

Beschrijvend document

## **Output Management**

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

## Inhoud

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Begrippen.....                                                                   | 4  |
| 1.1 Inleiding.....                                                               | 6  |
| 1.2 Aanleiding en context van de Aanbesteding .....                              | 6  |
| 1.3 Het CBR .....                                                                | 6  |
| 1.4 Doelstellingen .....                                                         | 6  |
| 1.5 Gebruik Aanbestedingsplatform .....                                          | 7  |
| 2 Inhoud van de Opdracht .....                                                   | 8  |
| 2.1 Binnen de scope van de Opdracht.....                                         | 8  |
| 2.2 Buiten de scope van de Opdracht .....                                        | 11 |
| 2.3 Perceelindeling .....                                                        | 11 |
| 2.4 Omvang van de Opdracht .....                                                 | 11 |
| 2.5 Varianten .....                                                              | 12 |
| 2.6 Contractvorm.....                                                            | 12 |
| 2.7 Wijziging van de Opdracht .....                                              | 12 |
| 3 Verloop van de Aanbesteding .....                                              | 13 |
| 3.1 Procedure.....                                                               | 13 |
| 3.2 Planning .....                                                               | 13 |
| 3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding .....                                 | 13 |
| 3.4 Informatieverstrekking .....                                                 | 13 |
| 3.5 Indienen van de Inschrijvingen .....                                         | 14 |
| 3.6 Opening van de Inschrijvingen .....                                          | 14 |
| 3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen .....                                      | 14 |
| 3.8 Gunningsbeslissing .....                                                     | 15 |
| 3.9 Verificatie van bewijsmiddelen .....                                         | 15 |
| 4 Eisen aan de Inschrijver .....                                                 | 16 |
| 4.1 Inleiding.....                                                               | 16 |
| 4.2 Aanbiedingsbrief (A1).....                                                   | 17 |
| 4.3 Uitsluitingsgronden .....                                                    | 17 |
| 4.4 Geschiktheidseisen .....                                                     | 18 |
| 5 Toetsing van de Inschrijving .....                                             | 22 |
| 5.1 Inleiding.....                                                               | 22 |
| 5.2 Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3 en T4 en T5 en T6 en T7 ..... | 22 |
| 6 Beoordeling van de Inschrijving .....                                          | 23 |
| 6.1 Beoordelingsteam.....                                                        | 23 |
| 6.2 Wijze van beoordeling .....                                                  | 23 |
| 6.3 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Gunningscriteria .....               | 23 |
| 6.4 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Gunningscriteria .....              | 24 |
| 6.5 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten .....                            | 24 |
| 6.6 Berekenen van de eindscores .....                                            | 24 |
| 6.7 Bezwaartermijn .....                                                         | 25 |
| 6.8 Niet-gunnen.....                                                             | 25 |
| 6.9 Gunningscriteria .....                                                       | 25 |
| 7 Voorschriften en voorwaarden .....                                             | 36 |
| 7.1 Voorbehouden van het CBR .....                                               | 36 |
| 7.2 Toepasselijk recht.....                                                      | 36 |
| 7.3 Nederlandse taal .....                                                       | 36 |
| 7.4 Inschrijven in een Samenwerkingsverband/combinatie.....                      | 36 |
| 7.5 Inschrijven met Onderaannemers.....                                          | 36 |
| 7.6 Inschrijving conform de Aanbestedingsstukken .....                           | 37 |
| 7.7 Voorwaardelijke Inschrijving .....                                           | 37 |
| 7.8 Gedeeltelijke Inschrijving .....                                             | 37 |
| 7.9 Opgave van prijzen, tarieven en kosten.....                                  | 37 |

|      |                                                                                          |    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7.10 | Manipulatief inschrijven .....                                                           | 37 |
| 7.11 | Geldigheidsduur van de Inschrijving.....                                                 | 37 |
| 7.12 | Ondertekening van het UEA en van de Inschrijving .....                                   | 37 |
| 7.13 | Aantal malen inschrijven .....                                                           | 38 |
| 7.14 | Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Inschrijving .....         | 38 |
| 7.15 | Medewerking onderzoek .....                                                              | 38 |
| 7.16 | Kostenvergoeding .....                                                                   | 38 |
| 7.17 | Status informatie in de Aanbestedingsstukken.....                                        | 39 |
| 7.18 | Merkenamen.....                                                                          | 39 |
| 7.19 | Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken ..... | 39 |
| 7.20 | Intellectueel eigendom .....                                                             | 39 |
| 7.21 | Uitsluiting van Inschrijvers .....                                                       | 39 |
| 7.22 | Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname .....            | 40 |
| 7.23 | Communicatie gedurende de Aanbesteding .....                                             | 40 |
| 7.24 | Beïnvloeding van de beoordeling .....                                                    | 40 |
| 7.25 | Mededeling van de gunningsbeslissing.....                                                | 40 |
| 7.26 | Rechtsmiddel .....                                                                       | 40 |
| 7.27 | Klachtafhandeling .....                                                                  | 41 |
| 8    | Bijlagen .....                                                                           | 42 |

## Begrippen

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis. Als het begrip in enkelvoud is gegeven wordt daaronder ook het meervoud begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt daaronder ook het enkelvoud begrepen.

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanbestedende dienst       | Het CBR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Aanbesteding               | De onderhavige openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de Opdracht                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Aanbestedingsplatform      | Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen het CBR en de Inschrijver plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.                                                                                                                                                                                             |
| Aanbestedingsstukken       | Alle documenten die door het CBR gedurende de Aanbesteding worden ingebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Aanbestedingswet           | Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.                                                                                                     |
| Beschrijvend document      | Dit document, inclusief Bijlagen, waarin door het CBR een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Bijlage                    | Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| CBR                        | Het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen, in deze het CBR die de Opdracht verstrekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Derde                      | Een andere entiteit op wie de Inschrijver een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze derde partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer.                                                                                                                                                                                                                         |
| Dienst(en)/Dienstverlening | De door de Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van het CBR te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het gebruik van de termen 'Diensten' en 'Dienstverlening' heeft mede betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die diensten (dienen te) worden gedaan. |
| Geïnteresseerde            | Vóór het moment van inschrijven – de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Geschiktheidseisen         | Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Inschrijver moet voldoen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Gunningscriteria           | Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Herziene documentatie      | Herziene documentatie betreft aanvullingen en/of wijzigingen ten aanzien van de Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Inschrijver                | Een Geïnteresseerde die een Inschrijving heeft ingediend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Inschrijving               | Het aanbod dat de Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan het CBR en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Leveringen                 | De door de Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van het CBR te leveren producten, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nota van inlichtingen                        | Document dat de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden en/of reacties op opmerkingen van Geïnteresseerden bevat, evenals eventuele mededelingen van het CBR en wijzigingen van het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene documentatie prevaleert boven eerdere versies van die betreffende documenten. |
| Onderaannemer                                | Een leverancier/dienstverlener die de Opdrachtnemer zelf inzet om een gedeelte van de gecontracteerde opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als hoofdaannemer. De Opdrachtnemer blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht en de resultaten ervan. Deze onderaannemer is niet per se de Derde als bedoeld in het Beschrijvend document.                                                                                                                      |
| Opdracht                                     | De opdracht van het CBR aan de Opdrachtnemer tot hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst of de Raamovereenkomst en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Opdrachtgever                                | De entiteit, in casu het CBR, die de Overeenkomst/Raamovereenkomst aangaat met de Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Opdrachtnemer                                | De ondernemer met wie het CBR de Overeenkomst afsluit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Overeenkomst                                 | De overeenkomst of de Raamovereenkomst tussen het CBR en de Opdrachtnemer voor het leveren van (een) product(en) of het verlenen van een dienst, zoals beschreven in het Beschrijvend document.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Perceel                                      | Een afgebakend onderdeel van de Opdracht waarop kan worden ingeschreven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Programma van eisen                          | Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Samenwerkingsverband                         | Een combinatie van (rechts-)personen die gezamenlijk als één Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) | Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Uitsluitingsgronden                          | Omstandigheden die, indien de Inschrijver daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Werkdag                                      | Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 1.1 Inleiding

### 1.2 Aanleiding en context van de Aanbesteding

In dit Beschrijvend document staat informatie over de Europese aanbesteding output-management voor het CBR. Het CBR wenst een Overeenkomst te sluiten met 1 ondernemer.

Het CBR nodigt geïnteresseerden uit om een Inschrijving in te dienen op basis van de informatie in de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers moeten voldoen aan de voorwaarden in dit Beschrijvend document.

### 1.3 Het CBR

Het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan. Het CBR is door de minister van Infrastructuur en Waterstaat belast met een verkeersveiligheidsstaak: het beoordelen van de rijvaardigheid en medische geschiktheid van bestuurders en de vakbekwaamheid van professionals in transport en logistiek.

Het beleid van de organisatie staat in het teken van betaalbaarheid, transparantie en vernieuwing. Het CBR vernieuwt en verbetert zijn processen en producten om de samenleving het best mogelijke product te bieden tegen een maatschappelijk aanvaardbare prijs. Daarnaast worden nieuwe specialismen aan het pakket toegevoegd om van het CBR hét exameninstituut op mobiliteitsgebied te maken. Het CBR is opgedeeld in vier divisies: Theorie, Rijvaardigheid, Rijgeschiktheid en CCV.

Voor meer informatie over het CBR zie: [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl).

De ARBIT 2022 (zie Bijlage 3). Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ingeval van strijdigheid tussen de algemene inkoopvoorwaarden van het CBR en het Beschrijvend Document, prevaleert het bepaalde in het Beschrijvend Document.

### 1.4 Doelstellingen

In de [stragische koers CBR 2026](#) zijn drie pijlers benoemd om de ambitie van uitvoerder naar dienstverlener te realiseren. In de aanbestedingsprocedure wordt hier, waar mogelijk, op onderstaande wijze invulling aan gegeven:

#### 1. Een verbeterde dienstverlening waarbij het klantbelang leidend is bij de inrichting daarvan.

Door het gebruik van een CCM platform voor output-management kiest het CBR voor een procesoplossing waarbij niet alleen communicatie wordt afgeleverd, maar ook berichten worden gesegmenteerd op basis van klantprofielen en contexten. Hierbij staat de klant en zijn positie centraal en dit draagt direct bij aan een verbeterde dienstverlening.

#### 2. Een bredere en sterkere rol op het terrein van verkeersveiligheid.

Aan deze pijler wordt geen directe bijdrage geleverd. Communicatie omtrent rijbewijzen en geschiktheid zijn secundair wel betrokken bij verkeersveiligheid, echter een directe connectie is er niet.

#### 3. Eén CBR: investeren in de fundamenteën van onze organisatie.

Consistent output-management, waarbij het CBR de berichtgeving afstemt op de klant, staat aan de basis van een goede klantreis gericht op transparantie en kwaliteit.

Het CBR wenst met de aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren:

| Doelstelling                                         | Toelichting                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Verbetering van de kwaliteit van de klantervaring | Door het realiseren van output-management via een CCM platform wenst het CBR bij te dragen aan de persoonlijke passende en kwalitatief goede communicatie langs meerdere kanalen.             |
| 2. Proactief en partnerschap                         | De te selecteren partij moet kunnen meedenken, ongevraagd advies geven en proactief inspringen op behoeften.                                                                                  |
| 3. Kostenbesparing                                   | Het CBR streeft naast kwaliteit ook altijd naar optimalisatie en vraagt Inschrijver en in een later stadium ook Opdrachtnemer om altijd mee te denken naar optimalisatie en kostenbesparingen |

### 1.5 Gebruik Aanbestedingsplatform

Het CBR stelt alle Aanbestedingsstukken beschikbaar via het Aanbestedingsplatform. De Inschrijver kan zijn Inschrijving uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. Het CBR is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform door de Inschrijver en wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor eventuele technische of gebruikersvragen verwijzen wij u graag door naar [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) of wijzen wij u op de handleidingen voor ondernemers op <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen>, of anders op het centrale telefoonnummer voor de helpdesk 0800-836 3376.

Om toegang te krijgen tot TenderNed, dient een onderneming te beschikken over e-Herkenning. Het aanvragen van e-Herkenning kan enkele weken duren. Meer informatie over het aanvragen van e-Herkenning is te vinden op de website van TenderNed.

Voor zover omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform en het Beschrijvend document met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het Beschrijvend document boven de omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform.

## 2 Inhoud van de Opdracht

### 2.1 Binnen de scope van de Opdracht

Het CBR vervult een veelheid aan taken die allemaal als gedeelde noemer *het bevorderen van de verkeersveiligheid* hebben. Door dit samenstel van taken vervult het CBR een poortwachtersrol voor iedereen die, al dan niet beroepsmatig, aan het verkeer wil deel (blijven) nemen. Een groot deel van de dienstverlening is gericht op de reguliere rijbewijscategorieën. Daarbuiten kent het CBR echter ook activiteiten die zich richten op andere vervoersmodaliteiten zoals binnenvaart, recreatievaart, luchtvaart, personenvervoer, gevaarlijke stoffen en speciaal transport.

Naast het toetsen van theoretische kennis en de rijvaardigheid, beoordeelt het CBR ook de *geschiktheid*. De beoordeling op geschiktheid omvat het beoordelen of iemand lichamelijk en geestelijk geschikt is om aan het weg- en waterverkeer deel te nemen. De klanten in het proces van beoordelen van geschiktheid zijn met name de burger die haar/zijn (beroeps)rijbewijs en/of vaarbewijs

- wenst te halen of uit te breiden t.b.v. besturing van andere typen voertuigen
- wenst te behouden, op bepaalde momenten of bij bepaalde gebeurtenissen in haar/zijn leven
- wenst te behouden, nadat de burger door de politie bij het CBR wordt aangemeld na een aanhouding.

Zo'n 85% van de klanten wikkelen hun zaken bij het CBR digitaal af, via het portaal MijnCBR. De andere 15% kiest er voor om haar/zijn zaken met het CBR op papier af te wikkelen.

#### **De doelstelling van de onderhavige aanbesteding is:**

Het leveren, implementeren en onderhouden van een customer communications platform (hierna CCM platform) ten behoeve van het CBR.

Het CBR neemt vanaf de start van de overeenkomst naast het CCM platform de volgende outputopties af:

1: Printen, bestaande uit het:

- printen, couverteren en verzendklaar maken van Gezondheidsverklaringen
- printen, couverteren en verzendklaar maken van reguliere post
- printen, couverteren en verzendklaar maken van aangetekende post
- printen, couverteren en verzendklaar maken van betekende post

2: (aangetekende) email zoals omschreven in de aanbestedingsstukken

Daarnaast heeft het CBR in de toekomst de mogelijkheid om extra faciliteiten op het gebied van outbound communicatie aan CBR klanten middels diverse kanalen af te nemen. Hierbij kan bijvoorbeeld maar niet uitsluitend worden gedacht aan (in bulk): emailing, sms, whatsapp, berichten via 'socials', berichten via Berichtenbox/MijnOverheid.

De afname van deze faciliteiten is volledig optioneel. Het CBR heeft de mogelijkheid om de genoemde optionele faciliteiten niet af te nemen of via een derde af te nemen. Indien het CBR de faciliteiten (al) via een derde partij afneemt, is het voor de goede orde wel de bedoeling dat het platform de faciliteiten van deze derde(n) kan faciliteren.

#### **Kosten besparen**

Door aangetekende post te vervangen voor aangetekend mailen kan het CBR kosten besparen op porto. Het CBR streeft naast kwaliteit ook altijd naar optimalisatie en vraagt Inschrijver en om Opdrachtnemer continu mee te nemen in en voorstellen te doen mbt procesoptimalisatie en kostenbesparingen.

## Context van output-management

CBR wil een CCM-platform aanschaffen. Dit platform moet meerdere output-management mogelijkheden bieden. Het CBR zal in elk geval output-management kanalen op het gebied van het printen van reguliere post en (aangetekende) emailing afnemen. Het CBR zal in de periode waarop deze uitvraag toeziet daarnaast mogelijk haar wijze van communicatie met klanten uitbreiden naast de bestaande kanalen van reguliere geprinte post. De kansen op het gebied van output-management zien toe op de transactionele communicatie met klanten en de uitbreidingsmogelijkheden hiervan. Dit betekent dat het CBR, naast print, mogelijk ook andere geïntegreerde communicatiekanalen wil gaan inzetten voor communicatie geïnitieerd vanuit het productieproces, zoals communicatie via sms, whatsapp, 'socials', (aangetekende) mailing en plaatsing van documenten in MijnOverheid/Berichtenbox. Dit wordt gerealiseerd door inzet van een CCM-platform.

Niet alleen de techniek van meerdere kanalen zal worden ingezet, maar juist ook het logische management van de kanalen ten behoeve van een continu verbeterde klantervaring in de communicatie met het CBR. Om dit mogelijk te maken en de interne (communicatie-) processen gaandeweg stapsgewijs te verbeteren, is het CBR voornemens om gebruik te maken van een Customer Communication Management (CCM) platform. Hier kan gedacht worden aan een SaaS platform, dat real-time inzage geeft over ieder communicatiemoment en kanaal, alsmede over day-to-day en geaggregeerde managementinformatie over alle communicatie.

Daarnaast maakt het platform het mogelijk om op een eenvoudige manier op basis van de data en klantsegmentatie workflows te optimaliseren. Het CBR kiest ervoor om enkel gebruik te maken van een open platform, dit houdt in dat CBR de mogelijkheid krijgt om gebruik te maken van derde partij functionaliteit door gestandaardiseerde API's.

Opdrachtnemer moet in staat zijn deze diensten aan te bieden en de daartoe benodigde processen (en producten) in de loop der tijd te ontwikkelen.

De implementatie zal gefaseerd verlopen, waarbij we in elk geval de bestaande kanalen, print en email, zullen integreren in het aan te schaffen platform. Het CBR wil daarnaast optioneel een schaalbaar en aanpasbaar systeem in gebruik kunnen nemen, dat het CBR in staat stelt om de gewenste overige kanalen geleidelijk optioneel te implementeren. Dit proces zal bestaan uit het identificeren van en advisering over de gewenste functionaliteiten, het in kaart brengen van de baten en kosten, en het nemen van een separaat besluit voor elk kanaal dat we willen toevoegen aan het platform.

Het is belangrijk om op te merken dat het CBR op dit moment nog geen duidelijkheid heeft over aantallen en vereisten met betrekking tot voor het CBR nieuwe kanalen. In deze uitvraag hebben we hier rekening mee gehouden, door bijvoorbeeld te werken met staffels. En door in een vroegtijdig stadium van deze marktvraag geïnteresseerde partijen in de gelegenheid te stellen zich nader te oriënteren op de wensen van het CBR.

## Reguliere mail, print en post

De output mogelijkheden die in het CCM-platform in elk geval gevoegd dienen te worden zijn reguliere printen van poststukken en (aangetekende) emailing. Dus het printen, couverteren en verzendklaar maken van reguliere post en Gezondheidsverklaringen. Het terugkoppelen op de verzending van post (aanbieding aan PostNL) valt eveneens binnen de scope, de bezorging niet. De terugkoppeling op bezorging van aangetekende mail is onderdeel van de dienst. Zie bijlage 6 voor nadere detaillering.

## Gezondheidsverklaring

De beoordeling van geschiktheid van klanten geschiedt op initiatief van de (beroepsmatige) klant meestal met het proces van het invullen van een papieren Gezondheidsverklaring (GV). Deze GV moet per klant worden aangeschaft (€ 41 in 2023) en is als zodanig een waardedocument met unieke kenmerken (bv een barcode) per document voor latere herkenning in de processen. De inkomende GV wordt binnen het CBR beoordeeld, waarna het CBR een besluit neemt (wel of niet geschikt) of de klant doorverwijst naar het zorgveld (artsen, specialisten) of andere deskundigen voor een nader onderzoek. De uitkomsten van dat nadere onderzoek worden retour ontvangen en daarna wordt alsnog een besluit (wel of niet geschikt) genomen. In geval een klant door de politie bij het CBR wordt aangemeld, start er een soortgelijk proces.

GV's worden toegezonden aan individuele klanten. Maar kunnen ook in bulk besteld worden door gemeentes en bepaalde instellingen in de gezondheidszorg. Deze GV's worden besteld via een webshop. Deze webshop wordt binnen CBR beheerd. Het printen en verzendklaar maken (van unieke GV's) geschiedt door leverancier. Zie bijlage 6 voor nadere detaillering.

## **Documentatie en bijlagen**

Voor de verdere uitwerking en beschrijving van de opdracht verwijzen wij tevens naar de volgende bijlagen:

- Bijlage 1 - Standaard Inschrijfformulier output-management
- Bijlage 2 - PvE output-management
- Bijlage 3 - Concept DVO output-management
- Bijlage 3A – ARBIT 2022
- Bijlage 4 - UEA output-management
- Bijlage 5 - Demo usecases
- Bijlage 6 - Huidig proces incl. brieven
- Bijlage 7 - Beroep financiële en economische draagkracht
- Bijlage 8 - Beroep technische en beroepsbekwaamheid
- Bijlage 9 - Ervaring inschrijver (referentie)
- Bijlage 10 - Opzet prijsblad output-management
- Bijlage 11 - Opzet concept verwerkersovereenkomst
- Bijlage 12 - Geheimhoudingsverklaring
- Bijlage 13 – Standaard uitgangspunten SLA
- Bijlage 14 - Indienen vragen en opmerkingen

Zoals de naam weergeeft is bijlage 1 het standaard inschrijfformulier. In bijlage 2 staan alle eisen vermeld waaraan het project, de aanbidding en de oplossing moet voldoen.

De uiteindelijk te sluiten overeenkomst is een dienstverleningsovereenkomst. Bijlage 3 is deze nadere overeenkomst met contractvoorwaarden en de van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden.

Bijlage 4 is het uniform Europees aanbestedingsdocument waarin Inschrijver verklaart dat de uitsluitingsgronden op hem niet van toepassing zijn, en dat Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.

Onderdeel van de gunningscriteria is de presentatie van usecases. Zie bijlage 5.

Onderdeel van de productie gestuurde output is printen. Bijlage 6 geeft het huidige proces weer waarbij de inhoudelijk bijlage de verschillende type Gezondheidsverklaringen weergeeft en voorbeelden van een aantal brieven. De bijlage geeft ook de specificaties en richtlijnen over de te printen brieven en Gezondheidsverklaringen en zijn in feite kwaliteitseisen aan het printproces.

Standaard bijlage 7 & 8 kan Inschrijver gebruiken indien er een beroep wordt gedaan op de financiële en economische draagkracht en/of de technische en beroepsbekwaamheid van een derde partij.

Als onderdeel van de geschiktheidseisen moeten referenties aangedragen worden om aan te tonen dat er aan de kerncompetenties voldaan kan worden. Bijlage 9 kan Inschrijver gebruiken om deze referenties aan te dragen.

Als onderdeel van de gunningscriteria wordt een inschrijfprijs gewogen in het beoordelingsmodel. Bijlage 10 geeft door middel van het prijsblad de mogelijkheid op basis van verschillende producten tot een inschrijfprijs te komen.

Als er sprake is van het verwerken van persoonsgegevens dient ook een verwerkersovereenkomst afgesloten te worden. De standaard CBR verwerkersovereenkomst is bijgevoegd als bijlage 11.

Bijlage 12 is de standaard geheimhoudingsverklaring voor het regelen van de in de dienstverlening genoemde geheimhouding. Bijlage 13 geeft de standaard uitgangspunten voor de van toepassing zijnde SLA weer.

Vragen kunnen ingediend worden door middel van bijlage 14, standaard antwoordformulier voor het stellen van vragen.

## 2.2 Buiten de scope van de Opdracht

De volgende onderdelen/werkzaamheden hangen samen met de Opdracht, maar behoren niet tot de scope van de Opdracht:

- Verzenden van de post
- Email die niet binnen de bewaking van het CCM platform valt

## 2.3 Perceelindeling

De Opdracht is niet verdeeld in Percelen. In de opdracht is sprake van het samenvoegen van opdrachten, namelijk het CCM platform met de output mogelijkheid van regulier printen, couverteren en verzendklaar maken van post en Gezondheidsverklaringen.

In deze aanbestedingsprocedure wordt ervoor gekozen de Opdrachten samen te voegen en niet over te gaan tot opdeling van de Opdracht in meerdere percelen. Van doorslaggevend belang hiervoor zijn de volgende redenen:

- Gelet op de omvang van de totale opdracht is het voor zowel CBR als de markt minder interessant als de opdracht verder wordt opgedeeld in percelen. Door het creëren van volume door bundeling zal naar verwachting het beste aanbestedingsresultaat worden gehaald.
- Het CBR wenst met één solide ervaren partner te werken die eindverantwoordelijk is voor de volledige Dienstverlening. Het opsplitsen in meerdere percelen leidt tot de situatie dat het CBR mogelijk te maken krijgt met meer contractpartners. De beheerlast zal hierdoor toenemen; deze contractuele relaties moeten gemanaged worden, processen moeten op elkaar afgestemd worden, afspraken moeten worden gemonitord en worden gecoördineerd. Ook de uniformiteit in afspraken en naleving moet worden bewaakt. Om de beheerlast in de uitvoering van de overeenkomst tot een acceptabel niveau te beperken, is een opsplitsing van de aanbesteding in percelen onwenselijk.
- Het CBR beoogt met de aanbesteding optimale (financiële) voorwaarden te bewerkstelligen waaronder beheersing van de kosten., alsmede de kwaliteit van dienstverlening t.b.v. van de klantbeleving. Het opsplitsen van de Opdracht in percelen zou een kostenreducering en de kwaliteit in onevenredige mate kunnen beperken.
- De opdrachten zijn met elkaar verbonden en er is een grote kwaliteitsafhankelijke samenhang tussen de opdrachten. De keuze voor één Opdrachtnemer is daarom de meest logische en meest efficiënte oplossing.
- Het CBR verwacht aldus dat het uitvragen van alle gevraagde diensten in één perceel tot een substantieel kleinere inspanning (lagere kosten, kortere doorlooptijd, minder inzet van mensen) zal leiden voor zowel het CBR als de markt.
- Gelet op de omvang en de aard van de Opdracht en de gevraagde expertise, is het aantal potentiële Inschrijvers dat de Opdracht kan uitvoeren dusdanig dat ook zonder een verdeling in percelen de mededinging gewaarborgd blijft en de concurrentie niet wordt beperkt.

## 2.4 Omvang van de Opdracht

De raming van de opdracht in één kalenderjaar is gebaseerd op de aantallen in 2023, aangevuld met de prognose van ontwikkeling van de post in relatie tot het aangetekend mailen door middel van het CCM platform.

- Printen van Gezondheidsverklaring (t.b.v. burgers, gemeentes (verzending in bulk)): 100.000 st. Zie bijlage 6 voor specificaties van het printen van de Gezondheidsverklaring.
- Printen van correspondentie (zie bijlage 6 voor nadere specificaties):
  - Reguliere post
    - o Enveloppen C5: 800.000. Aantal vellen papier: 2,0 mln.
    - o Enveloppen C4: In 2023 worden vergaande stappen genomen om deze stroom uit te faseren en te vervangen door digitaal. Wij verwachten hier een resterend volume van 20.000 enveloppen per jaar.
  - Aangetekende post:
    - o in 2023 110.000 stuks (Envelop C5; aantal vellen papier: 350.000). Het is de ambitie om deze zo spoedig mogelijk te vervangen door:
      - o e-mailing aangetekend: 45.000
      - o printen aangetekend: 70.000 (inclusief 5.000 stuks waarbij de aangetekende mail niet wordt opgehaald)
  - Betekende post:
    - o 20.000. Hierbij dient op de buitenkant van het poststuk een akte te worden bevestigd, die de bezorger van het betekende poststuk retour zendt aan het CBR.

- Op basis van business cases zal worden besloten om andere communicatiekanalen af te nemen:
  - o Berichten via sms/social: 1 mln. stuks (danwel een meervoud hier van)
  - o Plaatsing in Berichtenbox: 100.000 stuks (of een meervoud hier van)

Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

De combinatie van de complexiteit van het implementeren en managen van een CCM-platform, samen met het bewaken en behouden van de gewenste hoge kwaliteit, zorgt ervoor dat zowel van het CBR als van de opdrachtnemer investeringen worden gevraagd. Hierin ligt dan ook de motivatie om een dienstverleningsovereenkomst aan te gaan met een maximale looptijd van 8 jaar.

De kosten voor de eerste 4 contractjaren zijn geschat op € 1,8 mln. In de contractjaren van 4 tot 8 jaar is een vergelijkbare kostenpost verwacht, verhoogd met de jaarlijkse prijsaanpassingen en indexaties. Gemakshalve is hiervoor een 10% marge aangehouden om deze kostenstijging te dekken.

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Prognose contract tot 0 - 4 jaar | € 1,8 |
| Prognose contract tot 4 - 8 jaar | € 1,8 |
| 10% marge                        | € 0,4 |
| Totaal prognose 8 jaar           | € 4,0 |

De opdrachtwaarde komt uit boven het Europese drempelbedrag van € 215.000 exclusief btw voor leveringen of diensten of werken.

Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend.

## 2.5 Varianten

Een variant is een niet-bestek conforme inschrijving, dat wil zeggen: een andere oplossing voor de behoefte dan gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Het toestaan van aanbieden van varianten leidt ertoe dat in het Beschrijvend document duidelijk moet worden beschreven op welke wijze de aangeboden varianten zullen worden beoordeeld en hoe de varianten ten opzichte van de opties die voldoen aan het Programma van eisen en de Gunningscriteria worden beoordeeld. Varianten zijn niet toegestaan.

## 2.6 Contractvorm

Het CBR is voornemens om één Overeenkomst af te sluiten. De Overeenkomst heeft een initiële vaste looptijd van 48 maanden en kan daarna 4 x keer verlengd worden met maximaal 12 maanden per keer. De maximale looptijd van de overeenkomst bedraagt daarmee 96 maanden.

De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 4 jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 januari 2024.

## 2.7 Wijziging van de Opdracht

### *Wijzigingen*

Wijzigingen van de opdracht zijn alleen mogelijk binnen de kaders van artikel 2.36 en 2.163a e.v. Aanbestedingswet 2012. Voor een nadere uitwerking van de wijzigingsmogelijkheden zie artikel 11 van de overeenkomst.

### *Herziening*

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd. De mogelijke wijzigingen staan nader uitgewerkt in de overeenkomst.

Wanneer de behoefte ontstaat aan de beschreven wijziging, dan vraagt het CBR een offerte aan bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt een offerte op, waarbij de gespecificeerde werkzaamheden uit de offerteaanvraag worden overgenomen. Het CBR is niet verplicht om de gewijzigde en/of optionele diensten af te nemen. Het CBR kan er altijd voor kiezen om optionele diensten af te nemen bij een derde.

## 3 Verloop van de Aanbesteding

### 3.1 Procedure

Het CBR volgt een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. Als criterium voor gunning wordt gehanteerd: economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding.

### 3.2 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Het CBR behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten.

| Mijlpaal                                                                       | Datum                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Publicatie Aanbesteding                                                        | 28 Augustus 2023                                                                           |
| Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen <b>vragen en opmerkingen</b> (deadline) | 11 september 2023 vóór 10:00 uur                                                           |
| Publicatie eerste Nota van inlichtingen (streefdatum)                          | 18 september 2023                                                                          |
| Sluitingsdatum vragenronde 2: Indienen <b>vragen en opmerkingen</b> (deadline) | 25 september 2023 vóór 10:00 uur                                                           |
| Publicatie tweede Nota van inlichtingen (streefdatum)                          | 1 oktober 2023                                                                             |
| <b>Sluitingsdatum</b> indienen Inschrijvingen (deadline)                       | 12 oktober 2023 vóór 14:00 uur                                                             |
| Openen van Inschrijvingen                                                      | 12 oktober 2023 na 14:00 uur                                                               |
| 1 <sup>e</sup> beoordelingsronde G1 & G2                                       | 17 oktober 2023                                                                            |
| Demo usecases (uitnodiging volgt)                                              | 24 & 25 (& optioneel 26) oktober 2023                                                      |
| 2 <sup>e</sup> beoordelingsronde G3 en definitieve punten vaststellen          | 1 november 2023                                                                            |
| Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)                                  | 15 november 2023                                                                           |
| Deadline aanleveren bewijsstukken (streefdatum)                                | Uiterlijk vijf werkdagen na verzending gunningsbeslissing, dat wil zeggen 20 november 2023 |
| Einddatum opschortende termijn (streefdatum)                                   | 20 kalenderdagen na verzending gunningsbeslissing, 5 december 2023                         |
| Ondertekening dienstverleningsovereenkomst (streefdatum)                       | 10 december 2023                                                                           |
| Ingangsdatum implementatie (streefdatum)                                       | 1 januari 2024                                                                             |
| Ingangsdatum Overeenkomst (streefdatum)                                        | 1 januari 2024                                                                             |

### 3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Het CBR neemt berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling.

### 3.4 Informatieverstrekking

#### *Indienen van vragen en opmerkingen*

De Geïnteresseerde heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. Voor het stellen van vragen dient gebruik te worden gemaakt van Bijlage 14 'Indienen vragen en opmerkingen'. Vragen die op een andere manier worden ingediend, worden in de regel niet beantwoord. Het CBR kan niet garanderen dat vragen die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen, worden beantwoord.

De Geïnteresseerde wordt verzocht om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw organisatie gerelateerde namen. Het CBR publiceert de gestelde vragen zonder daarbij de naam van de vraagsteller te vermelden en behoudt zich het recht voor om vragen met dat doel aan te passen.

Het CBR geeft geen garantie op anonimiteit, bijvoorbeeld omdat uit noodzakelijke technische vragen de identiteit van de vragensteller kan worden afgeleid.

Indien de Geïnteresseerde vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de Nota van inlichtingen om worden beantwoord. De Geïnteresseerde kan het CBR gemotiveerd verzoeken een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door bij zijn vraag te vermelden: '*Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoorden in de Nota van inlichtingen*'. Indien het CBR van oordeel is dat een vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van aard is, wordt dit medegedeeld aan de Geïnteresseerde. De Geïnteresseerde kan de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door het CBR laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

#### *Beantwoorden vragen in Nota('s) van inlichtingen*

Het CBR sluit een vragenronde af met het publiceren van een Nota van inlichtingen met daarin alle gestelde vragen van Geïnteresseerden en de antwoorden daarop van het CBR. Ook van eventuele wijzigingen in Aanbestedingsstukken maakt het CBR melding in een Nota van inlichtingen. Dit kan gepaard gaan met herziene documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken.

De informatie in de Nota's van inlichtingen is bindend en leidend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de Aanbestedingsstukken.

Het CBR publiceert de Nota's van inlichtingen op het Aanbestedingsplatform. Hiervan wordt geen notificatie verstuurd; een Geïnteresseerde dient er zelf voor zorg te dragen dat de informatie tot hem komt. TenderNed biedt hiertoe de mogelijkheid aan de hand een button op het Aanbestedingsplatform (Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding).

### **3.5 Indienen van de Inschrijvingen**

De Inschrijving moet digitaal worden ingediend via het Aanbestedingsplatform vóór de sluitingsdatum zoals vermeld in de planning op het Aanbestedingsplatform.

Het CBR adviseert de Inschrijver om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Na de sluiting van de inschrijvingstermijn is het (technisch) niet langer mogelijk om een Inschrijving in te dienen, het is een fatale vervalltermijn. Het CBR beschouwt een niet tijdig ingediende Inschrijving als niet ingediend en neemt deze daarom niet in behandeling. Het risico van niet tijdige ontvangst van de Inschrijving is geheel voor rekening van de Inschrijver. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van het Aanbestedingsplatform.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van de Inschrijving. Het CBR, de aanbieder van het Aanbestedingsplatform zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

### **3.6 Opening van de Inschrijvingen**

De Inschrijvingen zijn voor het CBR niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum voor inschrijving is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingsdatum en -tijd opent het CBR de Inschrijvingen. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van Inschrijvingen aanwezig zijn.

### **3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen**

Na opening worden de Inschrijvingen gecontroleerd en beoordeeld.

#### **Controle volledigheid en vormvereisten**

Het CBR controleert of een Inschrijving volledig is en voldoet aan de vormvereisten. Een Inschrijving die niet volledig is of niet voldoet aan de vormvereisten wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

#### **Toetsing**

Het CBR toetst of Uitsluitingsgronden (zie hoofdstuk 4) van toepassing zijn en of de Inschrijver en de Inschrijving voldoen aan de Geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4) en de toetsingscriteria (zie hoofdstuk 5). Een Inschrijving die niet voldoet aan de hiervoor genoemde punten wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

#### **Inhoudelijke beoordeling**

Het CBR beoordeelt de Inschrijving op basis van het gunningscriterium de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De wijze waarop het CBR dat doet is beschreven in hoofdstuk 6.

### 3.8 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de Inschrijvingen maakt het CBR de gunningsbeslissing tegelijkertijd bekend aan alle Inschrijvers. Aan de gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het CBR niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver.

### 3.9 Verificatie van bewijsmiddelen

In de verificatiefase, ten tijde van de opschortende termijn, kan het CBR bewijs opvragen om de informatie die de Inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft gegeven te verifiëren. Om de administratieve last te beperken is bepaald dat het CBR aan Inschrijvers bij het indienen van hun Inschrijving in eerste instantie alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) mag vragen, in plaats van alle bewijsstukken. De bewijsstukken die vallen onder het UEA, met uitzondering van de referenties, kunnen in de regel alleen worden opgevraagd bij de Inschrijver(s) die op basis van de beoordeling in aanmerking komt/komen voor de Opdracht. De gevraagde bewijsstukken moeten worden geleverd binnen een termijn van vijf Werkdagen.

#### Uitsluiting na verificatie

Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentiële winnende Inschrijver:

- niet voldoet aan de gestelde eisen, of
- geen afdoende bewijs kan overleggen, of
- onjuiste informatie of manipulatieve heeft verstrekt,

komt deze Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. Het CBR zal de gunningsbeslissing dan in de regel intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Vervolgens zal het CBR de procedure opnieuw starten vanaf paragraaf 3.8, waarbij de Inschrijver die als tweede in de rangorde eindigde zal worden aangemerkt als de potentieel winnende Inschrijver.

Als na verificatie blijkt dat de potentieel winnende Inschrijver zijn aanbod niet kan nakomen of niet voldoet aan de toetsingscriteria danwel de gestelde eisen, dan komt deze Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. Het CBR zal de gunningsbeslissing dan intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Vervolgens zal het CBR de procedure opnieuw starten vanaf paragraaf 3.8, waarbij de Inschrijver die als tweede in de rangorde eindigde zal worden aangemerkt als de potentieel winnende Inschrijver.

## 4 Eisen aan de Inschrijver

### 4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen het CBR hanteert en welke informatie de Inschrijver dient aan te leveren. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Inschrijver aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Eveneens is beschreven welke eisen gelden indien:

- de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s);
- de Inschrijver inschrijft als een Combinatie /Samenwerkingsverband;
- de Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n);
- de Inschrijver zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n).

Zie paragraaf 7.4 en 7.5 voor aanvullende voorschriften voor het inschrijven met Onderaannemers of als een Samenwerkingsverband.

In de tabel hieronder is aangegeven welke bewijsstukken/documenten de Inschrijver moet bijvoegen bij de Inschrijving. Alleen de winnende Inschrijver dient de bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' aan te leveren, binnen vijf Werkdagen na verzoek van het CBR. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Inschrijver.

Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. Het verdient aanbeveling de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben.

Het CBR behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) de Inschrijver.

|                                           | #  | Omschrijving                                                 | Bij inschrijving | Op verzoek |
|-------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------|------------------|------------|
| Algemene verklaringen                     | A1 | Aanbiedingsbrief                                             | X                |            |
|                                           | A2 | Standaard Inschrijfformulier output - management (bijlage 1) | X                |            |
|                                           | A3 | Beroep financiële en economische draagkracht (bijlage 7)     | X                |            |
|                                           | A4 | Beroep technische en beroepsbekwaamheid (bijlage 8)          | X                |            |
|                                           | A2 | Uniform Europees Aanbestedingsdocument                       | X                |            |
| Bewijsmiddelen t.b.v. Uitsluitingsgronden | U1 | Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister       | X                |            |
|                                           | U2 | Gedragsverklaring aanbesteden                                |                  | X          |
|                                           | U3 | Verklaring van de Belastingdienst                            |                  | X          |
| Geschiktheidseisen                        | E1 | Afdekking aansprakelijkheidsrisico's                         |                  | X          |
|                                           | E2 | Continuïteitparagraaf                                        |                  | X          |
|                                           | E2 | Ervaring van de Inschrijver                                  | X                |            |
|                                           | E3 | Vereiste standaarden                                         |                  | X          |

## 4.2 Aanbiedingsbrief (A1)

De Inschrijver dient een aanbiedingsbrief bij de Inschrijving te voegen. In de aanbiedingsbrief dienen ten minste de volgende zaken te zijn opgenomen:

- De naam van de Inschrijver waarmee hij staat ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Voor zover dit niet op uw briefpapier vermeld staat, dient u in uw aanbiedingsbrief alle volgende gegevens van uw organisatie op te nemen:
  - o Volledige NAW gegevens / Factuurgegevens Let op: Indien uw factuuradres afwijkt van het adres van uw briefpapier graag expliciet vermelding maken van het factuuradres.
  - o Banknaam + Bankrekeningnummer
  - o IBAN / BIC nummer
  - o BTW-ID nummer
- De naam van de contactpersoon, inclusief contactgegevens, die namens de Inschrijver het aanspreekpunt zal zijn tijdens de Aanbesteding.
- Indien van toepassing; De namen van de Onderaannemers of Derden of leden van het Samenwerkingsverband waarmee zij staan ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Een toelichting op waarom en voor welk deel van de Raamovereenkomst op hen een beroep wordt gedaan.

## Overige algemene verklaringen ( A2 / A3 / A4)

De Inschrijver dient de overige algemene verklaringen (indien van toepassing) naar waarheid in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Het betreft de volgende verklaringen.

Standaard Inschrijfformulier output-management

- (bijlage 1) – altijd van toepassing
- Beroep financiële en economische draagkracht (bijlage 7) – kan wel of niet van toepassing zijn
- Beroep technische en beroepsbekwaamheid (bijlage 8) – kan wel of niet van toepassing zijn

## 4.3 Uitsluitingsgronden

*Verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden*

Het CBR verklaart naast de verplichte Uitsluitingsgronden de facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing die zijn aangevinkt in deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). De redenen voor het van toepassing verklaren van de facultatieve Uitsluitingsgronden zijn als volgt. Het CBR wenst uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel gezond zijn en van onbesproken gedrag, waarbij geen sprake is van belangenverstrengeling en die integer en ethisch handelen.

Aan de toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond op een onderneming wordt conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 gelijkgesteld de situatie dat een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 verschillende nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland. Op 14 april 2022 is door Directie Mededinging en Consumenten van het ministerie van economische zaken en klimaat een circulaire uitgezonden met kenmerk CE-MC / 22156112. Als aanbestedende dienst volgt het CBR deze richtlijnen.

[https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2022-04/circulaire\\_nieuw\\_sanctiepakket\\_rusland\\_heeft\\_gevolgen\\_voor\\_overheidsaanbestedingen\\_14april2022.pdf](https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2022-04/circulaire_nieuw_sanctiepakket_rusland_heeft_gevolgen_voor_overheidsaanbestedingen_14april2022.pdf)

### *Invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (A2)*

De Inschrijver vult alle benodigde gegevens in het UEA volledig en juist in en voegt deze toe aan de Inschrijving. Zie paragraaf 7.12 voor aanwijzingen voor de ondertekening van het UEA.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s), dan dient hij hiervan melding te maken in Deel II D van het UEA. Tevens dient elke Onderaannemer een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De Inschrijver vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten hij een Samenwerkingsverband aangaat.

- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver zich beroept op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dient de Inschrijver in Deel II C van het UEA hiervan melding te maken. Tevens dient elk betreffende Derde een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

#### *Bewijsmiddelen ten behoeve van Uitsluitingsgronden*

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van de verklaring van de Inschrijver middels het UEA dat op hem geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie aanvaardt het CBR, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

- **Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister (U1)**

Een verklaring zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan zes maanden op het moment van het indienen van de Inschrijving. Uit de verklaring moet blijken dat de Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waarin de Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven dient de Inschrijver een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

- **Gedragsverklaring aanbesteden (U2)**

Een afschrift van de gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedragsverklaring aanbesteden mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan twee jaar. Indien zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, is de Inschrijver verplicht dat in de Inschrijving te vermelden, op straffe van uitsluiting.

De Inschrijver kan de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. In verband met de lange verwerkingstermijn adviseert het CBR om de gedragsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek van het CBR, tijdig aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag langer duurt, is dit voor risico van de Inschrijver. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/>.

- **Verklaring van de Belastingdienst (U3)**

Een verklaring van de Belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dienen zowel de Inschrijver als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.

#### **4.4 Geschiktheidseisen**

Aan de hand van de hierna beschreven Geschiktheidseisen bepaalt het CBR mede of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' wordt in het UEA de Geschiktheidseisen bedoeld. Indien de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

## Aantonen van financiële en economische draagkracht

### *Afdekking aansprakelijkheidsrisico's (E1)*

De Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht.

De Gegadigde dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht. De Aanbestedende dienst acht een minimale dekking van € 2.500.000 per kalenderjaar passend. Door ondertekening van het UEA verklaart de Gegadigde dat de verzekering wordt gehandhaafd voor ten minste de voornoemde bedragen gedurende de contractperiode.

Indien de Gegadigde op dit moment niet voldoende is verzekerd voor de uitvoering van de Opdracht, dient hij een schriftelijke verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij te verstrekken waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij, voorafgaande aan de gunning van de Opdracht, met de Gegadigde de hierboven genoemde verzekering afsluit.

De Gegadigde verstrekt als bewijs een kopie van de betreffende verzekeringspolis.

In het geval ondernemers besluiten om samen aan te melden/in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* - Indien de Gegadigde aanmeldt als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* - Indien de Gegadigde aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan verstrekt minimaal één van de leden het bewijs van verzekering waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt.
- *Beroep op Derde(n)* - Indien de Gegadigde een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's, dan verstrekt de Gegadigde daarvan bewijs en vult hij Bijlage 6 (standaard formulier financieel en economische draagkracht) in.

### *Afdekking aansprakelijkheidsrisico's (E2)*

De Gegadigde dient voldoende continuïteit kunnen waarborgen. Het risico op voldoende continuïteit van een onderneming kan het beste door de accountant beoordeeld worden. Bij het afgeven van de accountantsverklaring bij de jaarrekening moet de accountant zich tevens een oordeel vormen over de continuïteit van de onderneming. Als de accountant twijfelt over de continuïteit van de onderneming moet hierover verplicht een paragraaf opgenomen worden in de jaarrekening. Bij een openbare aanbesteding mag als eis gesteld worden dat de laatste jaarrekening geen continuïteitsparagraaf mag bevatten. Door ondertekening van het UEA verklaart de Gegadigde dat de organisatie voldoende continuïteit kan waarborgen.

De Gegadigde verstrekt als bewijs een kopie van de jaarrekening of een accountant/boekhouderverklaring met verzekering van continuïteit.

In het geval ondernemers besluiten om samen aan te melden/in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* - Indien de Gegadigde aanmeldt als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* - Indien de Gegadigde aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan verstrekt minimaal één van de leden het bewijs van verzekering waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt.
- *Beroep op Derde(n)* - Indien de Gegadigde een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's, dan verstrekt de Gegadigde daarvan bewijs en vult hij Bijlage 6 (standaard formulier financieel en economische draagkracht) in.

### Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

#### *Ervaring van de Inschrijver (E3)*

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voldoende deskundig en ervaren is voor de uitvoering van de Opdracht. Daartoe acht het CBR het noodzakelijk dat de Inschrijver bepaalde kerncompetenties heeft. De Inschrijver toont met referentieopdrachten aan dat hij beschikt over die kerncompetenties.

Voor de uitvoering van de Opdracht moet de Inschrijver beschikken over de volgende kerncompetenties:

| # | Competentie                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Dat gegadigde ruime en aantoonbare ervaring heeft met het uitvoeren van Opdrachten die toezien op het printen, couverteren en verzendklaar van de volgende poststromen met de minimale printhoeveelheden voor een publieke organisatie met minimaal 500-medewerkers<br>- 800.000 brieven (prints) per jaar |
| B | Dat gegadigde kennis en ervaring heeft met het printen, couverteren en verzendklaar maken van persoonlijke waardepapieren (met individuele referentie persoonsgebonden waardepapieren, zoals Gezondheidsverklaringen en/of diploma's) met in totaal een jaarlijkse oplage van 100.000 prints               |
| C | Dat gegadigde kennis en ervaring heeft met het aanbieden van een CCM-platform met diverse output-management kanalen en ervaring heeft in het managen van geïntegreerde workflow in deze kanalen.                                                                                                           |

De Inschrijver toont de gevraagde bekwaamheid aan met maximaal één referentieopdracht per kerncompetentie. Het is toegestaan om dezelfde referentieopdracht ter aantoning van meerdere kerncompetenties te gebruiken. De Inschrijver gebruikt hiervoor Bijlage 9 - Ervaring inschrijver (referentie)

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

- Ingeval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de Inschrijvingsdatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de Inschrijvingsdatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende opdracht gebruikt de Inschrijver alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee zijn bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.
- Indien de Inschrijver bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een samenwerkingsverband, dan beschrijft de Inschrijver wat zijn aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts zijn aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende opdrachtgever uitgevoerd. De referentieopdracht mag zijn of worden uitgevoerd bij het CBR.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste ervaring, dan verstrekt de Inschrijver bewijs dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de Derde(n).

Het CBR behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

#### Vereiste standaarden (E4)

De Inschrijver dient te voldoen aan de volgende standaarden of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen:

| Norm, standaard           | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informatiebeveiliging     | <p><i>De Gegadigde beschikt over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem</i></p> <p>Door de Gegadigde wordt een beschreven managementsysteem voor informatiebeveiliging gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals bijvoorbeeld ISO 27001, dan wel op andere wijze waarmee de Gegadigde in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Zekerheid bij outsourcing | <p><i>De Inschrijver beschikt over een managementsysteem voor zekerheid bij outsourcing</i></p> <p>Het CBR besteedt cruciale bedrijfsprocessen uit aan de Opdrachtnemer. Een verstoring in deze processen kan belangrijke invloed hebben op de continuïteit van de bedrijfsvoering van het CBR. Het CBR wil daarom zekerheid over belangrijke aspecten zoals risicomanagement, de interne beheersing of data-integriteit.</p> <p>Door de Inschrijver wordt een beschreven managementsysteem voor beheersing van geoutsourcete processen gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals bijvoorbeeld de internationale Assurance standaard voor zekerheid bij outsourcing ISAE 3402 type II, dan wel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van zekerheid bij outsourcing.</p> |

De Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA dat hij aan bovenstaande voldoet.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij aan bovenstaande eisen voldoen.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan bovenstaande eisen, dan verstrekt de Inschrijver daarvan bewijs.

## 5 Toetsing van de Inschrijving

### 5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de toetsingscriteria waaraan de Inschrijving moet voldoen. Niet voldoen aan een toetsingscriterium betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

| #  | Toetsingscriterium                                                                           |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| T1 | Voorwaarden en bepalingen van deze Aanbesteding                                              |
| T2 | Correcte rechtsgeldige ondertekening                                                         |
| T3 | Programma van eisen                                                                          |
| T4 | Concept van de Overeenkomst                                                                  |
| T5 | ARBIT 2022                                                                                   |
| T6 | Correct ingevulde UEA                                                                        |
| T7 | Voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen en niet van toepassing zijnde uitsluitingsgronden |

### 5.2 Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3, T4, T5, T6 en T7

Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver:

- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken;
- dat alle stukken daar waar gevraagd rechtsgeldig is ondertekend;
- dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van eisen dat is opgenomen in Bijlage 2, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Overeenkomst dat is opgenomen in Bijlage 3, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de ARBIT 2022 die zijn opgenomen in Bijlage 3A, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn;
- dat de UEA correct is ingevuld
- dat de inschrijving voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de Inschrijver

## 6 Beoordeling van de Inschrijving

Het CBR is voornemens de Opdracht te gunnen aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. Het CBR weegt zowel prijs als kwantitatieve en kwalitatieve criteria om tot een eindoordeel te komen.

### 6.1 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de Inschrijving stelt het CBR een beoordelingsteam samen. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal vijf leden die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

### 6.2 Wijze van beoordeling

Allereerst zal er een controle op de volledigheid en vormvereisten van de offerte plaatsvinden, zoals benoemd in paragraaf 3.7. Als de inschrijving voldoet dan zal het beoordelingsteam starten met de inhoudelijke beoordeling.

Als eerste zal het beoordelingsteam tijdens de 1<sup>e</sup> beoordelingssessie de inschrijving beoordelen op de gunningcriteria G1 en G2. De inschrijving van Partijen die op het kwalitatieve Gunningscriteria 2 een score behalen lager dan ruim voldoende (rapportcijfer 7) is ongeldig en wordt terzijde gelegd. Deze partijen zullen dan ook niet uitgenodigd worden voor de presentatie van de usecases.

Partijen waarvan de gunningcriteria G1 en G2 zijn beoordeeld en voldoen aan de gestelde eisen worden uitgenodigd voor het presenteren van de usecases. In paragraaf 6.9.3 G3: usecases presentatie staat omschreven waaraan de presentatie dient te voldoen.

Na de usecases presentaties zal het beoordelingsteam als tweede, tijdens de 2<sup>e</sup> beoordelingssessie, G3: usecases presentatie beoordelen. Nadat de 2<sup>e</sup> beoordelingssessie is afgerond kan de berekening van de eindscores uitgevoerd worden.

Het beoordelingsteam beoordeelt elk Gunningscriterium op basis van de informatie die de Inschrijver met betrekking tot dat specifieke Gunningscriterium heeft overgelegd. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen verdiensten. Indien een Inschrijver meent dat voor de beoordeling van een Gunningscriterium ook een deel van een ander Gunningscriterium uit zijn Inschrijving van belang is, dient de Inschrijver daar expliciet (met vermelding van paragraaf-/paginanummers) naar te verwijzen, inclusief een toelichting waarom de informatie waarnaar wordt verwezen van belang is voor de beoordeling van het betreffende Gunningscriterium. Per Gunningscriterium komt het beoordelingsteam in consensus tot één gezamenlijke score.

### 6.3 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Gunningscriteria

In de hiernavolgende paragrafen zijn de Gunningscriteria omschreven. Voor de kwalitatieve Gunningscriteria kent het beoordelingsteam per Gunningscriterium een beoordelingsscore toe aan de kwaliteit van de door de Inschrijver ingediende informatie. Afhankelijk van de kwaliteit van het aangeboden wordt per Gunningscriterium een van de volgende scores gegeven:

Alle kwalitatieve criteria zullen door meerdere beoordelaars worden beoordeeld teneinde de objectiviteit te waarborgen. De beoordelaars beoordelen in eerste instantie individueel en kunnen een score toekennen zoals opgenomen in onderstaande tabel.

| Score          | Omschrijving                                                                                             | Aantal punten              |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Uitstekend     | De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10    | 100% van het aantal punten |
| Zeer goed      | De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9      | 90% van het aantal punten  |
| Goed           | De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8           | 80% van het aantal punten  |
| Ruim voldoende | De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7 | 70% van het aantal punten  |

|             |                                                                                                     |                          |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Voldoende   | De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6 | 0% van het aantal punten |
| Onvoldoende | Alles lager dan 'voldoende'                                                                         | 0 punten                 |

Een voldoende, uitgedrukt in een score van 6, biedt voor het CBR geen meerwaarde en wordt daarom ook niet extra beloond.

Voor de kwalitatieve Gunningscriteria 2 is een score ruim voldoende (rapportcijfer 7) het minste wat het CBR verwacht. Daarom geldt voor deze Gunningscriteria een vereiste minimumscore van een goed. Indien voor de Gunningscriteria 2 niet minimaal de score 'ruim voldoende' wordt behaald, is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

#### 6.4 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Gunningscriteria

De methode die het CBR gebruikt voor de beoordeling van een kwantitatief Gunningscriterium wordt toegelicht bij de omschrijving van het betreffende Gunningscriterium.

#### 6.5 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten

Verderop in dit hoofdstuk wordt per Gunningscriterium beschreven:

- (i) welke documenten/gegevens de Inschrijver in het kader van het betreffende Gunningscriterium moet aanleveren; en
- (ii) op welke aspecten het beoordelingsteam de beoordeling op het betreffende Gunningscriterium uitvoert (per Gunningscriterium is hiervoor een grijs beoordelingskader opgenomen in het vervolg van dit hoofdstuk).

Ad (i) Het beoordelingsteam zal nagaan of de Inschrijver op het betreffende Gunningscriterium alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling. In uitzonderlijke gevallen kan het niet aanleveren van gevraagde documenten/gegevens leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving (bijvoorbeeld als de Inschrijving in het geheel geen, of slechts een zeer gebrekkig, onderdeel bevat).

Ad (ii) Bij de beoordeling op de Gunningscriteria houdt het beoordelingsteam, naast de in de beoordelingskaders benoemde beoordelingsaspecten, ook rekening met de wijze waarop de Inschrijver de door hem gemaakte keuzes heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

- Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in de afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?
- Toont de Inschrijver zich bewust van eventuele nadelen van de keuzes en licht hij toe waarom de voordelen van de keuzes opwegen tegen die nadelen?

Kortom: Het is aan de Inschrijver om de beoordelaars uit te leggen welke keuzes zijn gemaakt, en te overtuigen dat die keuzes juist zijn.

Let op: de Inschrijver wordt gevraagd in de Inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat hij aanbiedt (dus niet: 'we kunnen...' of 'we doen mogelijk...', maar: 'we zullen...' of 'we doen...'). Onduidelijkheden in de Inschrijving leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

De genoemde beoordelingsaspecten die per Gunningscriterium zijn weergegeven in het vervolg van dit hoofdstuk zijn geen nadere gunningscriteria of subgunningscriteria. Het betreffen aspecten waaraan de Inschrijver wordt gevraagd ten minste aandacht te besteden bij het opstellen van de Inschrijving. De genoemde aspecten zijn steeds in willekeurige volgorde van belang opgenomen.

#### 6.6 Berekenen van de eindscores

Voor bepaling van de eindscore worden de toegekende punten voor de kwalitatieve gunningscriteria opgeteld bij de behaalde punten op prijs. Tezamen vormt dit de eindscore. De eindscore zal worden afgerond op 2 cijfers achter de komma. De inschrijving met de hoogste score komt voor gunning in aanmerking.

Wanneer twee of meer inschrijvers exact dezelfde eindscore hebben behaald en om die reden voor gunning in aanmerking komen, wordt de opdracht gegund aan de inschrijver (met de hoogste score) op gunningscriterium 2. Bij gelijke score op dit gunningscriterium is doorslaggevend de (hoogste) score op gunningscriterium 2. Bij gelijke score op dit gunningscriterium is doorslaggevend de (hoogste) score op gunningscriterium 1. Indien ook op dit gunningscriterium een gelijke score is behaald, is het gunningscriterium prijs doorslaggevend.

Indien ook de prijs gelijk is, bepaalt het lot aan welke inschrijver de Nadere overeenkomst wordt gegund. De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

## 6.7 Bezwaartermijn

Nadat is vastgesteld welke inschrijver de beste kwaliteit-/prijsverhouding heeft aangeleverd, worden alle inschrijvers gelijktijdig op de hoogte gebracht van de gunningsbeslissing.

Indien een inschrijver bezwaren heeft tegen die beslissing, dient hij binnen een termijn van twintig (20) kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de Rechtbank Den Haag. De genoemde termijn van kalenderdagen is een vervalttermijn. Dat wil zeggen dat indien een inschrijver niet binnen twintig (20) kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. CBR is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

## 6.8 Niet-gunnen

Het CBR behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbesteding in te trekken. Het CBR is in dat geval nimmer schadeplichtig.

## 6.9 Gunningscriteria

Om de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, hanteert het CBR de onderstaande gunningscriteria.

De Gunningscriteria zijn gerelateerd aan de doelstellingen die het CBR met deze Aanbesteding nastreeft, zoals opgenomen in hoofdstuk 1. De Gunningscriteria worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

| Gunningscriterium |                                      | Weging      | Max. aantal punten |
|-------------------|--------------------------------------|-------------|--------------------|
| <i>Kwaliteit</i>  |                                      | <i>70%</i>  | <i>700</i>         |
| G1                | Implementatieplan                    | 24,5%       | 245                |
| G2                | Kwaliteitsplan/borging van kwaliteit | 31,5%       | 315                |
| G3                | Usecases presentaties                | 14%         | 140                |
| <i>Prijs</i>      |                                      | <i>30%</i>  | <i>300</i>         |
| P1                | Prijsblad                            | 30%         | 300                |
| <b>Totaal</b>     |                                      | <b>100%</b> | <b>1000</b>        |

### 6.9.1 G1: Implementatieplan

Het gebruik van een CCM is voor het CBR een nieuw soort dienstverlening waar nog geen ervaring mee is opgedaan. Dat betekent dat de implementatie, over verschillende divisies van het CBR, een groot project behelst. De behoefte van het CBR is hierin dan ook om begeleid, ontzorgd en geïnformeerd te worden tijdens de gehele implementatieperiode (en daarna).

### Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat het CBR inzichtelijk krijgt op welke manier Inschrijver te werk gaat om het project output-management door middel van CCM succesvol te implementeren en het beheer vorm en invulling te geven waarbij flexibiliteit gewenst is. Opdrachtnemer zal op een gedetailleerd projectplan voor de implementatiefase opstellen, inclusief een gedetailleerde planning met mijlpalen en deliverables.

### Door de Inschrijver aan te leveren informatie

Beschrijf een implementatieplan waarin uitgebreid wordt ingegaan op de wijze waarop Inschrijver het CCM-platform zal implementeren. Deze stappen en randvoorwaarden dienen ertoe te leiden dat bovenstaande doelstelling behaald kan worden. Inschrijver dient in haar uitwerking minimaal op de volgende onderwerpen in te gaan:

### **Onderwerpen:**

#### **Onderwerp 1: implementatie**

1. Beschrijving van de implementatie, beoogde planning en scheiding in fases, in te zetten personen met welke competenties en welke middelen in iedere fase relevant is;
2. De verplichtingen en verantwoordelijkheden van beide partijen inzake de implementatie moeten helder uiteengezet en beschreven zijn;
3. Beschrijving van de verwachte inspanning van het CBR per fase;
4. Het implementatieplan moet de onderwerpen testen, migratie en acceptatie bevatten, inclusief een 'data protection impact assessment' (DPIA). De uitkomsten van deze DPIA moeten worden betrokken in het implementatieplan;
5. Gedurende de implementatie zullen het bestaande systemen en de CCM Software naast elkaar functioneren zoals beschreven dient te worden in het implementatieplan, waarbij stapsgewijs gedurende de transitie meer correspondentie via het CCM-platform (de software) zal worden gecreëerd;
6. Beschrijving van de inrichting, het gebruik van het product en de benodigde koppelingen;
7. Het implementatieplan moet een test- en acceptatieplan bevatten met de relevante acceptatiecriteria;
8. Een beschrijving van de mogelijkheid om gebruik te blijven maken van onze eigen document generator functionaliteiten in de transitiefase;
9. Welke nieuwe (native) koppelingen zijn er mogelijk?
10. Het implementatieplan moet een continuïteitsplan bevatten;
11. Beschrijving van Inschrijver over het laten aansluiten van de communicatiekanalen op elkaar, dus email / post / aangetekend / betekend / sms etc. en een logische communicatieflow in de procesflow;
12. Beschrijving van de mogelijkheid om een individueel dossier uit een workflow te verwijderen. Bijvoorbeeld voor de situatie als het CBR tijdens een klantproces verneemt dat de klant overleden is en verdere communicatie naar die klant wil stoppen.
13. Wat is de snelheid van het doorvoeren van (verschillende typen van) wijzigingen?
14. Wat zijn de responsetijden bij calamiteiten?
15. Beschrijf de service-component bij implementatie. Dat wil zeggen beschrijf op welke gebieden ondersteuning gegeven wordt en beschrijf de wijze van ondersteuning bij deze gebieden.
16. Beschrijf de mate van de laagdrempeligheid van de CCM-beheertool.
17. Van inschrijver wordt gevraagd een beschrijving te geven van de beperkingen van de CCM-oplossing.
18. Daarnaast wordt gevraagd een beschrijving te geven van een exit plan bij de beëindiging van de samenwerking.
19. Welke escalatiemethodiek stelt Opdrachtnemer voor? Welke systemen treden in werking en personen zijn betrokken bij situaties die escaleren, gericht op het oplossen van de situatie.

#### **Onderwerp 2: open platform**

1. Is de CCM-oplossing een open platform? Zijn alle API's beschikbaar voor derden en/of externe partners?
2. Is de CCM-tool en eventuele uitbereiding 'in-house' ontwikkeld of wordt er gebruik gemaakt van software van derden?
3. Is het een 'end-to-end solution'? Zijn alle componenten eenvoudig in dezelfde tool/platform te beheren?



### **Onderwerp 3: Contract**

1. Inschrijver dient te beschrijven wat zijn 'prijsofbouw/prijsstructuur' is.
2. Welke mogelijkheden zijn er om modulaire dienstverlening op te bouwen?
3. Wat zijn wijzigingsmogelijkheden en leadtime van wijzigingen op contractniveau?
4. Dus kan bijvoorbeeld de jaarlijkse afname opgeschaald/afgeschaald worden?
5. Ziet ondernemer mogelijkheden voor verdere besparing? Het vervangen van aangetekende post voor aangetekend mailen scheelt het CBR in portokosten, welke besparingspotenties ziet Inschrijver nog meer die toegevoegd kunnen worden aan de overeenkomst?
6. Welke type contracten (pricing model) hanteert men per plan, module dienstverlening?

### **Onderwerp 4: uitbreiding dienstverlening.**

Het CBR heeft mogelijkheden om in de toekomst extra faciliteiten op het gebied van outbound communicatie aan CBR klanten middels diverse kanalen af te nemen. Hierbij kan bijvoorbeeld maar niet uitsluitend worden gedacht aan: sms, 'socials', whatsapp, berichten in MijnCBR omgeving, berichten via MijnOverheid.

Inschrijver beschrijft het proces van uitbreiding van dienstverlening op de primaire uitvraag (printen, mailen). Welk proces adviseert Inschrijver voor het proces van implementatie en integratie van printing van brieven, email, sms, whatsapp, 'socials', brieven, Berichtenbox?

### **Maximumaantal pagina's**

Het implementatieplan is maximaal 12 pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

#### **Beoordelingskader G1: Implementatieplan**

Het Implementatieplan wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het implementatieplan en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de volledigheid van de uitwerking;
- hoe SMART de uitwerking is uitgewerkt, en
- de mate waarin inschrijver bijdraagt aan het behalen van de doelstellingen van de aanbestedende dienst.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wat wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. Het CBR kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat het van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd.

### 6.9.2 G2: - Kwaliteitsplan/borging van kwaliteit

Inschrijver dient middels een gedegen uitgeschreven plan aan te geven op welke wijze en in welke mate er invulling wordt gegeven aan de borging van kwaliteit. Het onderwerp kwaliteit splitst zich uit in een aantal onderwerpen. De punten die het beoordelingsteam uitgewerkt wenst te hebben staan hieronder weergegeven.

Het CBR wil dat het beoordelingsteam overtuigd raakt van de bij de Inschrijver in plaats zijnde processen en systemen die de kwaliteit verzekeren op de volgende onderwerpen:

#### **Algemene kwaliteit:**

1. Hoe is de interne kwaliteitscontrole op processen en personeel ingericht (inclusief die van eventuele onderaannemers/leveranciers)?
2. Op welke wijze rapporteert Inschrijver aan het CBR over de uitkomsten van de kwaliteitscontrole op eigen processen en personeel?
3. Hoe verhouden deze interne processen zich tot de gevraagde kwaliteitscertificaten?
4. Hoe is datalekpreventie ingericht en geborgd?
5. Hoe is de Inschrijver aantoonbaar compliant met eigen- en marktrichtlijnen op het gebied van kwaliteit?
6. Hoe garandeert Inschrijver de gevraagde uptime en beschikbaarheid?
7. Heeft Inschrijver uitwijklocaties en wat is de benodigde tijd om de uitwijklocaties te activeren?
8. Hoe gaat inschrijver om met piekvragen vanuit het CBR (bv een verzoek tot het verzenden van een grote mailing), welke eisen stelt inschrijver hieraan en welke grenzen kent inschrijver ter zake?

#### **Mens en capaciteit van de dienstverlening:**

1. Hoe is de dienstverlening in relatie tot contactpersonen ingericht?
2. Hoe ziet het accountteam eruit gedurende de implementatie en tijdens het reguliere proces
  - a. Wat is de teamsamenstelling?
  - b. Welke capaciteiten bezit het team?
  - c. Welke verdeling in uren is er tussen de personen in het team?
  - d. Binnen welke fases zijn welke personen/capaciteiten belangrijk
3. Wat is de beschikbaarheid van het accountteam en wat zijn response snelheden?
4. Hoe zijn trainingen gewaarborgd?
5. Is er een (online) helpcenter en is er e-learning beschikbaar?
6. Hoe is het component advisering verwerkt in accountmanagement en het helpcenter:
  - a. Adviseert men op proces innovatie?
  - b. Geeft Inschrijver ongevraagd proactief tips?
  - c. Hoe gaat Inschrijver om met het oplossen van obstructies?

#### **Data en rapportage:**

1. Is data-analyse mogelijk?
2. Welke (vormen van) operationele rapportages en managementrapportages zijn mogelijk?
  - a. Beschrijf de vormen, methodes maar ook de beschikbare parameters
  - b. Zowel in proces als facturatie
3. Beschrijf de mogelijkheden voor modulair dashboards, waarbij op eindgebruikersniveau de weergave ingesteld kan worden.
4. Zijn live statistieken van het CCM mogelijk? In welke vorm, op welke inhoud en parameters?

#### **Herkenning en borging van het printproces en kwaliteit van mail- en printstromen**

Voor een oudere en kwetsbare doelgroep is het beschikbaar hebben van deze communicatieroute essentieel en aan kwaliteit mag geen concessies gedaan worden. Binnen de Inschrijving wordt gevraagd om te beschrijven hoe Inschrijver omgaat met het proces t.a.v. het waarborgen van de kwaliteit in het proces, printen/mailen, (en in geval van fysieke post:) verzendklaar maken en het laten ophalen van post door PostNL.

1. De mate van beschrijving en herkenning in het mail- en printproces
2. De mate waarin het aangeboden proces aansluit bij het proces van aangetekende (per mail en fysiek) en betekende post
3. De gegeven kwaliteitsgaranties op de Gezondheidsverklaringen
4. Hoe Inschrijver beschrijft om te gaan met het samenstellen van het email-/postpakket, Gezondheidsverklaring, brochure, enveloppen en deze gereed maken. Zo wel op individueel als bulkniveau
5. Monitoring op verzonden email.  
Bij aangetekende email: het aantal bezorgde, (niet-) geopende/geaccepteerde email

### **Minimum score**

Inschrijver dient voor gunningscriterium 2 minimaal het beoordelingscijfer 7 (ruim voldoende) te behalen. Indien dit niet het geval is zal de inschrijver terzijde gelegd worden en zal Inschrijver niet uitgenodigd worden om de use-case te presenteren.

### **Maximumaantal pagina's**

Het kwaliteitsplan is maximaal 10 pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

#### **Beoordelingskader G2: Kwaliteitsplan**

Het Implementatieplan wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het implementatieplan en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de volledigheid van de uitwerking;
- hoe SMART de uitwerking is uitgewerkt, en
- de mate waarin inschrijver bijdraagt aan het behalen van de doelstellingen van de aanbestedende dienst.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd, of in welke mate de voorstellen risico's mitigeren en daarmee bijdragen aan hogere kwalitatieve consistentie. De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. Het CBR kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd.

### ***6.9.3 G3: Usecases Presentatie***

Inschrijver dient middels een demo (presentatie) aan te geven in welke mate er invulling kan worden gegeven aan de betreffende usecase. De usecases zijn opgenomen Bijlage 5 – Demo usecases.

Het beoordelingsteam wil de volgende acties zien terugkomen in de usecases:

1. De integratie van het platform van inschrijver met het back-office-systeem van het CBR
2. Het onderbreken van een workflow op klantniveau via een API
3. Realtime dashboards (op individueel niveau)
4. Automatisering werkstromen d.m.v. grafische modellen (no-code/low code)
  - a. En de mogelijkheid om de werkstromen automatisch/manueel te muteren a.d.h.v. business rules/triggers
5. Het invoeren van 'custom business rules'
6. De beschikbaarheid en koppeling van kanalen
7. Het gebruik van externe databronnen
  - a. Al dan niet d.m.v. native koppelingen in een marketplace

#### **Beoordelingskader G3 Usecases**

De Demo/presentatie van de Usecases wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de Usecases. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de volledigheid van de gevraagde onderwerpen uit de bijgevoegde usecases;
- De mate waarin het CBR zelfstandig de gevraagde onderwerpen/usecases kan ontwikkelen/inrichten en in gebruik nemen.
- De mate van gebruiksvriendelijkheid van het aangeboden CCM in relatie tot de usecases;
- De look & feel van het aangeboden CCM, en
- de mate waarin inschrijver bijdraagt aan het behalen van de doelstellingen van de te aanbesteden dienst.

Naarmate het aangeboden CCM beter bijdraagt aan hetgeen wordt gevraagd in de Usecases, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. Het CBR kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit gunningscriterium dient een duidelijke weergave te zijn van de look&feel en het gebruik van het aangeboden CCM.

### Demo usecases

Conform de planning vinden de demo's van de usecases (gunningscriterium 3) plaats op 24 & 25 (& optioneel 26) oktober 2023. Hierbij dient Inschrijver fysiek een presentatie te geven door middel van het doorlopen van de door het CBR beschreven usecases bij gunningscriterium 3. De presentatie zal plaatsvinden aan de Lange Kleiweg 60 te Rijswijk. Hiervoor ontvangt u separaat een uitnodiging. De demo dient een maximale duur te hebben van 2,5 uur, inclusief een half uur om vragen te stellen door het CBR.

#### 6.9.4 Prijs

Vul de prijzen in het prijzenblad (Bijlage 10). Voor elk van de prijsonderdelen in het prijzenblad moet een waarde in uren, euro's of percentages opgegeven worden. De invulvelden zijn geel.

#### 6.9.5 Beoordeling Prijs (prijzblad)

Het CBR wenst de prijs te beoordelen op basis van vier elementen, respectievelijk eenmalige kosten, generieke prijsopgave, vaste kosten jaarlijks en gebruikerskosten.

##### ➤ Eenmalige kosten:

De eenmalige maximale kosten zoals vermeld in het Prijzenblad dienen alle kosten te omvatten die benodigd zijn om het CCM platform up and running te krijgen en de outputmogelijkheden voor het printen en de email te implementeren. Inschrijver dient hierbij bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend - te denken aan de volgende werkzaamheden.

##### - Implementatie

- Product 1: De technische implementatie
- Inclusief de Inrichting
  - Datadictionary
  - CBR Huisstijl
  - Hoofdontwerp
  - Inrichten workflow
  - Inrichting over de keten
  - Metadata koppelen voor archivering
  - Inrichten gebruikersinterface
  - Inrichten gebruikersprofielen
  - Ontwikkelen bedrijfsprotocol en technische wijzigingen (API-koppelingen, SSO, Azure AD)
  - Integratie in CBR Architectuur en infrastructuur
  - Interfacing van en naar Bronsysteem
  - Interfacing naar Printinfrastructuur
  - Interfacing naar rapportagetools
  -
- Product 2: Training en opleiding
  - Per dagdeel (4 uren), gericht op 2 doelgroepen
- Product 3. Consultancy – inzet van uren

##### ➤ Generieke prijsopgave

- Product 4: Reguliere consultancy kosten per uur

➤ Vaste kosten jaarlijks

De jaarlijkse kosten zoals vermeld in het Prijzenblad betreffen:

- Product 5: Licentiekosten en/of kosten per gebruiker
- Product 6: Onderhoudskosten

➤ Gebruikskosten (per gebruikte aantallen):

De gebruikerskosten zoals vermeld in het Prijzenblad betreffen:

- Product 7: Printen incl. aangetekend verzenden, conform specificaties zoals omschreven in bijlage 6
- Product 8: Betekend, zie bijlage conform specificaties zoals omschreven in bijlage 6
- Product 9: Gezondheidsverklaringen printen, zie bijlage conform specificaties zoals omschreven in bijlage 6
- Product 10: Samenstelling mailpack Gezondheidsverklaring, zoals omschreven in bijlage 6
- Product 11. Mail: Prijs per verzonden email uitgaande van een groeiend aantal per jaar
- Product 12. Aangetekende Mail: Prijs per verzonden aangetekende email uitgaande van een groeiend aantal per jaar
- Product 13. SMS. Prijs per verzonden sms in een staffelopgave
- Product 14. Whatsapp / socials. Prijs per verzonden whatsapp /socials in een staffelopgave
- Product 15. Berichtenbox. Prijs per verzonden bericht in een staffelopgave

**Prijsvoorwaarden**

1. Alle kosten en tarieven zijn maximale kosten en tarieven en opgegeven in Euro's exclusief BTW;
2. Eventuele valutarisico's komen volledig voor rekening van Inschrijver;
3. De prijzen moeten integraal zijn. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die de Inschrijver als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.
4. Het is de Inschrijver niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs of om een bedrag van nul (0) euro in te vullen. Voor de exitkosten of kosten die in het prijsblad als dusdanig benoemd geldt een uitzondering, daar mag wel een bedrag van nul euro worden ingevuld.
5. Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is neemt het CBR-artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
6. Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door het CBR gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.
7. Alle kosten en tarieven zijn vast gedurende de duur van de Overeenkomst. De kosten en tarieven dekken de volledige dienstverlening en activiteiten af die Inschrijver levert en/of verricht onder de Overeenkomst;
8. Facturen moeten eenvoudig te herleiden zijn naar de items in de gedane offerte (of inschrijving) waarop het CBR-inkooporders betrekking hebben. Tenminste wordt de betreffende paragraaf in de offerte vermeld op de factuur.

Niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden leidt in de regel tot het terzijde leggen van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Hiertoe dient Inschrijver "Bijlage 10 – Prijzenblad" in te vullen en in te dienen bij de inschrijving.

De formule voor de berekening van het aantal punten op prijs is als volgt:  
[Laagste prijs / uw prijs] \* aantal te behalen punten.

#### Beoordelingskader P: Prijs

De score voor het Gunningscriterium prijs wordt als volgt beoordeeld. Het aantal punten dat bij dit Gunningscriterium wordt toegekend is afhankelijk van de aangeboden prijs ten opzichte van de laagste prijs. De laagste inschrijfprijs krijgt het maximaal aantal punten, en de tweede prijs krijgt punten toegekend op basis van de percentuele afwijking ten opzichte van de laagste prijs

#### **Voorbeeld**

Inschrijver 1: inschrijfprijs = €100.000

Inschrijver 2: inschrijfprijs = €120.000

Maximaal te behalen punten = 350

Inschrijver 1 = 350 punten

Inschrijver 2 =  $\frac{€100.000}{€120.000} = 0,833 \times 350 \text{ punten} = 291,67 \text{ punten}$

#### 6.9.6 Aanvullende prijsvoorwaarden

##### *Eenmalige kosten implementatiefase*

Aan de betaling van de vergoeding voor de implementatiefase liggen acceptatie afspraken ten grondslag (er wordt dus alleen betaald als er sprake is van succesvolle (deel)implementatie). De acceptatie-afspraken zijn vermeld in het conform artikel 7 van de Overeenkomst op te stellen test- en acceptatieplan.

De eenmalige kosten worden gefactureerd conform het volgende mijlpalenschema

- (i) 50% bij aanvang van de Overeenkomst;
- (ii) 50% bij Acceptatie van de Oplevering door het CBR.

##### *Periodieke kosten uitvoeringsfase*

De periodieke kosten voor de dienstverlening worden per maand achteraf gefactureerd. Het bewijs van de geleverde prestatie wordt aangehecht bij de factuur.

De periodieke vaste kosten kunnen pas ingaan na volledige acceptatie van de Implementatie.

De periodieke variabele kosten kunnen pas ingaan na aanvang van Transitie. Het bewijs van de geleverde prestatie wordt aangehecht bij de factuur.

#### 6.9.7 Indexatie

##### **Dienstencomponent (mensen en services)**

Opdrachtnemer mag de ingevulde tarieven of prijzen voor het eerst per 1-1-2025 indexeren volgens de CBS Prijsindex Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100.

Daaropvolgend kan iedere 12 maanden daarna, per aanvang van het kalenderjaar de prijzen geïndexeerd worden met de CBS Prijsindex Dienstenprijzen 2015=100.

##### **Materiaalcomponent (materiaal)**

Opdrachtnemer mag de ingevulde tarieven of prijzen voor materialen voor het eerst per 1-1-2025 indexeren volgens de CBS index Xerografisch papier; index 2015=100. Daaropvolgend kan iedere 12 maanden daarna, per aanvang van het kalenderjaar de prijzen geïndexeerd worden met de CBS index Xerografisch papier 2015=100.

Ook in het geval van een negatieve indexering kan het CBR (eenzijdig) besluiten dat herziening van het prijspeil plaatsvindt. Herziening vindt in alle gevallen pas plaats na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van het CBR.

### 6.9.8 Facturatie en betaling

#### Inleiding

In deze paragrafen zijn de organisatorische afspraken rondom facturatie en betaling opgenomen.

#### Betaal- & Facturatiegegevens

Ter volledigheid wordt Opdrachtnemer verzocht bij gunning de onderstaande gegevens in te vullen en naar de Contract & Leveranciersmanager van het CBR te sturen.

- Naam contractpartij :
- Adres contractpartij :
- Postcode & plaats contractpartij :
- Postadres contractpartij :
- Postcode & plaats postadres :
- KvK nummer contractpartij :
- BTW nummer contractpartij :
- IBAN-nummer contractpartij :
- BIC-nummer contractpartij :
- E-mailadres contractpartij bij factuuruitval :

In haar administratie koppelt het CBR bovenstaande gegevens aan het afgesloten contract enaan de bijbehorende inkooporder(s). Stuur Opdrachtnemer een factuur met afwijkende gegevens van wat hierboven bij 'facturerende entiteit' vermeld staat, dan kan het CBR deze factuur niet in behandeling nemen en wordt de factuur teruggestuurd naar de afzender.

#### 6.9.9 Wijziging in betaal- en/of facturatiegegevens

Indien betaal- en/of facturatiegegevens van Opdrachtnemer tijdens de contractperiode wijzigingen, dient Opdrachtnemer door middel van een daartoe bestemd formulier en benodigde documentatie het CBR onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen. Na ontvangst van het formulier zal door het CBR verificatie van de aangeleverde stukken plaatsvinden. Het CBR zal Opdrachtnemer berichten wanneer verificatie van de opgeleverde gegevens heeft plaatsgevonden.

Het CBR dient een ontvangen wijzigingsverzoek van de betaal- of facturatiegegevens zo spoedig mogelijk af te handelen, doch uiterlijk binnen 2 weken. Eerst nadat het CBR een akkoordverklaring aan Opdrachtnemer heeft doen toekomen, kan Opdrachtnemer op basis van de nieuwe gegevens facturen indienen. Tot dat moment hanteert het CBR de "oorspronkelijke" bij het CBR bekende gegevens t.b.v. de facturatie en zullen eventuele facturen met nieuwe gegevens worden niet in behandeling worden genomen.

#### 6.9.10 Factuurvereisten

De volgende factuurvereisten zijn van toepassing:

- 1 De Dienstverlening wordt door Opdrachtnemer verricht conform de bij Inschrijving geoffreerde prijs. De prijzen per onderdeel zijn een "all-in" prijs en is exclusief btw/belastingen. Opdrachtnemer is niet gerechtigd naast de geoffreerde prijs extra kosten in rekening te brengen.
- 2 Opdrachtnemer waarborgt dat de facturatie tijdig en juist wordt uitgevoerd en in overeenstemming is met de voorwaarden zoals vermeld in de Overeenkomst. Facturatie door Opdrachtnemer ten behoeve van de door hem verrichte Dienstverlening vindt maandelijks plaats.
- 3 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Opdracht geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.
- 4 De overeengekomen tarieven en prijzen van de Dienstverlening zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van de Overeenkomst, behoudens indexering op grond van artikel 3.1.4.
- 5 Betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie door Opdrachtgever van de verrichte Dienst(en).

- 6 Bij wederzijds goedkeuren en schriftelijk vastgelegd kunnen nadere afspraken worden gemaakt ten aanzien van de prijs en wijze van betaling van de Diensten. De prijzen en voorwaarden hieromtrent mogen niet minder gunstig zijn dan die in de ingediende Inschrijving.
- 7 Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan zijn verplichtingen, is Opdrachtgever gerechtigd zijn betalingsverplichtingen aan Opdrachtnemer voor het betwiste deel op te schorten, totdat deze aan zijn verplichtingen heeft voldaan, onverminderd het recht van Opdrachtgever op schadevergoeding en/of nakoming of ontbinding van de Overeenkomst met vervangende schadevergoeding te vorderen.
- 8 De betalingstermijn van ingediende facturen is gesteld op dertig (30) dagen.
- 9 Vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever verjaren één (1) jaar na datum van uitvoering van de werkzaamheden.
- 10 De facturen worden verstuurd naar de afdeling Crediteurenadministratie. Deze afdeling verzorgt de afhandeling van alle inkomende facturen. Het (e-mailadres dat hiervoor moet worden gebruikt is: CBR  
Afdeling Crediteurenadministratie  
Postbus 1129  
2280 CC Rijswijk  
e-mail: [crediteurenadministratie@cbr.nl](mailto:crediteurenadministratie@cbr.nl)  
Facturen kunnen ook via Peppol (E-facturatie) worden aangeleverd.
- 11 Opdrachtnemer draagt zorg voor transparantie en traceerbaarheid van de facturen teneinde de administratieve inspanningen van het CBR op een acceptabel niveau te houden. Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens:
  - Volledige naam en adresgegevens van Opdrachtnemer, inclusief ondernemingsvorm;
  - Het Kamer van Koophandel nummer van Opdrachtnemer;
  - De naam van de contactpersoon van Opdrachtgever;
  - Bankrekeningnummer(s) van Opdrachtnemer, inclusief IBAN/BICC-bankgegevens;
  - Het unieke factuurnummer van Opdrachtnemer of een andere unieke referentie;
  - De juiste tenaamstelling van Opdrachtgever;
  - Het debiteurennummer van Opdrachtgever;
  - Het inkoopordernummer (PO nummer) van Opdrachtgever;
  - De periode waarin de gefactureerde diensten zijn verleend c.q. de prestatie is geleverd;
  - De omschrijving van de geleverde dienst of het geleverde product;
  - De factuurdatum (geen antidering);
  - btw nummer van de Opdrachtnemer;
  - Bedrag(en) exclusief BTW/belastingen;
  - Totaalbedrag btw/belastingen;
  - Totaalbedrag inclusief btw/belastingen;
  - Een kostenspecificatie.
- 12 Eventuele creditnota's worden apart opgesteld en verstuurd (er vindt geen verrekening plaats van bedragen met andere facturen).

## 7 Voorschriften en voorwaarden

Inschrijvingen moeten volgens onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden om in behandeling te worden genomen. Dit is om een eerlijke concurrentie tussen de Inschrijvers te garanderen. Tevens worden in dit hoofdstuk voorwaarden en bepalingen genoemd die gelden in het kader van deze Aanbesteding.

Inschrijvingen die op een afwijkende manier worden aangeboden en Inschrijvingen die niet aan de voorwaarden voldoen, zijn in de regel ongeldig en worden niet beoordeeld. In dat geval krijgt de Inschrijver hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

### 7.1 Voorbehouden van het CBR

Het CBR behoudt zich het recht voor om de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk op te schorten, tijdelijk of definitief te staken en/of om niet over te gaan tot het sluiten van de Overeenkomst. In dat geval krijgt de Inschrijver hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

### 7.2 Toepasselijk recht

Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze Aanbesteding.

### 7.3 Nederlandse taal

De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Aanbesteding en de eventuele Opdracht moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld.

### 7.4 Inschrijven in een Samenwerkingsverband/combinatie

Alle leden van het Samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Opdracht. Het Samenwerkingsverband dient in de Inschrijving aan te geven welke (rechts-)persoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode als penvoerder optreedt. Partijen in een Samenwerkingsverband kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Wijzigingen in de samenstelling van het Samenwerkingsverband na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van het CBR, leidt in de regel tot uitsluiting.

De leden van een Samenwerkingsverband verklaren zich door aanmelding bereid om vanaf gunning een rechtsvorm aan te nemen volgens welke de leden van het Samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen jegens het CBR. Een Samenwerkingsverband wijst gedurende de Aanbesteding en uitvoering van de Opdracht een penvoerder aan die gerechtigd is namens het Samenwerkingsverband op te treden.

### 7.5 Inschrijven met Onderaannemers

In aanvulling op de eisen voor het inschrijven met (een) Onderaannemer(s) die zijn beschreven in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend document geldt het volgende. Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dan dient de Inschrijver aan te geven (i) welke Onderaannemer(s) dit betreft en (ii) voor welk deel van de Opdracht deze Onderaannemer(s) zal (zullen) worden ingeschakeld dan wel voor welke Geschiktheidseis(en) de Inschrijver een beroep doet op deze Onderaannemer(s). Van alle Onderaannemers dient na de mededeling van de gunningsbeslissing op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst een bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister te worden overgelegd.

Na inschrijving mag de samenstelling van hoofdaannemer met één of meer Onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.

De Onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer bepaalde voorschriften uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Onderaannemer(s).

De Opdrachtnemer dient de betreffende Onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht en dienovereenkomstig in te zetten. In het geval dat de Opdrachtnemer een beroep doet op de betreffende Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dient de hoofdaannemer aan te tonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende Onderaannemer(s).

Het is niet toegestaan een onderaannemer in te zetten waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is, behoudens wanneer de Aanbestedende dienst hiervoor expliciet toestemming geeft wegens één of meer van de redenen genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst toont de Inschrijver aan de hand van bewijsmiddelen aan dat op zijn Onderaannemers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

## **7.6 Inschrijving conform de Aanbestedingsstukken**

De Inschrijver moet zijn Inschrijving baseren op de Aanbestedingsstukken. Indien een Inschrijver gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat in de regel tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding. Onder 'niet juist' verstaat het CBR het wijzigen van informatie in de Aanbestedingsstukken of het niet gebruiken van een voorgeschreven bijlage of formulier.

## **7.7 Voorwaardelijke Inschrijving**

Inschrijvingen waaraan voorwaarden zijn verbonden of waarop voorbehouden worden gemaakt, worden in de regel aangemerkt als ongeldig en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

## **7.8 Gedeeltelijke Inschrijving**

Een Inschrijving indienen ten aanzien van een gedeelte van de Opdracht is niet toegestaan.

## **7.9 Opgeve van prijzen, tarieven en kosten**

De prijzen, tarieven en kosten die de Inschrijver opgeeft dienen marktconform, aannemelijk en reëel te zijn – zie in dit kader ook paragraaf 7.10.

## **7.10 Manipulatief inschrijven**

Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door het CBR gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd. De Inschrijver mag geen aanbieding doen die naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel anderszins een manipulatief karakter heeft. Een Inschrijving is in ieder geval manipulatief als één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren of als sprake is van negatieve of nultarieven. Tevens is het niet toegestaan het format van het prijzenblad te wijzigen.

De Inschrijver die deze bepaling overtreedt wordt in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

## **7.11 Geldigheidsduur van de Inschrijving**

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De Inschrijver dient de Inschrijving tot minimaal zes maanden vanaf de datum van ontvangst van de Inschrijving gestand te doen. Indien een kort geding wordt aangespannen tegen de Gunningsbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding. Het CBR kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de Inschrijver geen aanspraak op de Opdracht ontlenen.

## **7.12 Ondertekening van het UEA en van de Inschrijving**

Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van de Inschrijving. De Inschrijving zelf en documenten en verklaringen bij de Inschrijving hoeven dus niet separaat te worden ondertekend.

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging of bij ontbreken daarvan een ander bewijsstuk als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet 2012. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan de Inschrijving. De handtekeningen moeten met pen op het document worden gezet.

*Let op* – Het formulier is een interactieve pdf. Het formulier vult meerdere keren automatisch de voor de Inschrijver positieve antwoorden in. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om te verifiëren of dit klopt.

*Let op* – Een onvolledig en/of onjuist ingevuld UEA en/of een niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

### **7.13 Aantal malen inschrijven**

Een Inschrijver ((rechts)persoon of vennootschap) mag slechts éénmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband, hetzij als Onderaannemer.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a) Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
- b) Rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c) Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Het CBR zal (rechts)personen niet uitsluiten als die (rechts)personen aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen de Inschrijvers kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze Aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een Inschrijver mag niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de Geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

### **7.14 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Inschrijving**

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten leidt in de regel tot uitsluiting. Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in een Inschrijving en dit door het CBR wordt aangemerkt als een kennelijke en herstelbare omissie, dan behoudt het CBR zich het recht voor de Inschrijver te vragen om een verduidelijking en/of een aanvulling. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wezenlijke wijziging van de Inschrijving met zich meebrengen. Als dat naar de mening van het CBR wel zo is, dan zal hij deze verduidelijkingen en/of aanvullingen niet in de beoordeling meenemen.

### **7.15 Medewerking onderzoek**

Het CBR behoudt zich het recht voor de juistheid van de door de Inschrijver overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van de Inschrijver (nader) te onderzoeken. De Inschrijver is verplicht volle medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door het CBR (in elke fase van de Aanbesteding, alsmede na verlening van de Opdracht).

### **7.16 Kostenvergoeding**

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van kosten in het kader van deze Aanbesteding. Het CBR heeft voor deze bepaling een zorgvuldige afweging gemaakt op grond van voorschrift 3.8a van de Gids Proportionaliteit en de Handreiking Tenderkostenvergoeding van oktober 2018.

Ingeval van (onverwachte) intrekking van de Aanbesteding door niet aan Inschrijvers verwijtbare oorzaken zal het CBR een tenderkostenvergoeding heroverwegen.

### **7.17 Status informatie in de Aanbestedingsstukken**

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de Aanbestedingsstukken, kunnen Inschrijvers met betrekking tot de Aanbesteding uitsluitend rechten ontlenen aan informatie die is opgenomen in de Aanbestedingsstukken. Het CBR is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de Opdracht die door de Inschrijver is verkregen via andere kanalen. Inschrijvers dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de Aanbesteding.

### **7.18 Merknamen**

Als in de Aanbestedingsstukken in verband met technische specificaties wordt gesproken over een bepaald fabricaat, herkomst, bijzondere werkwijze, verwijzing naar een merk, octrooi, type, oorsprong of productie, is dit alleen bedoeld als voorbeeld. In dergelijke gevallen moet de Inschrijver de melding of verwijzing lezen met toevoeging van de woorden 'of gelijkwaardig', als dat er niet bij is vermeld.

### **7.19 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken**

Indien sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken, dan dient de Geïnteresseerde dat zo spoedig mogelijk te melden – in ieder geval vóór de sluitingsdatum van de laatste vragenronde. Het CBR verwacht van Geïnteresseerden een proactieve houding, zodat het CBR de Aanbestedingsstukken effectief kan herstellen. Indien de Geïnteresseerde niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden dan vervalt het recht om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten.

Indien de Geïnteresseerde na kennisneming van de Nota('s) van inlichtingen nog steeds meent dat sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden, kan hij een klacht indienen bij het CBR. Zie de klachtenprocedure in paragraaf 7.27. Indien de Geïnteresseerde vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan dient hij op straffe van verval van recht minimaal vijf kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van het betekenen van een dagvaarding bij het CBR.

### **7.20 Intellectueel eigendom**

De intellectuele eigendomsrechten van berusten bij het CBR. Zonder uitdrukkelijke toestemming van het CBR is het niet toegestaan deze documenten te dupliceren dan wel te verspreiden.

### **7.21 Uitsluiting van Inschrijvers**

Ten tijde van (i) het doen van een Inschrijving en (ii) de gunning dient de Inschrijver te kunnen aantonen dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn, dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen en voldoet/kan voldoen aan de eisen uit het Programma van eisen. Bij gebreke daarvan wordt de Inschrijver in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding en komt hij niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Indien, gaande de Aanbesteding, een Uitsluitingsgrond op de Inschrijver van toepassing wordt, of indien de Inschrijver niet langer aan de Geschiktheidseisen of de eisen uit het Programma van eisen voldoet/kan voldoen, dient de Inschrijver dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan het CBR. Indien op enig moment blijkt dat de Inschrijver onjuiste informatie hierover heeft verschaft, dan wordt hij in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het CBR is gerechtigd de Inschrijver van de Aanbesteding uit te sluiten:

- als de Inschrijver aan de zijde van het CBR betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de Aanbesteding, of
- als de Inschrijver zich in verband met de Aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest.

Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de Inschrijver een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. Het CBR zal de Inschrijver niet uitsluiten als de Inschrijver aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

## **7.22 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname**

Als tijdens de Aanbesteding een Inschrijver of een Samenwerkingsverband de voor deze Aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) moet staken of het bedrijf wordt overgenomen, dan moet de Inschrijver het CBR direct informeren. In dat geval behoudt het CBR zich het recht voor deze Inschrijver uit te sluiten van deelname aan de Aanbesteding.

## **7.23 Communicatie gedurende de Aanbesteding**

Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Gedurende de Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van het CBR of bij de Aanbesteding betrokken organisaties om informatie te verkrijgen over de Aanbesteding. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

## **7.24 Beïnvloeding van de beoordeling**

Het is de Inschrijver niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van de beoordelingscommissie, medewerkers van het CBR of andere betrokkenen bij de Aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot de Aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze Aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

## **7.25 Mededeling van de gunningsbeslissing**

Op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet 2012 houdt de mededeling van de gunningsbeslissing geen aanvaarding in van een aanbod van een Inschrijver. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het CBR niet toegestaan de overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver. Als binnen deze opschortende termijn een kort geding aanhangig is gemaakt – hetgeen moet blijken uit toezending van een kopie van het exploit van dagvaarding – zal het CBR niet tot gunning van de overeenkomst overgaan voordat in kort geding vonnis is gewezen. Bovengenoemde termijn van twintig kalenderdagen is een vervalt termijn. Indien niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de afgewezen Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt.

Dit betekent niet dat na automatisch verloop van de opschortende termijn het aanbod van de Inschrijver alsnog is aanvaard. Het CBR aanvaardt het aanbod van de Inschrijver na de verificatiefase (zie paragraaf 3.9 Verificatie van bewijsmiddelen) met berichtgeving over de definitieve gunning van de Opdracht.

## **7.26 Rechtsmiddel**

Indien de Inschrijver bezwaar heeft tegen de (motivering van de) gunningsbeslissing, dient hij binnen de opschortende termijn van twintig kalenderdagen (ingaaande op de dag na de verzenddatum van de gunningsbeslissing), door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank te Den Haag aanhangig te maken. Een kopie van de dagvaarding dient vervolgens in het belang van een snelle en goede voortgang zo snel mogelijk aan het CBR te worden verstuurd via het Aanbestedingsplatform.

Indien de Inschrijver binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt, houdt dat in dat:

- de Inschrijver het recht verwerkt om tegen de uitkomst en het verdere verloop van de Aanbesteding op te komen;
- de Inschrijver zijn eventuele rechten bovendien verwerkt om na afloop van deze termijn ter zake in een bodemprocedure of kort geding van het CBR bepaalde (rechts)handelingen en/ of een schadevergoeding te vorderen.

Het CBR zal, mits hij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op zijn gunningsbeslissing, de Opdracht gunnen aan de Inschrijver wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt. Het CBR behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de gunningsbeslissing, indien daar volgens hem aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal het CBR niet eerder tot gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan. In het geval dat een kort geding aanhangig wordt gemaakt, interveniëren de andere Inschrijvers op eerste verzoek van het CBR in het geding, op straffe van verval van het recht om op te komen tegen de beslissingen die het CBR neemt vanwege (de uitkomst van) het kort geding.

### **7.27 Klachtafhandeling**

Het kan voorkomen dat ontevredenheid bestaat over hoe tijdens de procedure wordt of is geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Iedere (potentiële) Inschrijver die belang heeft bij de Aanbesteding kan een gemotiveerde klacht indienen. Een Geïnteresseerde of Inschrijver doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

- Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via het e-mailadres [klachtenmeldpunt.aanbestedingen@cbr.nl](mailto:klachtenmeldpunt.aanbestedingen@cbr.nl) met als onderwerp 'Klacht over aanbesteding output-management'.
- Het CBR streeft ernaar de behandeltermijn van de klacht zo kort mogelijk te houden. Na afloop van de klachtafhandeling ontvangt de klager een schriftelijk gemotiveerd resultaat van de klachtafhandeling.
- Het CBR behoudt zich het recht voor een klacht niet in behandeling te nemen; indien hiervan sprake is zal de klager hierover eveneens schriftelijk gemotiveerd worden geïnformeerd.
- Het staat de klager vrij om de klacht (eveneens) aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voor te leggen.
- Het indienen van een klacht schort de Aanbesteding in de regel niet op. Het CBR is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

## 8 Bijlagen

Bijlage 1 -Standaard Inschrijfformulier output-management  
Bijlage 2 - PvE output-management  
Bijlage 3 - Concept DVO output-management  
Bijlage 3A – ARBIT 2022  
Bijlage 4 - UEA output-management  
Bijlage 5 - Framework CBR gebruik incl. usecases  
Bijlage 6 - Huidig proces incl. brieven  
Bijlage 7 - Beroep financiële en economische draagkracht  
Bijlage 8 - Beroep technische en beroepsbekwaamheid  
Bijlage 9 - Ervaring inschrijver (referentie)  
Bijlage 10 - Opzet prijsblad output-management  
Bijlage 11 - Opzet concept verwerkersovereenkomst  
Bijlage 12 - Geheimhoudingsverklaring  
Bijlage 13 – Standaard uitgangspunten SLA  
Bijlage 14 - Indienen vragen en opmerkingen