- Eerste goedkeuring aan bestand geven. Na goedkeuren krijgen de medewerkers die bevoegd zijn een e-mail dat bestand klaar staat voor de definitieve goedkeuring.
- Definitieve goedkeuring aan bestand geven. Na goedkeuren krijgen medewerkers die bevoegd zijn een e-mail dat het bestand is goedgekeurd.
- Bestand afkeuren inclusief reden meegeven.
- Indienen van ticket naar PSB. Dit kan o.a. gaan over het uithalen van brieven uit een bestand. Communicatie met betrekking tot deze melding verloopt via het ingediende ticket.
- Verzoek indienen om een aantal klantuitingen niet te verzenden en uit het bestand te halen. Dit kan gedaan worden via het aanslag- of subjectnummer van de klant. Op basis van het aanslag- of subjectnummer kan de medewerker van de RBG selecteren welke klantuiting uit het bestand gehaald moet worden.



Status en historie van documenten

Het is mogelijk om de status en historie van de klantuitingen in te zien in het klantportaal van het PSB. Per statussoort kan gezocht worden in een opgegeven periode en is het mogelijk om te zoeken op omschrijving. De volgende statussen zijn in te zien:

Status van het PSB (voorbereiding)

- Voorbereiding plannen productie
- Wachten klant
- Voorbereiding opmaak / ICT
- Opmaken document(en)
- Voorbereiding PM

Status voor de RBG (accordering)

- Wachten akkoord printproef

Status van het PSB (verzending)

- Printen
- Nabewerking (couverteren)
- Nabewerking (handwerk)
- Nabewerking (uitbesteden)
- Gereed voor verzenden
- Verzonden

Voor de medewerkers van de RBG is de volgende historie van de documenten in te zien:

- De klantuitingen die zijn aangemaakt door het PSB
- Ingediende, openstaande en gesloten tickets en door wie ze zijn ingediend. Bij gesloten tickets wordt ook de afhandelsnelheid vermeld.
- Wie een klantuiting heeft goedgekeurd / afgekeurd (eerste goedkeuring, definitieve goedkeuring)

Inkomende belastingpost incl. scannen

Dit proces verloopt als volgt.

- Post wordt ontvangen op het postbusnr. 923 (belastingpost), en afgegeven door PostNL bij de RBG in Schiedam.
- Belastingpost die dagelijks ontvangen wordt op het adres van de RBG in Schiedam wordt door koerier (1 a 2x per week) gebracht naar een externe leverancier (Excela) om scans van te maken.

De gescande documenten worden gesorteerd (via unieke documentcode) aangeleverd aan een externe leverancier (Bakerware, onderdeel van Centric) en worden door deze leverancier in de juiste digitale werkvoorraden van de RBG geplaatst.

Ter post aanbieden en digitale verzending klantuitingen

De door de RBG aangeleverde bestanden met klantuitingen (stuf-RBG, stuf-GH en printdriver) worden door het PSB verwerkt.

Aanbieden fysieke post

Na het printen door het PSB worden de fysieke klantuitingen in de juiste enveloppen gestopt (gecouverteerd). Deze worden aangeboden aan en opgehaald door PostNL op de locatie van het PSB.

Aanbieden digitale post

Het PSB bevraagt (via BSN) bij MijnOverheid (Logius) welke klant heeft aangegeven de belastingpost van de RBG digitaal te willen ontvangen. De klantuitingen worden via MijnOverheid aangeboden om digitaal te verzenden. Van het totaal aantal klantuitingen wordt 44% via MijnOverheid verzonden.

Porti

Momenteel is er een overeenkomst tussen PostNL en de RBG m.b.t. de porti voor het verzenden van alle post m.b.t. belastingen (klantuitingen) en de kantoorpost (inclusief haal en brengservice). Via het PSB wordt alleen de belastingpost verzonden. Op deze enveloppen van de RBG (belastingpost) staat "port betaald". De porti wordt door PostNL aan de RBG gefactureerd.

Aanleveren archiefbestanden aan externe leverancier (Bakerware)

De door de RBG aangeleverde bestanden (Stuf RBG, Stuf-GH en virtuele printer) worden door het PSB verwerkt. Het betreft hier bestanden met data die a.d.h.v. het bouwstenendocument en klantuiting-beschrijvingen verwerkt worden, maar ook kant-en-klare klantuitingen gestuurd via de virtuele printer die alleen maar geprint worden.

Alle documenten (fysiek en digitaal) worden digitaal (via een speciale server) aan een externe leverancier (Bakerware) geleverd ter archivering. Deze leverancier zet deze klantuitingen in het medewerkersportaal van de RBG waarbij tevens wordt aangegeven of het document digitaal via MijnOverheid of fysiek is verzonden naar de klant.

Betaallink

Via de betaallink kan de RBG na afspraak met de klant een link sturen met een betaalverzoek over een afgesproken bedrag. Dit kan via de applicatie van de betaallink of via een koppeling in het medewerkersportaal van de RBG. In het dashboard van de betaallink is het volgende in te zien op totaal- en detailniveau:

- Factuurnummer, bestaande uit klantnummer en aanslagnummer;
- Datum van verzenden;
- Vervaldatum van de betaallink;
- Bedrag;
- Status betaallink (ongeopend, geopend, bezig met betalen, succesvol afgerond, verlopen).

Bij het aanmaken van de betaallink moeten gegevens ingevuld worden zoals klantgegevens, betaalkenmerk, bedrag, vervaldatum, betaalwijze, mogelijkheid tot wijzigen bedrag. Het is mogelijk een template met vooraf bepaalde teksten te selecteren in de klantuiting. Deze templates kan de RBG zelf aanmaken en beheren. De betaallink wordt verzonden via e-mail en de acties van de klant hierop worden geregistreerd.

1.6 Visie op ontwikkeling

De RBG streeft ernaar om haar taken als belastingsamenwerking zo kwalitatief, efficiënt, klantvriendelijk en tegelijkertijd ook veilig uit te voeren. Hierbij is continu aandacht voor vernieuwing van de werkprocessen. Wat klanten nu verwachten aan dienstverlening is anders dan een aantal jaar geleden. Doel is gebruik te maken van de mogelijkheden die ontwikkelingen op het gebied van digitalisering, data en dienstverlening bieden (bijvoorbeeld common ground en blockchain). Hiermee kan de klant nog meer centraal gesteld worden door een nog betere dienstverlening te bieden en selfservice te stimuleren.

In het belastingdomein heeft de RBG, op grond van wettelijke bepaling, de beschikking over grote hoeveelheid data die nodig zijn voor het uitvoeren van haar belastingtaken. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van openbare bronnen. Het borgen van deze data vindt grotendeels plaats binnen het belastingpakket.

Visie op informatiebeveiliging

De komende jaren zet de RBG in op het verhogen van informatieveiligheid en verdere professionalisering van de informatiebeveiligingsfunctie in de organisatie. Een betrouwbare informatievoorziening is noodzakelijk voor het goed functioneren van de RBG en de basis voor het beschermen van rechten van burgers en bedrijven.

Het proces van informatiebeveiliging is primair gericht op bescherming van informatie, maar is tegelijkertijd een 'enabler'. Het maakt bijvoorbeeld elektronische dienstverlening op verantwoorde wijze mogelijk evenals nieuwe en innovatieve manieren van werken. De focus is informatie uitwisselen in alle verschijningsvormen, zoals elektronisch, op papier en mondeling. Het gaat ook niet alleen over ICT, verantwoord en bewust gedrag van alle medewerkers is essentieel voor informatieveiligheid. Informatiebeveiliging dient een integraal onderdeel van de reguliere werkwijze te zijn. Informatiebeveiligings-aspecten zijn derhalve in alle procesbeschrijvingen en werkinstructies opgenomen.

Visie op klanten

Sinds 2017 is de RBG, op basis van een drietal pijlers (contactgedrag, betaalgedrag en betaalcapaciteit), begonnen met het gefaseerd opleggen en innen van aanslagen. Op basis hiervan wordt gekeken hoeveel inspanning moet worden verricht, om een aanslag op te leggen en te incasseren.

Door deze aanpak kunnen grotere volumes worden verwerkt, zonder de backoffice over te belasten. Dit geeft steeds meer inzicht in het betaal- en contactgedrag van de klant en hoe de klant op een gerichte manier en proactief kan worden benaderd. Het invorderproces kan daarmee nog specifiekier worden ingericht. Voor de RBG is de insteek dat wij weten wie de klant is van wezenlijk belang. Ons motto is: KEN JE KLANT.

De RBG ziet kansen om de wijze van klantbenadering te optimaliseren door communicatiekanalen aan elkaar te verbinden (omnichannel). De klant kan via zijn eigen voorkeurskanaal (bijvoorbeeld: e-mail sms, MijnOverheid) met de RBG communiceren. Hiermee staat de klant centraal en kan service op maat worden verleend die aansluit op de behoefte van de klant.

De RBG wil de reeds ingezette weg verder uitnuttigen. Door co-creatie met opdrachtnemer wil de RBG komen tot een verdere professionalisering en uitwerking van de klantgedachte en ontwikkeling in de klantbenadering.

Visie op heffen en gegevensbeheer

De afgelopen jaren is er op het gebied van basisgegevens en de verwerking daarvan veel veranderd. Met de verdere doorontwikkeling van de basisregistraties zal deze ontwikkeling zich verder doorzetten. De RBG wil met behulp van deze ontwikkelingen de kwaliteit van gegevensbeheer en heffen op een nog hoger plan tillen.

Partnerschap

De RBG is op zoek naar een partner die meebouwt aan een samenwerking die gebaseerd is op wederzijds vertrouwen en deze ook proactief onderhoudt. Een partner die zo nodig met (on)gevraagde adviezen komt en meedenkt over de toekomst. Een partner die de RBG waar mogelijk ontzorgt. Een partner die acteert in geval van dreigende calamiteiten maar ook bij ontwikkelingen die van belang zijn bij de uitvoering van haar taken door de RBG.

1.7 Doelstelling

Het hoofddoel van deze aanbesteding is om een partner te contracteren die voldoet aan de eisen en wensen van de RBG en de rol die verwacht wordt van de partner, voor nu en voor in de (nabije) toekomst. Een en ander conform de beschrijving van de scope in paragraaf 1.8 van dit document. Porti wordt als optie meegenomen in scope van deze aanbesteding.

Het afsluiten van een overeenkomst heeft verder als doel dat:

- Het mogelijk is voor de RBG om haar visie en missie te kunnen realiseren;
- Er een rechtmatige overeenkomst tot stand komt en;
- Er mogelijke kosten- en/of efficiencyvoordelen kunnen worden behaald.

1.8 Scope

De scope van deze aanbesteding betreft de aanschaf, implementatie en het beheer en onderhoud van een klantcommunicatie oplossing voor alle soorten klantuitingen, zowel digitaal als fysiek zoals hieronder verder is uitgeschreven.

In scope

In de gewenste toekomstige situatie staat de klant en klantvraag centraal. Aangezien onze klant niet voor ons kan kiezen, ligt de focus vooral op het ontzorgen van de klant. De klant kan eenvoudig zaken zelf regelen dan wel contact opnemen waar nodig of wenselijk is.

Onze medewerkers met klantcontact worden ondersteund door de systemen en klantcommunicatie kanalen om onze klanten in één keer goed te bedienen. Onze klanten worden herkend en erkend, dus als de klant contact met ons opneemt dan weten we wie de klant is en kennen we de relevante klantsituatie. De medewerker heeft in één oogopslag een compleet klantbeeld tot zijn beschikking zodat de klant snel, juist en zorgvuldig geholpen kan worden.

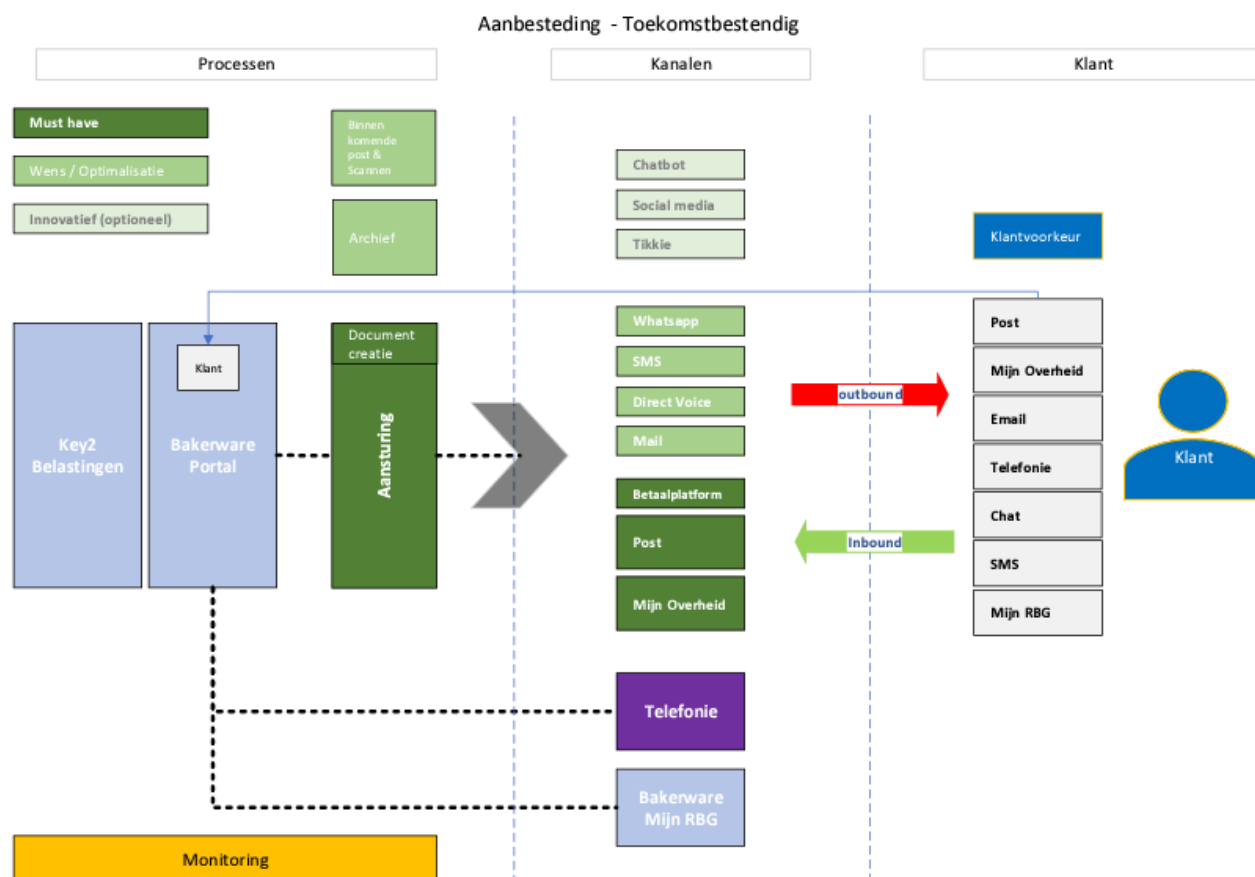
De RBG wil toewerken naar een Omnichannel klantbediening, oftewel het bereiken van individuele klanten via verschillende kanalen. Primair werkt de RBG al met MijnOverheid en print per post. Tijdens de contractduur wil de RBG o.a. Whatsapp (niet zijnde een social media platform), SMS, direct voice, mail en chat operationeel hebben.

In de toekomst kunnen daar eventueel ook social media en chatbot onderdeel van uit gaan maken. In onderstaand overzicht is aangegeven of het communicatiekanaal (primair) bedoeld is voor outbound of inbound contact of beide. Technisch moet zowel outbound als inbound contact mogelijk zijn.



RBG wil dit gefaseerd doorvoeren:

1. Fase 1, Must have-fase: dit betreft het huidige proces (zie paragraaf 1.5), zijnde fysieke- en digitale- verzending (via MijnOverheid), én documentcreatie, aansturingssysteem en het betaalplatform (donkergroen);
2. Fase 2, Optimalisatie-fase: archief-module, scan-module, verwerking binnenkomende post als ook verzending via Whatsapp, sms, direct voice, chat en mail (groen);
3. Fase 3, Innovatieve-fase: social media, tikkie en chatbot. Deze laatste fase, fase 3, betreft een optionele fase binnen de contractduur (lichtgroen) en zit niet standaard binnen de scope van de aanbesteding.



De klant kiest het voorkeurskanaal binnen de beschikbare klantcommunicatiekanalen. Klanten kunnen via het aansturingssysteem via vooraf gedefinieerde business rules worden benaderd via het voorkeurskanaal. Vice versa geldt dit ook, klanten die hier voorkeur aan geven kunnen door middel van selfservice via verschillende communicatiekanalen (bijvoorbeeld via e-mail, whatsapp, sms) zelf hun zaken regelen; als de klant er via een bepaald kanaal niet uitkomt, dan is er een naadloze overgang naar een ander kanaal mogelijk.

In onderstaand overzicht een actuele stand van beschikbare e-mailadressen en telefoonnummers:

klanten	tel	email	perc_tel	perc_email
926.167	305.472	254.310	32,98	27,46

Gebruik van AI kan in de toekomst worden toegepast voor de verschillende communicatie kanalen en andere ondersteunende systemen zodat de oplossingen steeds passender en makkelijker worden aangeboden aan medewerkers en klanten. Belangrijk is dat de klant regie voert over de kanaalkeuze.

Voor de optimalisatie van de regievoering op kanaalsturing is de beschikbaarheid van data over en van de verschillende klantcontacten van groot belang. Data is een belangrijke bron voor analyses, monitoring en heeft daarnaast voor de toekomst een voorspellende waarde, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend door gebruik van AI.

De spil van het klantcontactkanalen is het huidige CRM systeem van Bakerware. Alle klantcontacten moeten via een SaaS-oplossing ontsloten kunnen worden naar Bakerware en naar een mogelijk toekomstig andere (veelgebruikte) CRM oplossing middels bijvoorbeeld API's.

Aansturingssysteem

Het verzenden van digitale klantuitingen vindt plaats o.b.v. een vooraf vastgestelde (geautomatiseerde) planning, echter er zijn ook ad-hoc acties waarbij er een hoge mate van flexibiliteit van Opdrachtnemer wordt vereist. Het aanbieden van de digitale klantuitingen moet in alle moderne vormen plaats kunnen vinden, en dient snel en accuraat te kunnen worden verzorgd. De splitsing van documenten in digitaal dan wel fysieke klantvoor-keurskanaal geschied bij de opdrachtnemer op basis van paramaters (business rules) die door de RBG worden meegegeven.

Door een (geautomatiseerde) planning vindt er een optimale verzending van klantuitingen plaats waarbij rekening wordt gehouden met de matdatum. De planningstool moet volgens vooraf gedefinieerde 'business rules' een optimale planning kunnen opstellen, welke vanzelfsprekend geaccordeerd dient te worden door de RBG. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het onderscheid tussen één-op-één communicatie en in bulk samen-gevoegde uitingen. De hiervoor genoemde 'business rules' worden na gunning met de opdrachtnemer vastgesteld.

Belangrijk is dat de opdrachtnemer in staat is de gehele scope van alle verschillende Klantuitingen per klant kan faciliteren en overzichtelijk weer kan geven zodat de RBG in staat is om één-op-één, volledig geïnformeerd met de klant te kunnen communiceren via het kanaal dat de klant wenst. De RBG wil daarnaast vrije keuze behouden maar ook advies van de Opdrachtnemer over de in te richten procesflow voor verschillende stromen (retour)klantuitingen.

De RBG heeft business rules en kaders voor business rules opgesteld met als doel de dienstverlening richting de klanten van de RBG van zo hoog mogelijk kwaliteit te laten zijn. Hiervoor is afstemming en aansluiting tussen de dienstverlening van de RBG en opdrachtnemer richting de klanten van de RBG essentieel. De RBG heeft via verschillende afdelingen contact met haar klanten. Het contact dat opdrachtnemer zoekt en/of faciliteert met de klanten van de RBG moet hierbij passen. De dienstverlening die de RBG wenst zal aan verandering onderhevig zijn, denk bijvoorbeeld aan nieuwe communicatiekanalen.

Documentcreatie

De RBG heeft 120 soorten documenten. Deze worden via twee (2) verschillende methodes aangeboden aan het PSB. Het gaat hierbij om de stuf-RBG en stuf-GH bestanden.

Stuf-RBG bestanden

Stuf-RBG is een door de RBG ontwikkeld standaard uitwisselingsformaat voor bestanden met data om brieven (soort klantuiting) samen te stellen. De stuf-RBG bestanden worden aan het Printservicebureau) PSB gestuurd via een beveiligd sftp-kanaal (secure file transfer). Met deze data (o.a. klantnummer, naam, adres, betaalgegevens) wordt het sjabloon van de klantuiting opgemaakt voor de klant.

Elke brief heeft een uniek documentnummer. Via dit meegeleverde documentnummer weet het PSB welke data bij welke brief horen. O.b.v. de beschrijving behorende bij het unieke documentnummer én het bouwstenendocument weet het PSB **welke** tekst er geprint moet worden, **waar** de specifieke data geplaatst moet worden en **hoe** de brief opgemaakt moet worden.

Voor **alle** stuf-RBG klantuitingen (brieven) zijn teksten vastgelegd die voor elke brief gelden, welk lettertype gebruikt wordt, hoe de opmaak van tabellen eruit ziet, e.d. Dit is het zogenoemde bouwstenendocument. De document-beschrijvingen worden beheerd door ICT, de teams (bijvoorbeeld team Invordering, team Productie) zijn eigenaar van de soorten brieven en inhoud. Elke brief wordt gecontroleerd door de communicatiemedewerker van de RBG op leesbaarheid en vorm.

De opmaak van de content en documentcreatie van de brieven wordt bij het PSB aangemaakt. Deze worden via een applicatie ontsloten voor de RBG en de RBG kan hierop rechtstreeks teksten aanpassen. Met de aangeleverde klantdata worden deze documenten samengesteld voor de communicatie naar de klant.

Het moet mogelijk zijn om klantdata via berichtenverkeer uit te wisselen. ICT levert volgens afgesproken frequentie de stuf-RBG bestanden aan het PSB via de beveiligde sftp-verbinding.

Stuf-GH bestanden

Stuf-GH is een standaard uitwisselingsformaat voor diverse soorten aanslagen, aanmaningen, dwangbevelen en hernieuwde bevelen. Dit formaat is door Centric ontwikkeld en wordt ook door hen onderhouden. De bestanden bevat data die nodig zijn om de klantuitingen op te stellen. Voor deze klantuitingen is een beschrijving opgesteld waarin aangegeven staat welke teksten en waar de teksten en data geplaatst moet worden.

De beschrijvingen zijn in beheer bij ICT en de teams (bijvoorbeeld team Invordering, team Productie) zijn de eigenaar. De databestanden voor deze klantuitingen worden aangemaakt op basis van de jaarplanning die door het productieoverleg is vastgesteld. De bestanden worden aangeleverd op afgesproken data.

Ontwerp en onderhoud klantuitingen

De teams zijn eigenaar van alle klantuitingen. De klantuitingen zijn ingedeeld per verantwoordelijk team. Vanuit het team wordt verzocht om een nieuwe brief (soort klantuiting) of een wijziging op een brief te verwerken. Het verantwoordelijke team levert de teksten aan ICT en geeft de eventuele toe te passen intelligentie aan. ICT stelt de documenten op in samenspraak met de teams. Het betreffende team geeft akkoord op de wijzigingen. Elke klantuiting heeft een uniek nummer. ICT beheert deze unieke nummers en vaardigt ook nieuwe nummers uit.

Het unieke nummer wordt ook doorgegeven aan Bakerware om er voor te zorgen dat de aangemaakte klantuiting ook herkenbaar is in het portaal voor de medewerkers en het portaal voor de klanten van de RBG (mijnRBG). Na akkoord van het team wordt de beschrijving met een testbestand stuf-GH of stuf-RBG aan het PSB geleverd. Ook moet het mogelijk zijn om klantdata via berichtenverkeer uit te wisselen. Het PSB richt de klantuiting in en zet proeven klaar. Na beoordeling accordeert de RBG en wordt de klantuiting in productie genomen door het PSB.

Virtuele printer

De virtuele printer is een virtuele printer van het PSB. De medewerkers stellen individuele klantuitingen (brieven/beschikkingen) op en 'printen' deze op de virtuele printer. Op basis van het unieke nummer is bij het PSB bekend hoe deze klantuitingen verwerkt moeten worden. Hierover zijn door de RBG afspraken gemaakt met het PSB. Alleen bij het PSB aangemelde (unieke) nummers worden door de virtuele printer verwerkt.

Als de klantuiting onbekend is, krijgt de medewerker van de RBG een melding op het scherm. Het PSB verwerkt volgens afgesproken frequentie deze documenten. Voor de virtuele printer is een specifieke beschrijving opgesteld door de RBG.

MijnOverheid

De RBG beheert het leveranciersportaal voor MijnOverheid en de berichttypes. Een berichttype is bijvoorbeeld de aanslag Hoogheemraadschap Delfland 2023. In het met het PSB gedeelde 'Specificaties Berichtenbox Archief' document wordt aangegeven welke briefcodes bij welk berichttype horen. Ook is in dit document de berichttekst opgenomen per berichttype. PSB bevraagt voor aanlevering aan Logius (MijnOverheid) wie aangemeld is om de klantuitingen van de RBG digitaal te ontvangen.

Het PSB maakt voor deze groep een stuf-xml bestand aan en stuurt deze voor verzending naar MijnOverheid en geeft in het stuf-xml bericht aan welke berichttekst geplaatst moet worden door MijnOverheid (Logius). Logius maakt het bericht aan voor de klant. Jaarlijks worden de nieuw door de RBG aangemaakte berichttypes doorgegeven aan het PSB en ingericht. Elke maand levert het PSB aan ICT van de RBG een bestand aan met gegevens van welke klanten en klantuitingen via MijnOverheid zijn verzonden. Dit wordt dan door ICT in het portaal voor de medewerkers ingelezen zodat dit zichtbaar wordt voor de medewerkers van de RBG.

Voorraadbeheer

- Bij het PSB dient opslagruimte aanwezig te zijn voor het maximale aantal producten (enveloppen, flyers, briefpapier en bijlagen).
- In het klantportaal van het PSB moet een overzicht zijn met de totale voorraad van de producten inclusief het aantal in voorraad en de minimum voorraad. In het klantportaal van het PSB wordt ook een voorbeeld van de producten getoond.
- Indien een product onder de minimum ingestelde voorraad zit, moet hiervan wekelijks een melding komen vanuit het klantportaal.
- Via het klantportaal van het PSB moet het mogelijk zijn producten te bestellen bij het PSB. Het PSB zorgt voor de bestelling bij de drukker.
- Via het klantportaal moet de RBG briefpapier, A4 en A5 enveloppen kunnen bestellen die bij ons op kantoor worden gebruikt. Het PSB bezorgt deze op locatie van de RBG.
- In het menu overzicht van de voorraad moet in te zien zijn wanneer en wat er is besteld bij de drukker, wat de verwachte levertijd is en wanneer het is geleverd.
- De bestellingen worden via het PSB bij ons in rekening worden gebracht.
- De kosten van de producten moeten duidelijk aangegeven worden door het PSB.

**Voorraad**

Hieronder staat een overzicht van de soorten en hun minimale aantallen.

Envelop	Omschrijving	Minimum
Standaard verzendenvelop	C5 verzendenvelop RBG , met 5 aanvullende logo's	500.000
Envelop Hernieuwd bevel	C5 verz. striplock RBG "Belastingdeurwaarder" NIEUW 6402_HNB	20.000
Standaard verzendenvelop	C5 verz RBG, met 5 aanvullende logo's, Priority	20.000
Envelop dwangbevel	C5 verz. RBG "BELANGRIJK: ONMIDDELIJK OPENEN!" 6407_DWB	31.500
Envelop dwangbevel buitenland	C5 verz. RBG "BELANGRIJK: ONMIDDELIJK OPENEN!", Priority	4.000
TPS envelop	C5 verz TPS "Deze envelop...voor u" met mannetje	5.000
Bijlage envelop KWS	EA5 antw env. RBG, Postbus 923, team Invorderen, (6109)	20.000
Bijlage antwoordenvelop	EA5 antw env. RBG, Antwoordnummer 139	1.000
A4 envelop	EA4 env. met venster, RBG, Klep aan de korte zijde	500
A4 envelop	EA4 env. zonder venster, RBG, Klep aan de korte zijde	500
A4 envelop	Monster envelop zonder venster RBG, Klep aan de korte zijde	500
A5 flyer Combi TPS	Bijlage aanslag TPS	10.000
A5 Delfland "Toelichting....2023" HHD	Bijlage aanslag 2023 HHD	20.000
A5 Schieland "Waterschaps-bel.." 2023 HHSK	Bijlage aanslag 2023 HHSK	10.000

Klantportaal PSB t.b.v. printproeven

Het PSB biedt een klantportaal aan. Het klantportaal heeft een dashboard die relevante en specifieke informatie laat zien. In dit klantportaal kunnen o.a. de printproeven goedgekeurd worden. Het klantportaal moet de mogelijkheid bieden om bepaalde instellingen te beheren, bijvoorbeeld autorisaties m.b.t. voorraadbeheer, goedkeuring printproeven, wat een gebruiker (medewerker van RBG) mag en aanmaken van groepen gebruikers e.d. Het moet mogelijk zijn om ongelimiteerd gebruiker accounts aan te maken voor medewerkers van de RBG.

Dashboard

Het dashboard toont in het klantportaal relevante informatie.

- In het dashboard wordt getoond met welke versie van de documentbeschrijving het PSB werkt.
- In het dashboard wordt getoond welke en het aantal producten die in voorraad zijn. Dit kunnen enveloppen, flyers en bijlagen zijn.
- Het dashboard moet duidelijk en overzichtelijk m.b.t. klantuitingen aangeven
 - welk soorten en aantal klantuitingen het PSB aan het voorbereiden is;
 - welk soorten en het aantal nog goed te keuren klantuitingen;
 - welk soorten en het aantal nog te verzenden klantuitingen;
 - welk soorten en het aantal verzonden klantuitingen;
 - welk soorten en het aantal klantuitingen dat is aangeboden aan PostNL;
 - welk soorten en het aantal klantuitingen dat is aangeboden aan MijnOverheid;
 - mogelijkheid bieden om bovenstaande gegevens per periode (bijv. per dag, week, maand, etc.) op te vragen.

Bestanden / klantuitingen controleren

- De klantuitingen moeten per gebruiker of per groep gebruikers (bv per team) te ontvangen zijn.
- Als er klantuitingen klaar staan om goed te keuren, moet het mogelijk zijn om geautomatiseerd een melding vanuit het klantportaal naar desbetreffende gebruiker te sturen.
- In het klantportaal van het PSB worden de goed te keuren klantuitingen inclusief het aantal getoond.
- In het klantenportaal van het PSB moet de naam van de klantuiting, het versienummer, eventuele bijlage en soort envelop vermeld worden.
- In de printproef van de klantuitingen moet de hele set gecontroleerd kunnen worden (aantal + document + bijlagen + envelop + versienummer).
- Het controleren en goedkeuren van de klantuitingen moet overzichtelijk en efficiënt zijn voor de gebruiker.



- De printproeven van de klantuitingen worden door 2 gebruikers goedgekeurd (een eerste en definitieve goedkeurder) voordat deze definitief goedgekeurd worden. Indien de eerste goedkeuring is gedaan moet dit zichtbaar zijn voor de gebruikers die definitief mogen goedkeuren. Het moet ook inzichtelijk zijn door wie de goedkeuringen zijn gegeven.
- Het moet mogelijk zijn om klantuitingen te laten verwijderen voordat deze gedrukt worden d.m.v. een melding (zonder dat dit de rest van de batch doet vertragen).
- De historie van de meldingen moet zichtbaar blijven inclusief de reacties van het PSB.
- Het moet mogelijk zijn klantuitingen gedeeltelijk of in zijn geheel af te keuren. Daarbij moet een reden meegegeven worden door de gebruiker.

Status en historie van documenten en meldingen

- Het moet mogelijk zijn om per aangeleverd klantuitingen-bestand te zien wat de status is, beginnend van aanleveren tot verzending, en voor elke gewenste periode (bijv. per dag, week, maand, etc.) op te vragen zijn.
- Inzichtelijk moet zijn wie een eerste en definitieve goedkeuring heeft gegeven.
- De historie van de meldingen moet zichtbaar zijn. Daarbij willen we zien: wie de melding heeft gedaan, de inhoud van de melding, de reactie en de status (beginnend bij melding gedaan tot afgerond).

Inkomende belastingpost incl. scannen

- Post wordt ontvangen bij het PSB en verwerkt door het PSB.
- Belastingpost die dagelijks ontvangen wordt op het adres van de RBG in Schiedam wordt door koerier (1 a 2x per week) naar het PSB gebracht om scans van te maken.

De gescande documenten worden gesorteerd (via unieke documentcode) aangeleverd aan Bakerware (onderdeel van Centric) en worden door deze leverancier in de juiste digitale werkvoorraden van de RBG geplaatst.

Ter post aanbieden en digitale verzending klantuitingen

De door de RBG aangeleverde bestanden met klantuitingen (stuf-RBG, stuf-GH en printdriver) worden door het PSB verwerkt.

Aanbieden fysieke post

Na het printen door het PSB worden de fysieke klantuitingen in de juiste enveloppen gestopt (gecouverteerd). Deze worden aangeboden aan en opgehaald door PostNL op de locatie van het PSB.

Aanbieden digitale post

Het PSB bevaagt (via BSN) bij MijnOverheid (Logius) welke klant heeft aangegeven de belastingpost van de RBG digitaal te willen ontvangen. De klantuitingen worden via MijnOverheid aangeboden om digitaal te verzenden. Van het totaal aantal klantuitingen wordt 44% via MijnOverheid verzonden.

Aanleveren archiefbestanden aan externe leverancier (Bakerware)

De door de RBG aangeleverde bestanden (Stuf RBG, Stuf-GH en RBG-printer) worden door het PSB verwerkt. Het betreft hier bestanden met data die a.d.h.v. het bouwstenendocument en klantuiting-beschrijvingen aangemaakt worden, alsmede kant-en-klare klantuitingen die via de virtuele printer zijn aangeleverd.

Alle documenten (fysiek en digitaal (MijnOverheid)) worden digitaal (via een speciale server) aan een externe leverancier (Bakerware) geleverd ter archivering. Deze leverancier zet deze klantuitingen in het medewerkersportaal van de RBG waarbij tevens wordt aangegeven of het document digitaal via MijnOverheid of fysiek is verzonden naar de klant.

Betaalplatform

Accounts

De medewerkers van de teams administratieve invordering, speciaal beheer en klantcommunicatie maken gebruik van het betaalplatform. Elke medewerker die betaallinks moet kunnen versturen heeft een eigen account. Het moet zichtbaar zijn welke medewerker een betaallink heeft aangemaakt. De accounts van deze medewerkers moeten in eigen beheer binnen de RBG aangemaakt kunnen worden. De rechten binnen de betaallink moeten geautoriseerd kunnen worden door de RBG.

De RBG moet de mogelijkheid hebben tot het aanmaken van templates met teksten die verzonden kunnen worden naar de klant. De templates moeten gemakkelijk te wijzigen zijn. Deze teksten worden meegestuurd met de betaallink of iDEAL QR code. Bijvoorbeeld voor het vragen van een aanbetaling, het afspreken van een betalingsregeling of een prolongatie. Het moet eenvoudig te zien zijn welke betaallinks zijn verzonden, door wie en wat de status is (geslaagd, mislukt, geopend, ongeopend, etc.).

Dashboard en totaaloverzicht

Op een dashboard moet de volgende informatie getoond worden:

- Aantal betaallinks totaal verzonden, inclusief totaalbedrag.
- Aantal betaallinks betaald, inclusief totaalbedrag betaald.
- Aantal betaallinks niet betaald, inclusief totaalbedrag niet betaald.

Alle verzonden betaallinks moeten inzichtelijk zijn in een totaaloverzicht waarbij het mogelijk is om de detailinformatie per betaallink in te zien en te zoeken.

- Door welke gebruiker aangemaakt.
- Door welk team aangemaakt.
- Factuurnummer, bestaande uit klantnummer en aanslagnummer.
- Naar wie de betaallink is verzonden (klantnummer en naam klant).
- Naar welk e-mailadres of telefoonnummer de betaallink is verzonden.
- Datum van verzenden.
- Vervaldatum van de betaallink.
- Bedrag.
- Status betaallink (ongeopend, geopend, bezig met betalen, succesvol afgerond, verlopen).

Versturen van de betaallink

- Het moet mogelijk zijn om de betaallink in het medewerkersportaal van de RBG te integreren en hiervan uit aan te maken en te verzenden. Zoveel mogelijk informatie moet automatisch gevuld worden.
- Het moet mogelijk zijn om de betaallink via diverse manieren te versturen, o.a. e-mail, sms whatsapp.
- Als een klant niet betaald moet het mogelijk zijn automatisch een herinnering te sturen.
- Het moet mogelijk zijn om betaallinks door te plannen (betalingsregeling van meerdere maanden). De betaallink voor de nieuwe maand moet niet verzonden worden als de termijn van de vorige maand niet is betaald.
- Bij het versturen van een betaallink moet de volgende informatie ingevuld worden.
 - Informatie klant (aanhel, naam, e-mailadres, telefoonnummer);
 - Informatie transactiegegevens (betaalkenmerk, bedrag, factuurnummer, vervaldatum, omschrijving);
 - Informatie over betaalopties (Betaalafpraak, iDEAL);
 - De mogelijkheid om het bedrag te laten wijzigen door de klant (Ja, Nee);
 - De mogelijkheid tot het selecteren van een template. De medewerker kan teksten in de template aanpassen als dit nodig is. De templates zijn zelf aan te maken;
 - De vervaldatum van de betaallink.
- De status van de verzonden betaallink moet zichtbaar zijn (ongeopend, geopend, bezig met betalen, succesvol afgerond, verlopen, etc).
- Berichten die via SMS of Whatsapp worden verzonden moeten een link bevatten om te betalen.
- Berichten die via E-mail worden verzonden moeten een iDEAL QR-code en een link bevatten om te betalen.
- De klant selecteert met welke bank hij wil betalen. Na selectie moet de link en iDEAL QR code geopend worden met de bankapp van de klant.

De ontvangen betaallink

- De klant moet de betaallink via diverse manieren kunnen ontvangen. O.a. e-mail, sms en whatsapp.
- Als de klant het bericht (e-mail, whatsapp, sms) opent moet dit worden geregistreerd in het betaalplatform. Zie ook de kop 'dashboard en totaaloverzicht'.
- Als de klant de betaallink heeft aangeklikt moet dit worden geregistreerd in het betaalplatform. Zie ook de kop 'dashboard en totaaloverzicht'.
- Als de klant betaald of niet betaald moet dit worden geregistreerd in het betaalplatform. Zie ook de kop 'dashboard en totaaloverzicht'.
- De klant moet de betaallink kunnen openen of de iDEAL QR code kunnen scannen met de eigen bank app zodat er betaald kan worden zonder tussenkomst van een webpagina van het betaalplatform.

Rapportage en analyse mogelijkheid op de volgende data

Inzichtelijk maken:

- Door wie (gebruiker en afdeling) de betaallink is verzonden en het aantal betaallinks dat is verzonden per gebruiker en afdeling.
- Door wie de betaallink is ontvangen (klantnummer en naam klant) en het aantal betaallinks dat is ontvangen.
- Datum van betaallinks.
- Verzendmethode van betaallinks (o.a. e-mail, sms en whatsapp).
- Status van de betaallink (geslaagd, mislukt, geopend, ongeopend, etc).
- Bedrag van de betaallink.
- Herinneringen die zijn verzonden.
- Betaalregelingen die zijn aangemaakt met een door geplande betaallink.

Partnerschap

Aanvullend op bovenstaande wordt van de partner verwacht dat:

- zij een partner is die de RBG helpt verder te ontwikkelen naar “de RBG 2.0” met een maximaal klantgerichte dienstverlening;
- zij ervoor zorgt dat zijn/haar oplossing functioneert met de office-Software van de RBG en dat daarvoor geen extra (en/of dubbele) softwarelicenties nodig zijn;
- zij ervoor zorgt dat tijdens de implementatie (fase 1 en 2) de werkzaamheden van de RBG gewoon door kunnen gaan (tijdens de verbouwing kan de winkel open blijven).

De implementatie

De implementatie, fase 1 en fase 2, betreft voor de opdrachtnemer een resultaatsverplichting. Op basis van het programma van eisen (bijlage 3), de prijs voor de implementatie (zie tabblad implementatie fase 1 en tabblad implementatie fase 2, bijlage 4) en het implementatieplan (kwaliteitsvraag 1 en 3, bijlage 5), dient de implementatie onder eindverantwoordelijkheid van opdrachtnemer uitgevoerd te worden. De startdatum is de datum van ondertekening van de overeenkomst, de deadline van schriftelijke acceptatie door de RBG van **fase 1** van de implementatie is 31 december 2023.

De implementatie kent dus de twee volgende fases:

Fase 1: Must have-fase.

Fase 2: Optimalisatie fase. Deze fase zal later plaatsvinden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

In de overeenkomst staat een facturatieschema m.b.t. de implementatie van fase 1, zie bijlage 6. Elke sub-fase binnen fase 1 heeft een go/no go moment. Opdrachtnemer heeft voor de start van de volgende sub-fase een schriftelijke acceptatie (een ‘go’) van de RBG van de voorgaande sub-fase nodig om te kunnen starten met de volgende sub-fase. Indien deze schriftelijke acceptatie nog niet is afgegeven door de RBG (een ‘no go’) dan mag de opdrachtnemer nog niet starten met de volgende sub-fase binnen fase 1 van de implementatie.

De implementatie van fase 1 kent de volgende sub-fases: a. de opstart- en voorbereidingsfase, b. de technische realisatiefase, c. de inrichtings- en opleidingsfase, d. de acceptatiefase en e. de nazorgfase.

Optioneel in scope.

Porti

Porti wordt door het PSB aan de RBG gefactureerd tegen een zo gunstig mogelijke prijs. De in rekening gebrachte porti moet inzichtelijk en herleidbaar zijn naar de per batch verstuurde klantuitingen.

Porti wordt als optie meegenomen in scope van de aanbesteding. Het is alleen aan de RBG, op basis van de inschrijvingen m.b.t. de prijzen voor porti, of zij porti uiteindelijk onderdeel maakt van deze opdracht cq. overeenkomst. Zo niet dan zal de RBG rechtstreeks een overeenkomst aangaan met PostNL voor porti.

Niet in scope

Niet in scope van deze aanbesteding valt:

- De hernieuwde bevelen bestemd voor de deurwaarders van een partner van de RBG worden door deze partner zelf geprint. Bij invordering worden een aantal brieven zelf geprint die nodig zijn voor directe actie (bijvoorbeeld een individueel dwangbevel).
- Kantoorpost.
- Fase 3 zoals beschreven in paragraaf 1.8 van dit document.

2 AANBESTEDINGSPROCEDURE

2.1 Procedureel kader

De aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure (aanbestedingswet 2012, versie juli 2016). In deze aanbestedingsprocedure kunnen inschrijvers inschrijven op basis van deze uitnodiging tot inschrijving en haar bijlagen (hierna: Utl). De beoordeling vindt plaats op basis van uitsluitingsgronden, geschiktheids-eisen, het programma van eisen en de gunningscriteria.

De opdracht wordt gegund op basis van het gunningscriterium “beste prijs kwaliteit verhouding” (hierna: bpkv) als onderdeel van de “economisch meest voordelige inschrijving” (hierna: emvi). Dit betekent dat naast de prijs ook kwaliteit meeweegt bij het bepalen van de winnende inschrijving. De RBG is op basis van de Aanbestedingswet 2012, de Gids Proportionaliteit en de nieuwe richtlijn 2014/24/EU d.d. 1 juli 2016, verplicht enkele zaken te motiveren van gedane keuzes.

Keuze van de procedure.

De RBG heeft voor de openbare procedure gekozen omdat er een beperkt aantal aanbieders in de markt aanwezig is zonder de concurrentie positie te verstoren en omdat de gevraagde dienstverlening niet complex is.

Varianten.

De RBG heeft overwogen inschrijvers toe te staan om varianten voor te stellen, de RBG is echter van mening dat dat bij deze aanbesteding niet nodig is. Dit mede omdat de gevraagde dienstverlening niet complex of niet op verschillende manieren te verlenen is.

Mocht inschrijver een andere mening zijn toegedaan dan wordt inschrijver verzocht per omgaande, doch uiterlijk bij het stellen van de vragen voor de nota van inlichtingen (zie de planning), dit kenbaar te maken.

2.2 TenderNed

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

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

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

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

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

2.3 Voertaal

De inschrijving, alsmede de communicatie over de inschrijving, dient te geschieden in de Nederlandse taal. Dat geldt ook voor de communicatie tijdens het uitvoeren van de looptijd van de overeenkomst. De schriftelijke communicatie tijdens de uitvoering van de dienstverlening zal altijd in de Nederlandse taal zijn.

2.4 Intellectueel eigendom

Het intellectueel eigendom van de door de RBG verstrekte informatie berust te allen tijde bij de RBG. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de RBG mag niets uit deze Utl worden vermenigvuldigd (anders dan voor het doel van het indienen van een inschrijving) door middel van druk, fotokopie, microfilm, scan of anderszins. Schending van deze bepaling kan leiden tot onmiddellijke uitsluiting en kan worden aangemerkt als een omstandigheid die voldoet aan de in de aanbestedingsstukken en de nota van inlichtingen opgenomen uitsluitingsgronden. Het bepaalde in deze paragraaf laat onverlet het recht van de RBG op schadevergoeding.

2.5 Juridische voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

JURIDISCHE VOORWAARDEN		
RANGORDE	DOCUMENTOMSCHRIJVING	VERSIE
1	De overeenkomst Klantcommunicatie, de algemene inkoopvoorwaarden van de RBG en de Verwerkersovereenkomst Klantcommunicatie.	Definitieve versie bij Nota van Inlichtingen
2	Nota van inlichtingen	Volgt
3	Uitnodiging tot Inschrijving en haar Bijlagen	Onderhavig document
4	Uw Inschrijving	Volgt
5	Alle andere documenten waar door de RBG tijdens de aanbesteding, tot het moment van ondertekening van de overeenkomst, naar is verwezen.	

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende opdracht, zijn geen andere leverings-, betalings- en/of andere voorwaarden van toepassing dan de (contractuele) voorwaarden zoals die door de RBG in de Utl en overeenkomst Klantcommunicatie zullen worden gesteld. Voor bovenstaande tabel geldt dat de voorwaarden hoger in rangorde prevaleren boven de voorwaarden lager in rangorde. Een inschrijving onder (afwijkende) voorwaarden wordt geacht niet te zijn gedaan. De RBG wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van inschrijver c.q. Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand.

Definities

Zie bijlage 2 en de definities genoemd in de overeenkomst. Gedefinieerde begrippen worden niet altijd met een hoofdletter geschreven.

Niet nakomen verplichtingen door Opdrachtnemer

Indien gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de Opdrachtnemer niet voldoet (of nog zal kunnen voldoen) aan de verplichtingen die voortvloeien uit de in deze Utl opgenomen voorwaarden en/of de door Opdrachtnemer ingediende inschrijving en aanvullende afspraken die met wederzijds goedkeuren zijn gemaakt, dan behoudt de RBG zich het recht voor de betreffende overeenkomst eenzijdig te ontbinden. Indien de ontbinding van de overeenkomst tot een nieuwe aanbesteding leidt, is de betreffende Opdrachtnemer (waarmee de overeenkomst wordt ontbonden) verplicht alle kosten te vergoeden die de RBG naar aanleiding daarvan maakt.

2.6 Planning van de aanbesteding

Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan van onderstaande planning:

Activiteit	Datum/ Tijd
Publicatie van de aanbesteding	14-7-2023
Deadline indienen vragen voor nota van inlichtingen 1 (Fatale termijn)	8-8-2023
Verzending nota van inlichtingen 1	28-8-2023
Deadline indienen inschrijving (Fatale termijn)	11-9-2023
Start beoordelingsperiode inschrijvingen	11-9-2023
Presentaties inschrijvers m.b.t. hun inschrijving en mogelijkheid voor beoordelaars tot het stellen van vragen	20, 21 en/of 22 september 2023
Einde beoordelingsperiode inschrijvingen	2-10-2023
Bekendmaking voorlopige gunning	3-10-2023
Start wachtperiode	4-10-2023
Uiterste datum binnenkomst bewijsstukken voor verificatie UEA	13-10-2023
Einde wachtperiode	23-10-2023



Activiteit	Datum/ Tijd
Bekendmaking definitieve gunning	24-10-2023
Ondertekening overeenkomst	25-10-2023
Start implementatie fase 1	25-10-2023
Acceptatie implementatie fase 1	31-12-2023
Start dienstverlening	1-1-2024

De uiterste tijdstippen "Deadline indienen vragen voor de nota van inlichtingen" en "Deadline indienen inschrijving" gelden als een Fatale termijnen. Niet tijdig ingediende vragen voor de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen. Inschrijvingen die later binnenkomen dan de genoemde deadline (datum en tijdstip) worden niet bij de beoordeling betrokken en terzijde geschoven. De overige termijnen zijn indicatief en binden de RBG niet. Bij het opstellen van de planning is rekening gehouden met de vakanties die in Nederland plaatsvinden. De Fatale termijnen vallen buiten de vakanties.

2.7 Nota van Inlichtingen

De nota van inlichtingen is een document waarin de geanonimiseerde antwoorden op vragen van inschrijver zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Utl en haar bijlagen. De nota van inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van deze aanbesteding en prevaleert ten opzichte van het gestelde in deze Utl en haar bijlagen.

Als inschrijver wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over de Utl en haar bijlagen. Deze Utl is met zorg samengesteld. Mocht inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient hij de hoofdcontactpersoon van de RBG (dhr. P. Jonker) hier direct van op de hoogte te stellen via de berichtenmodule van TenderNed.

Als naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in documenten zitten en deze niet door inschrijver zijn gemeld, kan dit de RBG niet worden aangerekend.

Elke vraag voor de nota van inlichtingen dient afzonderlijk te worden gesteld, via de voorgeschreven template (zie bijlage 8). Anders dan op deze manier gestelde vragen worden niet in behandeling genomen. De uiterste datum/tijd voor het indienen van vragen en de uiterste datum waarop de geanonimiseerde vragen middels een nota van inlichtingen aan inschrijver kenbaar worden gemaakt staan vermeld in de planning (zie paragraaf 2.6). Indien beantwoorde vragen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleren later gegeven antwoorden boven eerder gegeven antwoorden.

Voor het stellen van vragen wordt inschrijver verwezen naar bijlage 8 Excel - Template stellen van vragen voor de nota van inlichtingen deze Utl. Alleen vragen die via deze Bijlage worden ingediend worden in behandeling genomen. Deze bijlage 8 dient u conform de planning in paragraaf 2.6 te uploaden op het TenderNed platform.

Deze bijlage bevat twee tabbladen, te weten:

1. Algemeen (over alle documenten *behalve* de overeenkomst en haar bijlagen) en;
2. De overeenkomst en bijlagen (voor het stellen van vragen specifiek m.b.t. deze documenten).

2.8 Vertrouwelijkheid

De informatie welke door de RBG ter beschikking wordt gesteld mag door inschrijver slechts gebruikt worden met als doel te komen tot een inschrijving. De informatie mag niet aan derden worden doorgegeven zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de RBG tenzij dit noodzakelijk is voor het samenstellen van uw inschrijving. De met dit doel geraadpleegde derden dienen door u te worden geïnformeerd over de vertrouwelijkheid van deze aanbestedingsprocedure. De RBG zal informatie afkomstig van inschrijver waarvan hij de vertrouwelijkheid kent, dan wel redelijkerwijs behoort te kennen, vertrouwelijk behandelen en in ieder geval rekening houden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van inschrijver.

2.9 Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure

Alle communicatie betreffende deze aanbesteding dient te verlopen via TenderNed. Het is niet toegestaan functionarissen van de RBG direct of indirect te benaderen binnen het kader van onderhavige aanbesteding. Elke positieve of negatieve beïnvloeding, op welke manier dan ook, van de bij de aanbesteding betrokken medewerk(st)ers kan leiden tot uitsluiting van deelname.

Een en ander behoudens noodzakelijk overleg over het vormen van een Combinatie indien gerechtvaardigd. In geval van Inschrijving als Combinatie wordt de Combinatie uitgesloten, indien een of meer van de Combinanten zich in een of meer van bovenbedoelde omstandigheden bevindt. Gedurende het aanbestedingstraject wenst de RBG het contact met alle inschrijvers alleen schriftelijk te laten verlopen via de berichtenmodule op het TenderNed platform.

2.10 Contractperiode

Er is gekozen voor een overeenkomst, zie bijlage 6. De initiële looptijd van de overeenkomst zal een periode bedragen van twee (2) jaar, met de optie om met drie (3) x twee (2) jaar te kunnen verlengen. Indien de verlengopties worden gelicht zal de looptijd in totaliteit acht (8) jaar bedragen.

Er wordt één (1) partij gecontracteerd (de nummer één uit de eind ranking) die met de RBG een overeenkomst sluit. Met de nummer twee (2) uit de eind ranking wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten, zie bijlage 7. Indien de nummer één uit de eind ranking niet voldoet (tijdens de implementatie, fase 1 en fase 2, tijdens beheer en onderhoud) schuift de nummer twee (degene met de wachtkamerovereenkomst) door naar de nummer één positie. Daarmee krijgt de oorspronkelijke nummer twee uit de eind ranking de overeenkomst om de opdracht uit te gaan voeren. Met de 'oude' nummer één uit de eind ranking (opdrachtnemer vanaf datum definitieve gunning) wordt de overeenkomst ontbonden.

2.11 Inschrijving

De inschrijving dient te geschieden op de in de aankondiging, de Utl en nota van inlichtingen voorgeschreven wijze, uiterlijk op het uiterste tijdstip voor de ontvangst van de inschrijvingen. De inschrijvingen kunnen niet worden geopend voor het tijdstip waarop de uiterste termijn voor het indienen van de inschrijvingen is verstreken.

Inschrijver is tot aan het in de vorige alinea bedoelde tijdstip bevoegd zijn Inschrijving in te trekken, te wijzigen dan wel een nieuwe inschrijving op de voorgeschreven wijze in te dienen. Indien een inschrijver meer dan één inschrijving voor dezelfde aanbesteding heeft ingediend wordt de laatste inschrijving als de definitieve inschrijving beschouwd.

Door het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver zich integraal akkoord met de in de aankondiging, de Utl en haar bijlagen en de nota van inlichtingen opgenomen en overige op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijnde bepalingen. Indien in een inschrijving een prijs zowel in cijfers als in letters is vermeld en deze niet overeenstemmen, geldt de prijs in letters, tenzij uit de inschrijving is af te leiden dat het bedrag in cijfers geldt.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstuk

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

2.12 Termijn van gestanddoening

De inschrijver doet zijn inschrijving gestand gedurende negentig (90) dagen na de dag waarop de inschrijving is ingediend. De RBG kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan door de inschrijver geen aanspraak op het verkrijgen van de opdracht worden ontleend. Middels een inschrijving bevestigt inschrijver dat zij haar inschrijving gedurende negentig (90) dagen na de dag waarop de inschrijving is ingediend gestand houdt.

Van de inschrijver die als nummer twee in de eind ranking eindigt wordt verwacht dat zij haar inschrijving gestand doet houden gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst. Middels een inschrijving bevestigt inschrijver dat zij haar inschrijving gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst gestand houdt.

2.13 Hoedanigheid van de inschrijver

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

Indien onderneming zowel als inschrijver als onderaannemer van een ander inschrijver deelneemt aan de aanbestedingsprocedure dan beoordeelt de aanbestedende dienst slechts de inschrijving waarin de onderneming als onderaannemer deelneemt en wordt de inschrijving van deze onderneming terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Een moedermaatschappij, of holding mag niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep, of holding inschrijven, of een deelneming bezitten in andere ondernemingen die inschrijven. Indien meerdere rechtspersonen binnen één holding inschrijven worden al deze rechtspersonen uitgesloten, tenzij bij inschrijving naar genoegen van de aanbestedende dienst wordt aangetoond dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten.

De volgende ondernemingen worden als één beschouwd:

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

2.13.1 Samenwerkingsverband

Combinaties van ondernemers (Deel II A 'Wijze van deelneming' UEA, zie bijlage 9) kunnen deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure, mits hun deelname in overeenstemming met de mededingingsrechtelijke uitgangspunten gebeurt (zie: Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken van 11 september 2009, nr. WJZ/9153048, met betrekking tot de toepassing door de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit van artikel 6 van de Mededingingswet ten aanzien van Combinatieovereenkomsten (Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2009).

Inschrijver dient in de UEA, zie artikel 4.1 van deze Utl, aan te geven hoe zij haar inschrijving indient. Hierin geeft inschrijver aan of zij zelfstandig, als hoofdaannemer met onderaannemer(s) of als combinatie inschrijft. Mocht inschrijver zich als combinatie willen inschrijven dan dient zij dat, naast het invullen in het UEA, kenbaar te maken middels het invullen van Bijlage 13, invulbijlage 2 "Verklaring Combinatie".

Deze invulbijlage dient rechtsgelding te worden ondertekend (door alle combinanten) en te worden geüpload bij het indienen van de inschrijving. Het is inschrijvers niet toegestaan om na de inschrijving met andere inschrijvers of derden alsnog een combinatie of een hoofdaanneming/onderaanneming aan te gaan.

2.13.2 Beroep op derde

Technische bekwaamheid

Indien gegadigde zich beroept op derde(n) (ook zijnde de holding/concern waaronder gegadigde valt) voor wat betreft de technische bekwaamheid, dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden, zie bijlage 9. De uitsluitingsgronden welke gelden voor de gegadigde zijn tevens van toepassing op derde(n).

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

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

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

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

1. Bewijsmiddelen inzake uitsluitingsgronden van deze derde(n) en;
2. Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseisen m.b.t. de technische bekwaamheid waarvoor inschrijver een beroep doet op deze derde(n).

Financiële en/of economische draagkracht

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

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

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

1. Verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek.
2. Een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van inschrijver en inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de inschrijver blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven GedragsVerklaring Aanbesteden (GVA), als bedoeld in artikel 4.1 Aw2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.

2.13.3 Onderaannemers

Indien een inschrijver gedurende de uitvoering van de opdracht delen van de opdracht uitbesteedt aan onderaannemers, waarop zij geen beroep doet inzake de geschiktheidseisen, dient inschrijver deze onderaannemer(s) en de taken die zij gaa(n)(t) uitvoeren te vermelden in het UEA (Deel II D), zie bijlage 9.

Inschrijver dient in de UEA, zie artikel 4.1 van deze Utl, aan te geven hoe zij haar inschrijving indient. Hierin geeft inschrijver aan of zij zelfstandig, als hoofdaannemer met onderaannemer(s) of als combinatie inschrijft. Mocht inschrijver zich als hoofdaannemer met onderaannemer(s) inschrijven dan dient zij dat, naast het invullen in het UEA, kenbaar te maken middels het invullen van Bijlage 12, invulbijlage 1 "Verklaring Hoofdaannemer/onderaanneming". Deze invulbijlage dient rechtsgeldig te worden ondertekend (door zowel Hoofd- als onderaannemer(s)) en te worden geüpload bij het indienen van de Inschrijving.

Het is Inschrijver(s) niet toegestaan om na de Inschrijving met een andere Inschrijver of derden alsnog een Combinatie of een Hoofdaanneming/onderaanneming aan te gaan

2.14 Overig

De RBG baseert haar keuze voor de Opdrachtnemer op de resultaten die uit onderhavige aanbesteding voortvloeien. De Inschrijver die het best presteert (is degene die de laagste "prijs ten behoeve van de beoordeling" op het gunningsmodel (zie paragraaf 6.1) behaalt), komt daarbij in aanmerking voor gunning.

Indien zich vóór ondertekening van de overeenkomst zaken voordoen, die de (voorgenomen) gunning aan de beoogde Opdrachtnemer niet rechtvaardigen, zulks ter beoordeling van de RBG, behoudt de RBG zich het recht voor alsnog de eerstvolgende best presterende Inschrijver voor gunning in aanmerking te laten komen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn, indien blijkt dat de winnende Inschrijver zich schuldig heeft gemaakt aan het overleggen van valse verklaringen of voor de ondertekening van de overeenkomst in staat van surseance van betaling of faillissement verkeert.

3 GUNNINGSPROCEDURE

3.1 Inschrijving

Inschrijvingen kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed. De uiterste mogelijkheid voor het indienen van uw inschrijving is **11 september 2023 om 12:00 uur** (Fatale termijn). Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van de inschrijving via TenderNed. Te laat ingediende inschrijvingen worden niet geaccepteerd en zijn derhalve uitgesloten van deelname. Het risico van niet tijdige indiening ligt bij inschrijver. Inschrijvingen, anders dan het indienen middels het uploaden van de inschrijving op het TenderNed platform, worden niet geaccepteerd.

De inschrijving dient bij indienen ondertekend te worden door een rechtsgeldig vertegenwoordiger, hetgeen betekent dat de van toepassing zijnde documenten van de inschrijving ondertekend moeten zijn door een daartoe, blijkens het handelsregister, vertegenwoordigingsbevoegde. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister dient een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, te worden bijgevoegd bij het indienen van de Inschrijving, zie ook paragraaf 2.13.

De volmacht dient in ieder geval een dagtekening, ondertekening door volmachtgever en gevolmachtigde en een duidelijk afgebakende omschrijving van waar de volmacht wel (en niet) betrekking op heeft. Indien er sprake is van een Combinatie dienen alle deelnemers van de Combinatie de inschrijving rechtsgeldig te ondertekenen. Bij een inschrijving als Hoofdaannemer/onderaannemer volstaat de ondertekening door de Hoofdaannemer.

Inschrijven als Hoofdaannemer met onderaannemer(s)

Inschrijver dient in de UEA, zie artikel 4.1, aan te geven hoe zij haar inschrijving indient. Hierin geeft inschrijver aan of zij zelfstandig, als Hoofdaannemer met onderaannemer(s) of als Combinatie inschrijft. Mocht inschrijver zich als Hoofdaannemer met onderaannemer(s) inschrijven dan dient zij dat, naast het invullen in het UEA, kenbaar te maken middels het invullen van Bijlage 12, invulbijlage 3 – Verklaring Hoofdaannemer/onderaanneming. Zie ook paragraaf 2.13.

Deze invulbijlage dient rechtsgeldig te worden ondertekend (door zowel Hoofd- als onderaannemer(s)) en te worden geüpload bij het indienen van de inschrijving. Het is inschrijvers niet toegestaan om na de inschrijving met andere inschrijvers of derden alsnog een Hoofdaanneming/onderaanneming aan te gaan.

Inschrijven als Combinatie

Mocht inschrijver zich als Combinatie inschrijven dan dient zij dat, naast het invullen in het UEA, kenbaar te maken middels het invullen van Bijlage 13, invulbijlage 4 – Verklaring Combinatie. Deze invulbijlage dient rechtsgeldig te worden ondertekend (door alle Combinanten) en te worden geüpload bij het indienen van de inschrijving.

Het is inschrijvers niet toegestaan om na de inschrijving met andere inschrijvers of derden alsnog een Combinatie aan te gaan.

3.2 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, pve en gunningscriteria

De uitsluitingsgronden staan beschreven in hoofdstuk 4, de geschiktheidseisen en het programma van eisen zijn beschreven in hoofdstuk 5. Inschrijvingen die niet voldoen aan de geschiktheidseisen en/of het programma van eisen worden geacht niet te zijn ingediend/gedaan.

In hoofdstuk 6 zijn de gunningscriteria opgenomen. Hierbij, m.b.t. het gunningscriteria, wordt een onderscheid gemaakt tussen prijs en kwaliteit. De inschrijver met de beste prijs kwaliteit verhouding (bpkv) komt in aanmerking voor het leveren van de gevraagde opdracht. Hoofdstuk 7 bevat (aanvullende) voorwaarden die van toepassing zijn op (het indienen van) een inschrijving.

3.3 Beoordeling

Alle inschrijvingen worden beoordeeld door een onafhankelijke, multidisciplinaire beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit vijf (5) ter zake deskundigen medewerkers, afkomstig van verschillende afdelingen. Het resultaat van de beoordeling wordt vervolgens getoetst en als advies voorgelegd aan het MT van de RBG.

De beoordeling wordt uitgevoerd volgens de methode 'Gunnep op Waarde' (zie hoofdstuk 6) en vindt plaats volgens de stappen:

STAPPEN IN DE GUNNINGPROCEDURE	
1.	Tijdig en volledig ontvangen inschrijvingen
2.	Beoordelen van de uitsluitingsgronden
3.	Beoordeling van de geschiktheidseisen en programma van eisen
4.	Beoordeling van de gunningscriteria
5.	Samenstellen van de totaal beoordeling
6.	Voorlopige gunning
7.	Wachtperiode
8.	Definitieve gunning

Toelichting van de stappen in de gunningsprocedure:

1. Ten eerste wordt de inschrijving beoordeeld op tijdigheid en volledigheid. Het ontbreken van verklaringen of bescheiden na de inschrijvingstermijn kan leiden tot uitsluiting;
2. Ten tweede wordt beoordeeld of de inschrijving niet aan de uitsluitingsgronden voldoet. Het voldoen aan uitsluitingsgronden kan leiden tot uitsluiting;
3. Ten derde wordt beoordeeld of de inschrijving aan de geschiktheidseisen voldoet. Het niet voldoen aan de geschiktheidseisen kan leiden tot uitsluiting;
4. Ten vierde wordt beoordeeld of de inschrijving aan het programma van eisen voldoet. Het niet voldoen aan het programma van eisen kan leiden tot uitsluiting;
5. Vervolgens zullen de inschrijvingen worden beoordeeld door de beoordelingscommissie op basis van de gunningscriteria. In deze fase zullen de individuele leden van de beoordelingscommissie punten toekennen per kwaliteitsvraag met als basis de richtlijnen van beantwoording. Iedere inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen merites. Dat neemt niet weg dat de beoordelaars bij hun kwalitatieve beoordeling rekening kunnen houden met hetgeen zij hebben waargenomen in andere inschrijvingen. Iedere beoordelaar voert de kwalitatieve beoordeling uit op basis van zijn eigen ervaring en expertise. Dat betekent dat de beoordelaars een inschrijving verschillend kunnen beoordelen. In de plenaire bespreking met de voltallige beoordelingscommissie worden de overwegingen van de individuele beoordelaars besproken en zal de beoordelingscommissie proberen tot consensus te komen over de toe te kennen score. *Het tot consensus komen is geen verplichting, er kunnen dus verschillen zitten tussen de beoordeling van de beoordelaars over één en hetzelfde antwoord op een kwaliteitsvraag;*
6. Aan degene met de laagste en, in geval van de wachtkamervereenkomst, degene met de op één na laagste "prijs ten behoeve van de beoordeling" o.b.v. het gunningsmodel (zie paragraaf 6.1) wordt de opdracht gegund (nummer 1) en de wachtkamervereenkomst gegund (nummer 2);
7. De voorlopige gunning wordt gelijktijdig bekend gemaakt aan alle inschrijvers en;
8. De gunning wordt van voorlopig naar definitief omgezet na minimaal 20 kalenderdagen.

3.4 Gunningsbeslissing

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

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk wetboek (hierna: BW), van het aanbod van inschrijver. Na ontvangst van de gunningsbeslissing kan een afgewezen Inschrijver een beroep in rechte instellen tegen de gunningsbeslissing. Dit dient te gebeuren binnen 20 dagen na verzending van de gunningsbeslissing. Dit betreft een vervaltermijn. In geval van een kortgedingprocedure schort de RBG de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

3.5 Verificatie

De RBG gaat na de bekendmaking van de gunningsbeslissing tijdens de bezwaartermijn over tot het verifiëren van de gegevens in de aangeleverde UEA(s) van de best scorende inschrijver, en indien van toepassing de derde(n).

Hiertoe dient inschrijver aan wie de RBG voornemens is te gunnen de vereiste bewijsstukken op eerste verzoek van de RBG binnen zeven kalenderdagen te overleggen. Daarnaast heeft de RBG de mogelijkheid om deze inschrijver te verzoeken de inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.

3.6 Gunning

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat de beoogde Opdrachtnemer aan alle vereisten voldoet én binnen twintig kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de RBG, wordt de opdracht aan deze inschrijver gegund en wordt de Software en Dienstverleningsovereenkomst getekend.

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

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

3.7 Gebruik merknamen, typen of octrooien

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

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

4 UITSLUITINGSGRONDEN

Inschrijvingen die voldoen aan de uitsluitingsgronden worden geacht niet te zijn gedaan. Onderstaand treft u de uitsluitingsgronden van deze aanbesteding aan.

4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijver waarvan de inschrijving conform instructies, tijdig en volledig door de RBG is ontvangen wordt beoordeeld op de uitsluitingsgronden conform het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA). Alle in de UEA genoemde en aangevinkte (dwingende en facultatieve) Uitsluitingsgronden zijn van toepassing.

Ten bewijze dat inschrijver niet in één of meer van de genoemde omstandigheden verkeert ontvangt de RBG van inschrijver het UEA (zie Bijlage 9, Uniform Europees Aanbestedingsdocument, het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in art. 3.64 jo. 2.84 AW 2012) op grond waarvan kan worden aangenomen dat de gronden voor uitsluiting niet op Inschrijver (zijnde zelfstandig, als hoofdaannemer en/of als Combinatie) van toepassing zijn. Via dit document geeft Inschrijver bovendien aan dat de genoemde bewijsstukken op eerste verzoek van de RBG binnen zeven (7) kalenderdagen zullen worden overlegd, zie ook paragraaf 2.6.

Bewijsstukken.

- a. Hieronder valt het als bewijsstuk opvragen van een “Gedrags-Verklaring Aanbesteden” (GVA) art. 4.1 AW 2012. Op grond van Art. 1.20 AW 2012 kan een Inschrijver uitsluitend worden uitgesloten indien blijkt gegeven is van onherroepelijke veroordelingen in dit verband in de afgelopen vijf jaar.
- b. Een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van inschrijver en inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de inschrijver blijkt (volmacht(en)).

De inschrijver verklaart door middel van het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA of de uitsluitingsgronden al dan niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van de uitsluitingsgronden op de inschrijver van toepassing is/zijn, wordt de Inschrijver van verdere deelneming aan deze aanbestedingsprocedure uitgesloten.

Indien de inschrijver een combinatie is en een uitsluitingsgrond van toepassing is op een van de deelnemers in die combinatie, zal de combinatie als geheel worden uitgesloten. Indien de inschrijver in verband met zijn inschrijving een beroep doet op (een) derde(n) en een uitsluitingsgrond van toepassing is op deze derde(n), zal de Inschrijver worden uitgesloten.

Ten bewijze dat de uitsluitingsgronden niet op de inschrijver van toepassing zijn, volstaat in eerste instantie het door de inschrijver ingevulde UEA. Op verzoek van de RBG levert de inschrijver die de RBG op grond van het gunningsbesluit beoogt uit te nodigen voor het indienen van een inschrijving – en indien sprake is van een combinatie, ieder lid daarvan, en indien sprake is van een beroep op (een) derde(n), iedere derde waarop de inschrijver een beroep doet – binnen de in paragraaf 2.6 van deze Utl gestelde termijn, de bewijsstukken aan.

LET OP.

Inschrijver worden erop gewezen dat het verkrijgen van sommige bewijsstukken enkele weken kan duren. Inschrijver wordt geadviseerd de bewijsstukken dan ook in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen, opdat deze tijdig – na eventueel verzoek daartoe van de RBG – kunnen worden verstrekt. Indien de inschrijver de bewijsstukken niet tijdig indient, na daartoe te zijn verzocht door de RBG, dan kan dit leiden tot uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

Wanneer een inschrijver niet afkomstig is uit Nederland en zodoende niet het bewijsstuk kan verstrekken als bovengenoemd, kan volstaan worden met een verklaring onder ede of een plechtige verklaring die door de betrokkene ten overstaand van een bevoegde rechtelijke instantie, notaris of bevoegd beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd. In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken te overleggen. Dit geldt tevens voor alle derde(n) waarop een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

5 GESCHIKTHEIDSEISEN EN PROGRAMMA VAN EISEN

Inschrijvingen die niet voldoen aan de geschiktheidseisen en/of programma van eisen worden geacht niet te zijn gedaan. Voor het doen van een inschrijving moet inschrijver voldoen aan de in de aankondiging, de Utl en haar bijlagen en nota van inlichtingen opgenomen geschiktheidseisen en/of programma van eisen.

5.1 Geldigheidsduur

Inschrijver dient te verklaren dat zij haar inschrijving tenminste negentig (90) kalenderdagen gestand doet na indienen van haar inschrijving. Inschrijver gaat hiermee akkoord door het indienen van een inschrijving.

5.2 Verklaring akkoord programma van eisen

Inschrijver dient te verklaren dat zij voldoet aan alle eisen en voorwaarden zoals gesteld in deze Utl en haar bijlagen. Inschrijver verklaart dit door middel van het indienen van een rechtsgeldig ondertekend UEA-document (zie Bijlage 9) en door middel van rechtsgeldige ondertekening van akkoord m.b.t. het programma van eisen (Bijlage 10, invulbijlage 1 akkoordverklaring PvE.). Na het verstrekken van de nota van inlichtingen worden geen wijzigingen meer doorgevoerd.

5.3 Overeenkomst / wachtkamerovereenkomst

Inschrijver dient bij inschrijving de “Overeenkomst EA Klantcommunicatie” (bijlage 6 en haar bijlagen 6a en 6b) en haar bijlagen te accepteren. Tijdens de periode tot aan de nota van inlichtingen bestaat de mogelijkheid te reageren op de overeenkomst door het indienen van vragen c.q. verbetervoorstellen. Deze vragen worden in de nota van inlichtingen beantwoord. Na het verstrekken van de nota van inlichtingen worden geen aanpassingen meer doorgevoerd.

Inschrijver dient bij inschrijving de “Wachtkamerovereenkomst EA Klantcommunicatie” (bijlage 7) te accepteren. Tijdens de periode tot aan de nota van inlichtingen bestaat de mogelijkheid te reageren op de Wachtkamerovereenkomst door het indienen van vragen c.q. verbetervoorstellen. Deze vragen worden in de nota van inlichtingen beantwoord. Na het verstrekken van de nota van inlichtingen worden geen aanpassingen meer doorgevoerd.

Inschrijver dient akkoord te gaan met zowel de overeenkomst EA Klantcommunicatie en haar bijlagen als wel met de Wachtkamerovereenkomst EA Klantcommunicatie middels het rechtsgeldig ondertekenen van Bijlage 11, invulbijlage 2 “Akkoordverklaring overeenkomsten”.

5.4 Referentie eis

Van inschrijver wordt vereist dat inschrijver in staat is de opdracht(en) te verrichten c.q. de overeenkomst uit te voeren zoals vermeld in de scope (zie paragraaf 1.8). Om dit aan te tonen overlegt inschrijver minimaal 1 referentie(s) door inschrijver verrichte dienstverlening in de afgelopen drie jaar (gerekend drie jaar vanaf de deadline van indienen inschrijvingen, zie voor meer voorwaarden de volgende pagina). De RBG heeft hiervoor een template bijgevoegd genaamd Bijlage 14, invulbijlage 5 - Referenties”. Inschrijver dient voor de beantwoording van deze eis deze template te gebruiken en bij haar inschrijving te uploaden op TenderNed. De RBG behoudt zich het recht voor de opgegeven Referenties te controleren.

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

1. Kerncompetentie 1: implementatie fase 1 en fase 2

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met de implementatie zoals beschreven in paragraaf 1.8, fase 1 en fase 2. Dit houdt in dat inschrijver bij de referentieorganisatie een volledige implementatie (Must have fase en de optimalisatie fase) moet hebben uitgevoerd.

2. Kerncompetentie 2: dienstverlening

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van de dienstverlening m.b.t. de opmaak en verzending (fysiek en digitaal) van alle soorten klantuitingen conform de eisen zoals vermeld in het programma van eisen (zie bijlage 3).

Gevraagd wordt om één referentie aan te leveren per kerncompetentie. Indien inschrijver kan aantonen binnen één bepaalde referentie ervaring te hebben opgedaan met beide gevraagde kerncompetenties, dan volstaat 1 referentie. Inschrijver dient in de referentieopdracht aan te geven aan welke kerncompetentie(s) wordt voldaan.

Een referentie opdracht dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- a. Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij inschrijver of onderaannemer samen met een andere ondernemer de referentie opdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door inschrijver of onderaannemer is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentie opdracht mag als zodanig worden gebruikt. Indien inschrijver toch gebruik wenst te maken van de volledige referentie dient de betrokken ondernemer van de referentie als onderaannemer te worden ingezet bij de uitvoering van de onderhavige opdracht.
- b. De referent dient een samenwerkingsverband van gemeenten én waterschappen te zijn waarmee een soortgelijke organisatie als de RBG wordt bedoeld inclusief haar omvang.
- c. In het geval van een samenwerkingsverband dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de kerncompetenties. De combinant op wie inzake een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing zijn ook daadwerkelijk uit te voeren.
- d. Indien een inschrijver zich voor de toetsing aan de technische bekwaamheid (referenties) deels op de technische bekwaamheid van derde(n) beroept, dient duidelijk te worden gemaakt in de overlegde referenties welk deel van de opdracht door inschrijver en welk deel door de betreffende derde is uitgevoerd. Per referentie dient duidelijk aangegeven te worden door welke organisatie de referentie opdracht is uitgevoerd. De derde op wie inzake een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing zijn ook daadwerkelijk uit te voeren.
- e. De referentie opdracht is actueel. Dat wil zeggen dat de referentie opdracht niet langer dan drie jaar geleden is uitgevoerd, of op het moment van uitbrengen van de inschrijving in uitvoering is. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven.
- f. Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om zonder tussenkomst van inschrijver de juistheid van alle verstrekte informatie omtrent de referentie(s) te verifiëren (bij de referent) en/of nadere bewijsstukken op te vragen bij de inschrijver, zoals het bewijs van de duur van de overeenkomst en bewijs van de omvang van de referentie opdracht.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

Per referentie opdracht een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het format Bijlage 14, invulbijlage 5 - Referenties”.

5.5 Bewijs van verzekering

De Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn voor ~~beroepsaansprakelijkheid (BAV)~~ en bedrijfsaansprakelijkheid (AVB). Onder ‘adequaat’ wordt verstaan een minimale dekking van € 500.000 per gebeurtenis en € 1.250.000 per jaar. Indien de Inschrijver een verzekering als hiervoor bedoeld nog niet heeft afgesloten op het moment van Inschrijving, dan dient de Inschrijver bij haar Inschrijving te verklaren dat Inschrijver bij gunning van de opdracht een dergelijke verzekering kan en zal afsluiten. Inschrijver verklaart dit door middel van het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

5.6 Eisen ten aanzien van de Nederlandse taal

Inschrijver dient te verklaren bij zijn inschrijving dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht alle correspondentie en communicatie in de Nederlands taal zal geschieden. Eventuele vertalingen zullen door de Inschrijver zelf worden verzorgd en vergoed. (Delen van) de Inschrijving die niet in de Nederlandse taal zijn gesteld, worden buiten beschouwing gelaten tijdens de beoordeling van de ingediende inschrijvingen. Door middel van het ondertekenen en indienen van het UEA bevestigt inschrijver dit.

5.7 Verklaringen

Garantieverklaring

Inschrijver dient een ingevulde en rechtsgeldige ondertekende garantieverklaring conform bijgevoegd model (Bijlage 15, invulbijlage 6 - Garantieverklaring) te overleggen.

Holdingverklaring

Inschrijver dient een ingevulde en rechtsgeldige ondertekende holdingverklaring conform bijgevoegd model (zie Bijlage 16, invulbijlage 7 - Holdingverklaring) te overleggen indien zij onderdeel uitmaakt van een holding en als dusdanig inschrijft. Hierbij dient de hoogste moedermaatschappij garant te staan voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de bij eventuele gunning af te sluiten Overeenkomst.

5.8 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps- of handelsregister.

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

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

Het uittreksel van het KvK (bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (KvK uittreksel) dient binnen zeven (7) kalenderdagen na voorlopige gunning op eerste verzoek van de RBG worden overlegd en dient op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is te zijn dan zes (6) maanden.

5.9 Financiële en economische draagkracht

Bewijs van verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijver beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van opdrachtgever adequaat dekt, in ieder geval tot een bedrag van € 500.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van € 1.250.000.

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

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

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

5.10 Kwaliteitsborging

ISO9001

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

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

1. Een kopie van het meest recente, geldende kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012, of;
2. Indien inschrijver een gelijkwaardig (gecertificeerd) kwaliteitsborgingssysteem heeft: Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO 9001:2015 systeem of een beschrijving van het kwaliteitsborgingssysteem waaruit blijkt dat deze minimaal gelijkwaardig is.

In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:

- a. visie op kwaliteitszorg;
- b. kwaliteitszorgsystemen;
- c. procedure voor behandeling van afwijkingen;
- d. procedure voor de afhandeling van klachten;
- e. methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
- f. een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
- g. beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

ISO27001

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat zijn systeem van informatiebeveiliging voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 27001 of gelijkwaardig.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

Een kopie van het meest recente, geldende beveiliging-managementsysteem met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012.



5.11 Exit-plan

Bij de Overeenkomst is een Bijlage (Bijlage 6b Exit scenario's) gevoegd van mogelijke exit scenario's. Inschrijver dient op basis van deze exit scenario's een exit plan op te stellen binnen zes (6) maanden na definitieve gunning. Van Inschrijver wordt gevraagd om free format in maximaal acht (8) pagina's A4, het Exit-plan op te stellen.

6 GUNNINGSCRITERIA

6.1 Gunningsmodel EMVI

De RBG hanteert in onderhavige aanbesteding het gunningcriterium “de beste prijs kwaliteit verhouding” (bpkv) van de “economisch meest voordelige inschrijving (emvi). Inschrijvers die niet voldoen aan de uitsluitingsgronden en volledig voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen en programma van eisen worden verder beoordeeld aan de hand van de verschillende vragen die zijn gesteld. Deze vragen zijn opgebouwd uit een hoofdstuk kwaliteit en een hoofdstuk prijs (de inschrijfprijs). De verhouding prijs : kwaliteit = 30% : 70%. Er wordt gewerkt met de beoordelingsmethodiek Gunnen op Waarde.

De bpkv kent dus een verhouding van prijs : kwaliteit = 30% : 70%. De fictieve waarde van kwaliteit is dus niet gelijk aan de waarde van de prijs. Voorbeeld: bij een inschrijfprijs (het totaal van alle prijsonderdelen) van € 500.000,00 (totale waarde van alle prijscomponenten bij elkaar opgeteld) heeft kwaliteit een fictieve waarde van € 1.166.666,67 indien nul (0) punten voor kwaliteit zijn behaald. Een lage kwaliteit betekent een hogere “prijs ten behoeve van de beoordeling” van de emvi.

In de beoordeling van kwaliteit kan per gunningscriterium een aantal punten worden behaald. Bij het niet behalen van het maximale aantal punten voor kwaliteit zal een deel van de fictieve waarde van kwaliteit worden opgeteld bij de inschrijfprijs ten behoeve van de beoordeling. Deze fictieve waarde van kwaliteit zal door de RBG als kostencorrectie worden toegevoegd aan de inschrijfprijs, wat vervolgens een “prijs ten behoeve van de beoordeling” oplevert.

Prijs ten behoeve van beoordeling (emvi) = inschrijfprijs + fictieve waarde kwaliteit. De fictieve waarde kwaliteit = $(1 - (\text{aantal behaalde punten} / \text{maximaal aantal te behalen punten})) \times ((\text{percentage kwaliteit} / \text{percentage prijs}) \times \text{inschrijfprijs})$.

De volgende drie scenario's dienen ter verduidelijking van de berekening van de beoordeling en de eind ranking:

1. Indien Inschrijver bij kwaliteit het maximaal aantal punten (100) behaalt bij een inschrijfprijs van € 500.000, is de fictieve waarde kwaliteit: $(1 - (100/100)) \times ((70/30) \times € 500.000) = € 0,00$. De “Prijs ten behoeve van de beoordeling” wordt derhalve € 500.000 + € 0 = € 500.000.

2. Indien Inschrijver bij kwaliteit 50 punten behaalt bij een inschrijfprijs van € 500.000, is de fictieve waarde kwaliteit: $(1 - (50/100)) \times ((70/30) \times € 500.000) = € 583.333,33$. De “Prijs ten behoeve van de beoordeling” wordt dan derhalve € 500.000 + € 583.333,33 = € 1.083.333,33.

3. Indien Inschrijver bij kwaliteit 20 punten behaalt bij een inschrijfprijs van € 500.000, is de fictieve waarde kwaliteit: $(1 - (20/100)) \times ((70/30) \times € 500.000) = € 933.333,33$. De “Prijs ten behoeve van de beoordeling” wordt dan derhalve € 500.000 + € 933.333,33 = € 1.433.333,33.

Alle berekeningen worden direct afgerond op één (1) decimaal achter de komma bij getallen (kwaliteitsvragen) en op twee (2) decimalen achter de komma bij bedragen (inschrijfprijs en prijs t.b.v. de beoordeling). Bij gelijke eindscore tussen Inschrijvers geldt de laagste inschrijfprijs als bepalend voor de eind ranking. Mochten twee of meerdere Inschrijvers een gelijke inschrijfprijs hebben dan volgt een loting bij de notaris.

6.2 Prijs

De vraag over de inschrijfprijs hebben betrekking op onderhavige opdracht en dienen ook vanuit deze relatie te worden beantwoord. Voor deze vraag kunnen geen punten worden behaald. De inschrijfprijs wordt meegenomen in de formule van bpkv. De voorwaarden voor het invullen van de prijzen staan vermeld in het tweede tabblad van de bijlage 4 (Bijlage 4 - Prijsmodel).

Manipulatieve inschrijvingen

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

Inschrijver dient akkoord te gaan met de voorwaarden genoemd in Bijlage 3 Prijsmodel, tabblad 2. middels het rechtsgeldig ondertekenen van Bijlage 22, invulbijlage 8 “Akkoordverklaring Prijsmodel”.

6.3 Kwaliteit

Het hoofdcriterium kwaliteit is opgebouwd zoals is weergegeven en verder gespecificeerd in de desbetreffende bijlage 5. De vragen hebben betrekking op de onderhavige opdracht (zie paragraaf 1.8) en dienen ook als zodanig te worden beantwoord. Voor deze vragen kunnen punten worden behaald. Voor de specificatie van de puntenverdeling dient u de bijlage 5 te raadplegen.

Het beoordelen van de vragen

Alle antwoorden op de vragen worden beoordeeld aan de hand van de richtlijnen van beantwoording die door de RBG zijn opgesteld. In deze richtlijnen van beantwoording staat verwoord welke antwoorden op de gestelde vragen worden verwacht. Alle beoordelaars zullen aan de hand van deze richtlijnen de antwoorden beoordelen. De richtlijnen van beantwoording staan vermeld bij de kwaliteitsvragen. Zie verder Bijlage 5 – Kwaliteitsvragen.

De maximale score die verkregen kan worden voor de kwaliteitsvragen is 100 punten.

Let op, uw implementatieplan mag niet strijdig zijn met het programma van eisen en mag niet leiden tot extra kosten. Alle kosten die voortvloeien uit uw inschrijving c.q. in de beantwoording van de kwaliteitsvragen worden geacht in de inschrijfprijs te zijn opgenomen.

7 SLOTBEPALINGEN

7.1 Voorbehoud stopzetting procedure

De RBG is niet verplicht om in deze aanbestedingsprocedure een gunningsbeslissing te nemen en/of tot het sluiten van een Overeenkomst met één en/of twee Inschrijver(s) over te gaan. Inschrijvers kunnen vanwege:

- a. Het niet nemen van een gunningsbeslissing;
- b. Het géén opvolging of vervolg geven aan een eventuele gunningsbeslissing;
- c. Het niet sluiten van een overeenkomst(en) en/of wachtkamerovereenkomst;
- d. Het opschorten en/of uitstellen en/of verbinden van nadere voorwaarden aan de gunningsbeslissing;
- e. Het op enig moment opschorten en/of annuleren van de aanbestedingsprocedure en;
- f. De hiervóór genoemde en andere overige gevallen

geen enkele aanspraak maken op vergoeding door de RBG, inclusief hun eventuele rechtsopvolger(-s) en/of daaraan gelieerde (rechts-)personen, van schades en/of kosten, hoe genaamd en op welke grond dan ook. Inschrijvers aanvaarden door hun deelname aan deze aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk de hiervoor genoemde en andere voorbehouden van de Aanbesteder.

7.2 Voorbehoud na afronden procedure

De RBG is gerechtigd de overeenkomst met begunstigde met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat het gunningbesluit onrechtmatig is geweest, of dat de Software en Dienstverleningsovereenkomst ongeldig is, of dat de opdracht om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed.

Aan een dergelijk beëindigingbesluit kunnen door de begunstigde geen aanspraken worden ontleend jegens de RBG op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade.

7.3 Documenten vernietigen bij niet inschrijven

Inschrijver dient alle aanbestedingsdocumenten welke zijn ontvangen te vernietigen indien besloten wordt om niet in te schrijven.

7.4 Eigendom van de informatie

Alle door de Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving aangeboden informatiedragers en documentatie worden eigendom van de RBG en zullen niet worden geretourneerd maar vertrouwelijk worden behandeld en opgeslagen en/of vernietigd.

7.5 Instemming

Door het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver zich akkoord met de in dit document opgenomen en overige op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijnde bepalingen. Voorwaardelijke inschrijvingen worden geacht niet te zijn gedaan en zullen niet voor gunning in aanmerking komen.

7.6 Geschillen en/of klachten

Geschillen tussen de bij deze aanbesteding betrokken partijen kunnen in eerste instantie worden voorgelegd aan de "Commissie van Aanbestedingsexperts". Mocht dat niet geval zijn dan zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waartoe de RBG behoort.

De Commissie van Aanbestedingsexperts

Doel van deze commissie is door een snelle, zorgvuldige en laagdrempelige behandeling van klachten van ondernemers of aanbestedende diensten de professionaliteit van de aanbestedingspraktijk verder te verbeteren en een leereffect teweeg te brengen bij ondernemingen en aanbestedende diensten. Daarmee kan eraan worden bijgedragen dat klachten worden opgelost zonder dat de stap naar de rechter nodig is.

Naar aanleiding van ontvangen klachten kan de commissie bemiddelen en/of niet-bindende adviezen geven. Zij bepaalt zelf of voorgelegde klachten in behandeling worden genomen. Daarbij laat zij zich leiden door de hierboven vermelde doelen. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, motiveert zij dat. De commissie behandelt geen klachten die onder de rechter zijn.

Een ondernemer die deelneemt aan zo'n procedure en vindt dat de aanbestedingsregels niet goed zijn toegepast of dat hij onheus is behandeld, kan daarover een klacht indienen bij de commissie van Aanbestedingsexperts. Omgekeerd kunnen aanbestedende diensten klagen over het gedrag van deelnemende ondernemingen.

De Commissie van Aanbestedingsexperts neemt klachten van ondernemers alleen in behandeling:

1. Indien een ondernemer eerst de aanbestedende dienst in duidelijke bewoordingen heeft geïnformeerd dat hij een klacht heeft;
2. De aanbestedende dienst een –binnen de lopende aanbesteding – redelijke termijn heeft gegund om op de klacht te reageren en;
3. De reactie van de RBG niet heeft geleid tot intrekking van de klacht.

Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de voorgenomen gunning, kunnen zich tegen de voorgenomen gunning uitsluitend verzetten door uiterlijk binnen twintig (20) kalenderdagen, gerekend vanaf de dag na datum van dagtekening van het bericht van de voorgenomen gunning, een kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te Rotterdam. De mondelinge behandeling van dat kort geding dient binnen één en twintig (21) kalenderdagen na het uitbrengen van de dagvaarding, of op kortst mogelijke redelijke termijn nadien, plaats te vinden.

Aangezien het besluit van de voorgenomen gunning zowel per post als per e-mail aan de Inschrijvers wordt verzonden, betreft de eerste dag na de datum van verzending van het betreffende besluit dag één (1) van deze termijn.

Het aanhangig maken van een kort geding vindt uitsluitend plaats door betekening door een deurwaarder van de kort gedingdagvaarding ten kantore van de Aanbestedende dienst. Gelet op de aanbestedingsprocedure wordt uitgegaan van een aantoonbaar spoedeisend belang (de opdracht dient immers op korte termijn na voorgenomen gunning van start te gaan), hetgeen voor alle betrokken partijen relevant is. Indien geen (tijds) rechtsvordering tegen de voorgenomen gunning wordt ingesteld of de rechtsvordering wordt afgewezen, kan de Aanbestedende dienst overgaan tot definitieve gunning.

7.7 Rechts- en forumkeuze

Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank in Rotterdam.



8 BIJLAGEN OVERZICHT

- Bijlage 1 = Missie visie RBG 2.0
- Bijlage 2 = Definities
- Bijlage 3 = PvE
- Bijlage 4 = Prijsmodel
- Bijlage 5 = Kwaliteitsvragen
- Bijlage 6 = Overeenkomst Klantcommunicatie
- Bijlage 6a = Algemene Inkoopvoorwaarden De RBG
- Bijlage 6b = Exit scenario's
- Bijlage 6c = Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 7 = Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 8 = Template stellen van vragen voor de nota van inlichtingen
- Bijlage 9 = UEA EA Klantcommunicatie (zie platform TenderNed)
- Bijlage 10 = Invulbijlage 1 Akkoordverklaring PvE
- Bijlage 11 = Invulbijlage 2 Akkoordverklaring overeenkomst en bijlagen
- Bijlage 12 = Invulbijlage 3 Verklaring Hoofdaannemer / onderaanneming
- Bijlage 13 = Invulbijlage 4 Verklaring Combinatie
- Bijlage 14 = Invulbijlage 5 Referenties
- Bijlage 15 = Invulbijlage 6 Model Garantieverklaring
- Bijlage 16 = Invulbijlage 7 Model Holdingverklaring
- Bijlage 17 = 4102 - Ambsthalve beschikking (v 2.9)
- Bijlage 18 = Bouwstenen (v 2.9)
- Bijlage 19 = Documentbeschrijving combi aanslag versie 3.20
- Bijlage 20 = Specificaties Berichtenbox Archief de RBG v12
- Bijlage 21 = Documentbeschrijving enveloppen (v 2.1)
- Bijlage 22 = Invulbijlage 8 Akkoordverklaring Prijsmodel



9 IN TE DIENEN DOCUMENTEN

Inschrijver dient bij het indienen van de inschrijving de volgende documenten te uploaden op het TenderNed platform.

Bij inschrijving in te dienen documenten				
Nr.:	Omschrijving vraag / gevraagde	Format	Zie ook	Onderdeel
1	UEA	Zie TenderNed-platform	Hfst. 4.1	Uitsluitingsgronden
2	Verklaring akkoord met Programma van Eisen	Bijlage 2	Hfst. 5.2	Minimumeisen
3	Verklaring akkoord met de overeenkomst Klantcommunicatie, de algemene inkoopvoorwaarden van de RBG en de Verwerkersovereenkomst.	Invulbijlage 2	Hfst. 5.3	Minimumeisen
4	Verklaring akkoord met de Wachtkamer-overeenkomst.	Invulbijlage 2	Hfst. 5.3	Minimumeisen
5	Verklaring akkoord voorwaarden prijsmodel (Bijlage 4), tweede tabblad	Invulbijlage 8	Hfst. 6.2	Prijsmodel
6	Referentie	Invulbijlage 5	Hfst. 5.4	Minimumeisen
7	Garantie verklaring	Invulbijlage 6	Hfst. 5.7	Minimumeisen
8	Holdingverklaring	Invulbijlage 7	Hfst. 5.7	Minimumeisen
9	Verklaring Hoofdaannemer / onderaanneming	Invulbijlage 3	Hfst. 3.1	Minimumeisen
10	Verklaring Combinatie	Invulbijlage 4	Hfst. 3.1	Minimumeisen
11	Prijsmodel beantwoording	Bijlage 4	Hfst. 6.2	Gunnings-criterium
12	Kwaliteitsvragen beantwoording	Free format	Hfst. 6.3	Gunnings-criterium
13	Bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (KvK uittreksel)	Conform KvK	Hfst 2.11	Minimumeis