

Inschrijvingsleidraad

Openbare Europese aanbesteding 'Outputservices'

Kenmerk INK23.060

Versie 1.1

CPV code: 72310000 & 7226000

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	3
1. Inleiding	1
1.1 Algemeen	1
1.2 Contactpunt	1
1.3 Aanbestedende dienst.....	1
2. De opdrachtschrijving	2
2.1 Voorwerp van de Opdracht	2
2.2 Doelstellingen	3
2.3 Scope	4
2.4 Omvang	5
2.5 Herzieningsclausule	5
2.6 Perceelindeling	5
2.7 Contractuele voorwaarden	6
2.8 Verwerkersovereenkomst.....	6
3. Aanbestedingsprocedure	7
3.1 Publicatie en inschrijvingstermijn	7
3.2 Planning	7
3.3 Nota van Inlichtingen	8
3.4 Voorwaarden Inschrijving	8
3.5 Voorschriften	10
3.6 Klachtenmeldpunt.....	11
3.7 Toepasselijk recht en geschillen	12
4. In te dienen documenten	13
4.1 Checklist in te dienen documenten	13
4.2 Uitsluitingsgronden.....	14
4.2.1 Toelichting document bij Inschrijving	14
4.2.2 Toelichting Bewijsstukken op verzoek van het CAK	15
4.3 Geschiktheidseisen	15
4.3.1 Toelichting documenten bij Inschrijving	15
4.3.2 Kwaliteitsborging.....	16
4.3.3 Informatiebeveiliging I.....	16
4.3.4 Informatiebeveiliging II.....	17
5. Gunningscriteria	19
5.1 De beoordelingsmethodiek.....	19
5.2 Kwalitatieve Gunningscriteria	21
5.2.1 Kwalitatief Gunningscriterium 1: Implementatie (60 punten).....	21

5.2.2	Kwalitatief Gunningscriterium 2: Waarborgen kwaliteit van de dienstverlening (40)	21
5.2.3	Commercieel gunningscriterium	22
5.3	Beoordeling Inschrijvingen	23
5.4	Gunningsbeslissing, Opschortende termijn.....	24

Bijlagen **25**

Overige Aanbestedingsstukken **25**

Bijlage A	Programma van eisen	25
Bijlage B	Concept Raamovereenkomst	25
Bijlage C	Concept Verwerkersovereenkomst.....	25
Bijlage D	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI 2018).....	25
Bijlage E	Concept SLA	25
Bijlage F	Recepturenoverzicht	25
Bijlage G	Visuele weergave	25
Bijlage H	Jaarplanning	25
Bijlage I	Specs voorbedrukte materialen.....	25
Bijlage J	Voorbeeld uiting	25
Bijlage K	Concept Nadere Overeenkomst	25

Te gebruiken formulieren **25**

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	25
Verklaring kerncompetenties.....	25
Formulier Prijzenblad	25

Begrippenlijst

In de Aanbestedingsstukken bij deze Europese aanbestedingsprocedure wordt een aantal begrippen met een hoofdletter geschreven en worden afkortingen gebruikt. Die begrippen en afkortingen hebben zowel in enkelvoud als in meervoud de betekenis zoals hieronder vermeld.

Aanbestedingsstukken	Alle vragenlijsten en documenten die door of namens het CAK in de Aanbestedingsprocedure zijn gebracht.
Aanbestedingsprocedure	Deze Europese Openbare aanbestedingsprocedure waarmee inhuur Uitzendkrachten en Specialistisch Personeel wordt aanbesteed.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 juli 2016, houdende regels omtrent aanbestedingen, Stbl. 2012 542, ook wel afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw".
ARVODI-2018	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten, versie 2018.
Bijlagen	De bijlagen die integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsstukken dienen ter invulling en indiening door de Inschrijver bij Inschrijving, dan wel dienen ter informatie van de Inschrijver.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemers dat gezamenlijk inschrijft als één Inschrijver.
Derde	Natuurlijke personen op wie, of rechtspersonen waarop, een marktpartij zich beroept om te kunnen voldoen aan de eisen van de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die Derde.
Gunningsbeslissing	De keuze van Opdrachtgever voor de Inschrijver met wie hij voornemens is de overeenkomst te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen overeenkomst te sluiten.
Inschrijver	De ondernemer (dan wel de Combinatie) die op basis van de Aanbestedingsstukken een Inschrijving indient bij het CAK.
Inschrijving	Een aanbieding/offerte van een Inschrijver.
Minimumeisen	De eisen die het CAK stelt aan de wijze waarop Leverancier de opdracht dient uit te voeren.
Nota van Inlichtingen	De gestelde en (geanonimiseerde) beantwoorde vragen via de 'Vraag en Antwoordmodule', die nadere informatie bevatten over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken.
Onderaannemer	Een Ondernemer is een partij die in opdracht van Opdrachtnemer en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de opdracht uitvoert. Bedrijven die tot dezelfde holding behoren zijn ook Onderaannemer, indien zij een deel van de opdracht uitvoeren.
Opdrachtgever	Het CAK
Opdrachtnemer	De Inschrijver waarmee een Raamovereenkomst wordt gesloten.
PvE	Programma van Eisen (Bijlage A van de leidraad)
Raamovereenkomst	De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer die op grond van de Aanbestedingsprocedure wordt gesloten.
SLA	Binnen een Service Level Agreement wordt een verdere uitwerking van een contract gerealiseerd. Het betreft de kwaliteit van de diensten die de Opdrachtnemer levert aan de Opdrachtgever. Binnen een SLA wordt gewerkt met duidelijk meetbare KPI's en een Bonus- Malusregeling.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) voor aanbestedingsprocedures van Opdrachtgever, als bedoeld in

	artikel 2.84 eerste lid van de Aanbestedingswet. Door invulling van dit document verklaart Inschrijver dat de gestelde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.
ZBO	Zelfstandig Bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen.

VERTROUWELIJK

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Inschrijvingsleidraad met betrekking tot de Openbare Europese aanbestedingsprocedure 'Outputservices' ten behoeve van het CAK.

Deze Inschrijvingsleidraad bevat alle informatie die een Inschrijver nodig heeft om een gedetailleerd beeld te kunnen krijgen van de inhoud van de aanbestedingsprocedure en opdracht om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een Inschrijving in te dienen.

Als een geïnteresseerde Inschrijver op deze Opdracht wenst in te schrijven, dient u aan de hand van deze Inschrijvingsleidraad de gevraagde gegevens in te dienen en de bijbehorende verklaringen en/of informatie toe te voegen. Dit dient te geschieden door het invullen van de verklaringen volgens de modellen, die als bijlagen bij de Inschrijvingsleidraad zijn gevoegd.

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 (Stb. 2016, 241) van toepassing, gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van de Europese aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.

1.2 Contactpunt

Het CAK hanteert één toegewezen contactpersoon voor alle communicatie gedurende deze aanbestedingsprocedure. Correspondentie in het kader van deze aanbestedingsprocedure dient te geschieden als volgt:

CAK	
Bezoekadres	Prinses Beatrixlaan 7, 2595 AK Den Haag
Contactpersoon	Inkoopadviseur: dhr. Traa Algemeen e-mailadres: inkoop@hetcak.nl
Communicatie	Via TenderNed Alleen in geval van een storing bij TenderNed kan telefonisch contact op worden genomen met de contactpersoon

De contactpersoon zal het aanbestedingsproces verzorgen en als enig aanspreekpunt fungeren voor de Inschrijvers.

Contact met anderen dan de in deze paragraaf aangegeven contactpersoon brengt de transparantie van de aanbestedingsprocedure en de gelijkheid van Inschrijvers in gevaar. Om die reden worden Inschrijvers die contact zoeken met een ander dan de aangewezen contactpersoon van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure uitgesloten, met uitzondering van de situatie zoals beschreven in paragraaf 3.6 klachtenprocedure.

1.3 Aanbestedende dienst

Het CAK is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid en is voor deze aanbesteding de Opdrachtgever. Het CAK is een professionele en betrouwbare uitvoeringsorganisatie in de zorg- en welzijnssector en draagt hierbij de verantwoordelijkheid voor een goede uitvoering van diverse financiële regelingen en informatietaken. Meer informatie over het CAK vindt u op www.hetcak.nl.

2. De opdrachtomschrijving

2.1 Voorwerp van de Opdracht

Voor het CAK is goede communicatie met de burgers, primair in Nederland, maar ook in het buitenland belangrijk. Anno 2024 is het versturen van fysieke post in de uitvoering van de dienstverlening aan burgers voor 'CAK regelingen' nog steeds een fundamenteel contactinstrument. Bijna dagelijks verstuurt het CAK diverse fysieke uitingen per post aan verschillende klantengroepen met als doel hen te informeren dan wel te activeren, om informatie in te winnen, een aankondiging te doen, of om een beschikking of facturen te sturen.

Huidige situatie

Het CAK laat de creatie, distributie en terugkoppeling van fysieke uitingen aan de burgers al sinds lange tijd door een externe opdrachtnemer uitvoeren. Dit gebeurt thans nog via verschillende outputstraten die parallel naast elkaar lopen. Het CAK werkt momenteel toe naar 1 outputstraat i.p.v. verschillende outputstraten te hanteren.

Het organiseren van outputservies behoort voor het CAK niet tot haar kerntaken. Bovendien beschikt het CAK niet over eigen voldoende apparatuur om dergelijke uitingen (print) te kunnen genereren. Het CAK ziet het feit dat externe partijen beschikken over een ruime ervaring en geschikte professionele apparatuur als toegevoegde waarde van de markt.

Een uiting is: 'een gepersonaliseerde brief/beschikking/factuur (met eventueel bijlagen) met een standaard tekst, met of zonder variabelen, gericht aan grote klantengroepen'. Elke (nieuwe) uiting heeft een eigen receptuur dat naar de Opdrachtnemer gaat. In de receptuur staat beschreven aan welke specificaties een uiting moet voldoen.

Bij het verzorgen van uitingen werkt de Opdrachtnemer nauw samen met de Outputplanner van het CAK en externe partijen die materialen en diensten leveren voor een uiting.

Het CAK kent vier (4) soorten uitingen:

- Reguliere uitingen: dit zijn uitingen die in de jaarplanning (bijlage H) zijn opgenomen;
- Incidentele (of eenmalige) uitingen: dit zijn uitingen die niet in de jaarplanning zijn opgenomen;
- Spoeduitingen: dit zijn incidentele uitingen met ingekorte tijdlijnen. Uiteraard worden de afwijkende tijdlijnen in overleg afgestemd;
- Nieuwe reguliere uitingen: dit zijn uitingen die in overleg worden voorbereid, ingepland, uitgevoerd en opgenomen in de jaarplanning.

Opdrachtnemer realiseert voor het CAK deze uitingen op basis van de door het CAK aangeleverde data, receptuur en conform het bepaalde in de Aanbestedingsdocumenten.

Het CAK maakt op dit moment gebruik van een digitale functionaliteit, waarmee CAK medewerkers zelf -zonder tussenkomst van Opdrachtnemer- sjablonen van te versturen uitingen kunnen maken, verwijderen, beheren en wijzigen en proces flows kunnen bouwen. Dit wordt gedaan middels het zogeheten "One Platform". Deze functionaliteit biedt ook de mogelijkheid om kanaalkeuzes in te kunnen richten en beheren, het CAK maakt hier echter alleen nog geen gebruik van. Het CAK verstuurt de uitingen op dit moment nog niet via digitale kanalen naar de burgers.

De huidige raamovereenkomst expireert per 1 oktober 2024. Omdat de uitbesteedde dienstverlening ook in de toekomst nodig is, wenst het CAK middels deze aanbesteding er voor te zorgen dat de dienstverlening kan worden gecontinueerd per 1 oktober 2024.

Het CAK heeft met deze aanbesteding tot doel een Raamovereenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer, alsmede de door de Opdrachtnemer te leveren diensten moeten hierbij voldoen aan de voorwaarden die nader worden gespecificeerd in de Aanbestedingsstukken.

2.2 Doelstellingen

De volgende doelstellingen dienen door de Opdrachtnemer te worden bewerkstelligd.

1. Zorgvuldig proces van het vervaardigen van uitingen.

Doel van het proces van het vervaardigen van uitingen: “Het op een planmatige en gestructureerde wijze vervaardigen van uitingen op basis van het door het CAK aangeleverde data, receptuur en het bepaalde in het programma van eisen, zodanig dat burgers tijdig en juist geïnformeerd worden”. Aanlevering van data door het CAK gebeurt thans nog via verschillende outputstraten en in verschillende bestandsformaten, omdat niet alle regelingen van het CAK dezelfde outputstraat gebruiken. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst beoogt het CAK over te stappen op 1 outputstraat voor alle regelingen van het CAK, waarbij data via 1 type bestandsformaat (JSON file) wordt aangeleverd aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient te allen tijde aan te kunnen sluiten op de door het CAK gehanteerde outputstraten (al dan niet parallel naast elkaar) en te zorgen voor o.a. voor het opzetten, printen, couverteren en versturen van de uitingen, e.e.a. conform het gestelde in het PvE. Het CAK verwacht van de Opdrachtnemer een professionele houding en een gedegen proces. Hierbij gaat het CAK uit van de expertise van de Opdrachtnemer en verwacht het CAK een zo min mogelijke kans op fouten tijdens het proces van het vervaardigen van uitingen.

2. Zorgvuldige uitvoering van de administratie en transparantie

Opdrachtnemer voert zoveel mogelijk administratieve handelingen uit voor het CAK. Streven is dus dat het CAK zo min mogelijk administratieve handelingen zelf hoeft uit te voeren. Met administratieve handelingen wordt onder andere, maar niet limitatief bedoeld: schriftelijke/digitale uitwerking en vastlegging en rapporteren van/over te maken afspraken, ten behoeve van het door Opdrachtnemer kunnen (blijven) uitvoeren van de gecontracteerde dienstverlening door Opdrachtnemer. Het CAK verwacht van Opdrachtnemer een professionele houding en gedegen proces als het gaat om alle administratieve lasten. Het CAK wil daarnaast te allen tijde (real time) inzicht in de gegevens van de uitingen. Opdrachtnemer zorgt tevens voor transparantie ten aanzien van het administratieve proces.

3. Flexibiliteit en schaalbaarheid

Opdrachtnemer zorgt er voor dat hij de uitingen van het CAK snel kan verwerken, maar ook snel kan wijzigen op verzoek van het CAK. De Opdrachtnemer gaat flexibel om met mogelijke veranderingen, zoals bijvoorbeeld de door het CAK voorgenomen transitie naar het ook digitaal versturen van uitingen (zie punt 6).

4. Goede samenwerking

Omdat het vervaardigen van uitingen voor het CAK een zeer belangrijk proces is, is een goede samenwerking tussen het CAK en Opdrachtnemer essentieel. Als basis voor een goede samenwerking communiceert de Opdrachtnemer helder en duidelijk naar het CAK en binnen de eigen organisatie. Het CAK verwacht van de Opdrachtnemer een proactieve en professionele houding. Daarbij verwacht het CAK van de Opdrachtnemer dat deze meedenkt over een goede en efficiënte samenwerking en advies uitbrengt ten aanzien van het proces van het vervaardigen van uitingen.

Een goede samenwerking is ook essentieel om fouten in uitingen te vermijden. Foutloos moet dan ook de norm zijn. Uiteraard kan er altijd iets fout gaan, maar het is belangrijk dat fouten zo veel mogelijk afgevangen worden en dat door Opdrachtnemer bij twijfel altijd op een goede wijze gecommuniceerd wordt met het CAK. Ook als de fout is gemaakt, moet er geleerd worden van de fout en moeten Opdrachtnemer en het CAK daarin samenwerken.

5. Informatiebeveiliging en privacy borgen

Tijdens het proces van het vervaardigen van uitingen is borging van persoonsgegevens zeer belangrijk voor het CAK. Het CAK verwacht daarom gepaste zorgvuldigheid van de Opdrachtnemer betreffende de beveiliging van deze gegevens. Beveiliging van aan het CAK toevertrouwde informatie is van groot belang om de bedrijfsvoering te ondersteunen en de doelstellingen van het CAK mogelijk te maken. Op het gebied van informatiebeveiliging van de informatievoorziening en privacy dient het CAK zich te houden aan wetgeving en vastgestelde regels door en voor de overheid. Producten en diensten die Opdrachtnemer levert zijn integraal onderdeel van de informatievoorziening waar het CAK gebruik van maakt. Dit betekent dat de producten en diensten die worden geleverd in het kader van de Opdracht

niet strijdig mogen zijn met het beveiligingsbeleid van het CAK. Het belang dat het CAK hecht aan informatiebeveiliging en privacy, vereist een Opdrachtnemer die informatiebeveiliging en privacy uitstekend voor elkaar heeft.

6. Transitie van fysieke uitingen naar digitale uitingen

Gedurende de looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst beoogt het CAK een transitie te kunnen maken van het fysiek per post naar het ook digitaal versturen van uitingen en hierbij verschillende digitale kanalen te gaan benutten. Het zogeheten omnichannel, waarbij er dus meerdere kanalen worden ingezet door organisaties, met als doel de gebruikerservaring te verbeteren en de contactmomenten met de doelgroep verder uit te breiden. Het CAK beschikt thans nog niet over een concreet groeipad, waarin de conversie van het versturen van fysieke uitingen naar ook het digitaal versturen van uitingen is beschreven. Van de nieuwe Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze beschikt over voldoende innovatief vermogen om de transitie te faciliteren en het CAK te adviseren en te begeleiden in deze transitie.

Deze transitie valt onder de noemer consultancy/niet standaard changes (hiervoor gelden de tarieven van blok C van het formulier prijzenblad). Alsdan wordt met Opdrachtnemer over deze transitie afspraken gemaakt, welke worden vastgelegd in een nadere overeenkomst.

Let wel: Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan het krijgen van de opdracht om de transitie te faciliteren en het CAK te adviseren en te begeleiden in de transitie van het sturen van fysieke uitingen naar digitale uitingen. Het blijft vooralsnog een intentie van het CAK, welke binnen de scope van deze aanbesteding valt.

De opdracht wordt uitgevoerd voor alle regelingen van het CAK, te weten:

- Zvw;
- Wlz;
- Wmo;
- Buitenland.

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is het mogelijk dat er door nieuwe dan wel gewijzigde wet- en regelgeving nieuwe regelingen bijkomen dan wel afvallen. Dit heeft tot gevolg dat er meer of minder uitingen door het CAK moeten worden verstuurd. Het CAK heeft daarom de in paragraaf 1.5 benoemde herzieningsclausule opgenomen, zodat eventuele onvoorziene nieuwe regeling(en) en de te versturen uitingen die daaruit voortvloeien, alsdan ook binnen de scope van de af te sluiten Raamovereenkomst vallen en er geen sprake is van een wezenlijke wijziging van de opdracht.

2.3 Scope

Binnen de scope van de opdracht vallen de volgende diensten:

- Een digitaal benaderbare functionaliteit beschikbaar stellen, waarmee CAK medewerkers zelf -zonder tussenkomst van Opdrachtnemer- sjablonen van te versturen uitingen kunnen maken, verwijderen, beheren en wijzigen, proces flows kunnen bouwen en kanaalkeuzes kunnen inrichten en beheren; Onder het bouwen van proces flows en het inrichten en beheren van kanaalkeuzes wordt verstaan: Het zelfstandig kunnen wijzigen of implementeren van een brief aan de burger (uiting) door de gehele keten, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer. Hiermee bedoelen we van het moment van ontvangst van het bericht, data of bestand door Opdrachtnemer, tot het aanmelden van de uiting als fysieke post bij het verzendhuis en of aflevering van de uiting via de digitale omgeving. Denk aan het beheren en wijzigen van processtappen (bijvoorbeeld enkelzijdig of dubbelzijdig printen) door Opdrachtgever alsook de samenstelling van te gebruiken materialen (wat per type uiting kan wijzigen);
- Produceren van uitingen (digitaal/fysiek) op basis van door het CAK aangeleverde data en receptuur;
- Printen van fysieke uitingen en aanmelden/meegeven met de post;
- Het toevoegen van bijsluiter(s) aan de te versturen uiting;
- Het (machinaal) vouwen van documenten en vullen en sluiten van enveloppen (couverteren);
- Archiefstukken produceren en terug leveren aan het CAK;
- Het verlenen van consultancy diensten op verzoek van het CAK;
- Het uitvoeren van changes;
- Voorraad beheer van materialen: enveloppen, antwoordenvolpennen, leaflets, brochures, blanco papier en voorbedrukt papier.

Buiten de scope van de Opdracht behoren specifiek de volgende onderdelen:

- Leveren van enveloppen;
- Leveren van papier om uitingen op te printen;
- Inputservices (het bewerken en/of het verwerken van inkomende brieven van de burger aan het CAK);
- Postdiensten;
- Aanschaf van drukwerk. Dit wordt uitgevoerd door de voor drukwerkcontract gecontracteerde partij via het Rijk;
- Het printen van bijsluiters;
- Het voor het CAK opzetten, onderhouden en de toegang bieden tot een digitaal archief.

2.4 Omvang

De verwachte omvang in aantal te versturen uitingen, is circa 14,2 miljoen per jaar. Deze omvang is gebaseerd op historische gegevens en de jaarplanning (zie bijlage H).

Op basis van het aantal verwachte te versturen uitingen, is de zorgvuldig geraamde opdrachtwaarde €850.000,- excl. btw per jaar, oftewel € 4.250.000,- excl. btw over de maximale looptijd van de Raamovereenkomst.

Aan de inschatting van de omvang van de Raamovereenkomst kunnen geen rechten worden ontleend. Het CAK heeft een zo zorgvuldige mogelijk inschatting van de omvang van de Raamovereenkomst gemaakt, maar daadwerkelijke afname is niet gegarandeerd. Het kan dus ook zijn dat er minder wordt afgenomen dan de zorgvuldig geraamde opdrachtwaarde dan wel het verwachte aantal te versturen uitingen.

De maximumwaarde van de Raamovereenkomst ligt echter hoger dan de zorgvuldig geraamde opdrachtwaarde. Dit komt vanwege de herzieningen die in par. 2.5 zijn opgenomen.

Aan genoemde bedragen in euro's, uren, aantallen en/of beschrijvingen met betrekking tot afname (en daarmee de van toepassing zijnde staffels) en verwachtingen kunnen door u op geen enkele wijze rechten worden ontleend.

2.5 Herzieningsclausule

Tijdens de looptijd van de Overeenkomst behoudt het CAK zich het recht voor om onderstaande opties/herzieningen door te voeren in de Raamovereenkomst:

1. Prijsindexeringen, zoals opgenomen in de Raamovereenkomst;
2. Meer van de in hoofdstuk 2 genoemde diensten af te nemen als gevolg van gewijzigd beleid en of behoefte van het CAK, dan wel politieke besluiten die al dan niet leiden tot nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving, waardoor er nieuwe regelingen bijkomen en /of meer uitingen namens het CAK moeten worden verstuurd. Dit met een bedrag van maximaal € 1.500.000,- excl. btw over de maximale looptijd van de Raamovereenkomst;
3. Meer (aanverwante) diensten af te nemen ten gevolge van de door het CAK beoogde transitie van het versturen van fysieke uitingen naar digitale uitingen en de hieraan gekoppelde waarborging van de technische verenigbaarheid ten aanzien van het vervaardigingsproces van uitingen en aanpalende systemen. Dit met een bedrag van € 500.000,- excl. btw over de maximale looptijd van de Raamovereenkomst.

2.6 Perceelindeling

Het CAK is van mening dat de Opdracht één Raamovereenkomst betreft, omdat de verschillende onderdelen van de overheidsopdracht als zodanig een economische en een technische functie vervullen. Er is daarom geen sprake van samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet 2012.

Bij deze aanbesteding wordt geen gebruik gemaakt van een percelenverdeling. De motivatie hiervoor is: Het CAK wil niet meerdere opdrachtnemers hebben die het proces van het vervaardigen van uitingen uitvoeren.

Daar is het proces te ingewikkeld voor. Het betreft hier belangrijke communicatie met de klant, waarin geen fouten mogen en kunnen voorkomen en waarbij het bovendien gaat om in extenso klant vertrouwelijke informatie. Het implementeren van de dienstverlening kost het CAK en de Opdrachtnemer veel tijd en capaciteit. Om de eerder vermelde doelstellingen van deze aanbesteding te kunnen behalen, acht het CAK het nodig om de opdracht te gunnen aan één Opdrachtnemer.

Gezien de huidige marktsamenstelling wordt niet verwacht dat de keuze om geen percelen te hanteren, de toetreding van het MKB tot de aanbesteding beperkt.

2.7 Contractuele voorwaarden

Het CAK is voornemens over te gaan tot het sluiten van een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer. Dit voor de duur van twee jaar, met opties tot verlenging van twee maal één jaar. De verwachte ingangsdatum is **01-10-2024**.

Het CAK kiest voor een Raamovereenkomst, omdat er op voorhand geen exact aantal te creëren, distribueren en terug te koppelen uitingen kan worden vastgesteld. Het CAK gaat uit van een raming op basis van historische gegevens en een jaarplanning.

Concept Overeenkomst en De Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI-2018)

De Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de bijgevoegde concept Overeenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI 2018). De algemene voorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing op de Overeenkomst. Vragen over de Overeenkomst en de ARVODI 2018 evenals tekstvoorstellen voor de Overeenkomst kunnen uitsluitend via de vragenronde ten behoeve van de Nota van Inlichtingen worden ingediend.

2.8 Verwerkersovereenkomst

Met de winnende wordt een Verwerkersovereenkomst afgesloten. De concept Verwerkersovereenkomst is opgenomen in Bijlage C.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1 Publicatie en inschrijvingstermijn

De in deze Inschrijvingsleidraad vermelde behoefte is gepubliceerd via TenderNed (<http://www.tenderned.nl>) en, indien van toepassing, in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu/TED>).

Als sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldt de planning in paragraaf 3.2.

De Inschrijving dient digitaal via TenderNed te worden gedaan. Voor zover Inschrijver onbekend is met het digitaal inschrijven via TenderNed wordt verzocht tijdig (ruim vóór de sluitingsdatum) kennis te nemen van de werkwijze van dit portaal.

Uitsluitend in geval van een aantoonbare storing op TenderNed waardoor het niet mogelijk is de Inschrijving tijdig digitaal in te dienen, dient vóór de sluitingstermijn telefonisch contact opgenomen te worden met de contactpersoon in paragraaf 1.2. Indien voor de contactpersoon aannemelijk is dat er sprake is van een aantoonbare technische storing stelt hij zijn e-mailadres beschikbaar zodat de Inschrijver via die weg alsnog vóór de sluitingstermijn zijn Inschrijving kan doen. De storing is aantoonbaar indien dit blijkt uit het onderhoud- en storingsoverzicht van TenderNed.

3.2 Planning

Onderstaand treft Inschrijver het tijdspad van de aanbestedingsprocedure.

De data met betrekking tot het indienen van vragen en/of opmerkingen, het kenbaar maken van bezwaren en het indienen van de Inschrijving gelden als fatale termijnen. De overige data dienen slechts tot richtsnoer en binden het CAK niet. Het CAK behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen. Indien het CAK onverhoopt hiertoe over moet gaan, dan stelt het CAK Inschrijvers direct hiervan in kennis.

Actie	Datum/ tijdstip CET
Aankondiging Opdracht op TenderNed	23-02-2024
Uiterste datum en tijd voor het indienen van vragen en/of melden van onduidelijkheden over de Aanbestedingsstukken* (1 ^e vragenronde).	04-03-2024, 10.00 uur
Publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen	11-03-2024
2 ^e vragenronde (let op: er mogen geen nieuwe vragen worden gesteld, maar alleen vragen die gaan over de gegeven antwoorden in de 1 ^e Nota van Inlichtingen).	15-03-2024, 10.00 uur
Publicatie 2 ^e Nota van Inlichtingen.	22-03-2024
Uiterste datum en tijd voor het indienen van de Inschrijvingen*	03-04-2024, 23:59 uur
Opening Inschrijvingen	04-04-2024
Gunningsbeslissing en opvragen Bewijsstukken bij begunstigde	12-04-2024
Uiterste datum voor het aanleveren van Bewijsstukken	19-04-2024
Opschortende termijn	13-04-2024 t/m 02-05-2024
Gunning ¹	03-05-2024
Implementatie	04-05-2024 t/m 30-09-2024
Startdatum Overeenkomst	01-10-2024
Aankondiging van gegunde Opdracht op TenderNed www.tenderned.nl	Binnen 30 kalenderdagen na Gunning

*Deze datum en tijdstip zijn fataal.

¹ Gunning is pas definitief als de gevraagde Bewijsstukken zijn aangeleverd, deze Bewijsstukken door het CAK akkoord zijn bevonden en de Overeenkomst is ondertekend, tenzij het CAK hiertoe anders besluit. Een reden om anders te besluiten kan zijn, dat er alvast wordt overgegaan tot definitieve gunning, terwijl de GVA nog niet binnen is. Als blijkt dat deze niet wordt afgegeven door Justis, is dit voor het CAK alsnog een reden om de Overeenkomst met de Opdrachtnemer per direct te ontbinden, zonder dat het CAK gehouden is tot betaling van enige vorm van schadevergoeding aan de Opdrachtnemer als gevolg van het beëindigen van de Overeenkomst. Het CAK behoudt zich als dit aan de orde is, het recht voor om de Opdracht dan alsnog te gunnen aan de Inschrijver die aanvankelijk (al dan niet door loting) als 2^e in de rangorde is geëindigd, zonder gehouden te zijn aan het doorlopen van een nieuwe aanbesteding. Indien er ook sprake is van een wachtkamerovereenkomst, schuift deze door naar de Inschrijver die aanvankelijk (al dan niet door loting) als 3^e in de rangorde is geëindigd..

3.3 Nota van Inlichtingen

Het CAK verwacht een proactieve houding van de Inschrijvers, hetgeen betekent dat de betreffende Inschrijver zelf eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de Aanbesteding(sstukken) binnen de termijn zoals opgenomen in § 3.2 aan het CAK moet melden, zodat uw meldingen nog gecorrigeerd kunnen worden. Inschrijver dient eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden te stellen via de Vraag & Antwoord module van TenderNed.

De vragen tijdens Nota van Inlichtingen 2 kunnen alleen gaan over de gegeven antwoorden van Nota van Inlichtingen 1. Bij het stellen van de vragen dient Inschrijver te verwijzen naar het nummer van het eerder gegeven antwoord. Indien er geen verwijzing wordt gemaakt kan het CAK besluiten om de vraag niet in behandeling te nemen.

Het CAK behoudt het recht om nieuwe vragen in Nota van Inlichtingen 2 te beantwoorden als dat van wezenlijk belang is voor de aanbestedingsprocedure.

De antwoorden op de vragen en/of meldingen worden in de Nota van Inlichtingen (NvI) via TenderNed gepubliceerd. Als het CAK meerdere Nota's van Inlichtingen publiceert, geldt daarbij het uitgangspunt dat bij eventuele tegenstrijdigheden in de versies de meest recente versie van de NvI prevaleert.

3.4 Voorwaarden Inschrijving

Aantal Inschrijvingen

Een ondernemer mag maximaal bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- Zelfstandige Inschrijver; of
- Deelnemer aan een samenwerkingsverband ofwel Combinatie; of
- Hoofdaannemer.

Een ondernemer mag bij meerdere Inschrijvingen betrokken zijn in de hoedanigheid van Onderaannemer.

Een ondernemer mag niet zowel als Hoofdaannemer bij een Inschrijving betrokken zijn als Onderaannemer bij een andere Inschrijving.

Als het CAK constateert dat een Inschrijver heeft ingeschreven in strijd met het hierboven bepaalde, dan worden alle Inschrijvingen waarbij de betreffende onderneming betrokken is uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Combinatie

De combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste uitvoering van de opdracht.

Een wijziging in de samenstelling van de combinatie (ook na gunning van de opdracht) is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van het CAK en in ieder geval op voorwaarde dat:

- tenminste één van de oorspronkelijke combinanten resteert; en
- de overgebleven ondernemer zelfstandig of de nieuwe combinatie als geheel voldoet aan de voorwaarden van de opdracht en de geschiktheidseisen; en
- de andere Inschrijvers niet worden benadeeld.

Terugtrekking van een combinant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het CAK leidt ertoe dat de Inschrijver zich als geheel terugtrekt uit de aanbestedingsprocedure.

Hoofdaannemer/Onderaannemer (beroep op een Derde)

Indien een hoofdaannemer een beroep doet op een Onderaannemer voor bepaalde geschiktheidseisen moet deze Onderaannemer ook daadwerkelijk worden ingezet op de opdracht. De hoofdaannemer is bij deze constructie hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst, ook voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Derde. Indien een holding een Inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij, is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een Onderaannemer.

Een wijziging in de in te zetten Onderaannemer (waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan een geschiktheidseis) is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van het CAK en in ieder geval op voorwaarde dat de toestemming van het CAK een verandering van voorwaarden inhoudt die zou hebben geleid tot andere Inschrijvers of de keuze voor een andere Inschrijving.

Bewijsstukken van buitenlandse Inschrijvers dan wel Combinanten en/of Onderaannemers

Buitenlandse Inschrijvers, dan wel Combinanten en/of Onderaannemers, moeten gelijkwaardige Bewijsstukken uit het land van herkomst of van vestiging overleggen. Te allen tijde moet het voor het CAK, op basis van haar discretionaire bevoegdheid, mogelijk zijn om de geldigheid van de vervangende Bewijsstukken vast te stellen. De kosten hiervan zijn voor de Inschrijver.

U kunt via <http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do> raadplegen welke Bewijsstukken gelijkwaardig zijn in uw land van vestiging. Als bepaalde Bewijsstukken niet bestaan in het land van herkomst of van vestiging dient de Inschrijver via TenderNed contact op te nemen met het CAK voor advies en/of dient u een verklaring in te dienen die is afgegeven door een onafhankelijke instantie (bijv. rechtbank of notaris) waarin inhoudelijk dezelfde informatie is opgenomen als in het Nederlandse equivalent van het document.

Het CAK behoudt zich het recht voor om ten aanzien van de op basis van e-Certis aangeleverde Bewijsstukken nadere vragen te stellen dan wel aanwijzingen te geven.

Verklaring onafhankelijkheid

Als een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b BW (Burgerlijk Wetboek) mogen meerdere ondernemingen binnen de groep een Inschrijving doen. In een dergelijk geval geldt dat zij door het indienen van een Inschrijving verklaren dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de andere Inschrijver (die deel uitmaakt van dezelfde groep) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn tot en met definitieve gunning.

Rechtsgeldigheid

Het UEA dient door een vertegenwoordigingsbevoegde ondertekend te worden. U dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te kunnen tonen middels uw inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister.

Rechtsverwerking

De aanbestedingsstukken met alle bijbehorende bijlagen zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden of onvolkomenheden in deze aanbestedingsstukken voorkomen. Het CAK verwacht een proactieve houding van Inschrijver zelf, hetgeen betekent dat Inschrijver eventuele onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken zo spoedig mogelijk zelf schriftelijk aan het CAK moet melden en wel op een zodanig moment dat deze onduidelijkheden of onvolkomenheden nog ongedaan kunnen worden gemaakt.

Dat wil zeggen uiterlijk tot de sluitingsdatum voor het stellen van vragen (zie planning). Inschrijver is dus zelf verplicht te onderzoeken of, en het CAK onverwijld schriftelijk te waarschuwen indien, de aan hem verschaft informatie zodanige onduidelijkheden of onvolkomenheden bevat dat hij in strijd met de eisen van redelijkheid en billijkheid zou handelen als hij zonder waarschuwing bij het verlenen van de Opdracht op deze informatie zou voortbouwen. Indien en voor zover Inschrijver gebruik maakt van de aan hem verstrekte informatie:

- Wordt hij geacht die inhoud volledig te hebben gecontroleerd. En:
- Maakt hij die inhoud tot de zijne en accepteert hij de uitsluitende verantwoordelijkheid daarvoor.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken. Derhalve verwerkt Inschrijver haar recht om na de aanbesteding alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsstukken en wordt de Inschrijver geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van de documenten te hebben ingestemd. Het CAK is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van de eventuele onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken; deze zijn dan voor risico van Inschrijver. Inschrijver heeft in dit geval geen recht op enige schadevergoeding.

Overgang van ondernemingsactiviteit

Als personeel van een zittende leverancier op grond van overgang van ondernemingsactiviteit in de zin van art. 7:663 BW overgaat naar de Inschrijver, is de Inschrijver verplicht dit uiterlijk via de Nota van Inlichtingen aan het CAK te melden met toevoeging van schriftelijk bewijs dat dit het geval is.

Geen voorbehoud

De Inschrijving mag geen enkel voorbehoud bevatten, ook niet aangaande toekomstige evenementen of ontwikkelingen. Indien de Inschrijving voorbehoud(en) bevat zal de Inschrijving terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen voor verdere beoordeling.

Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

Taal

Uw Inschrijving dient u te allen tijde in de Nederlandse taal aan te leveren. De gevraagde gegevens, verklaringen en alle overige documenten dienen ook in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Hiervan mag alleen worden afgeweken na toestemming van het CAK waarbij u gegronde redenen aangeeft om bepaalde verklaringen of documenten van specifieke instanties in een andere taal aan te leveren. Certificaten, testrapporten en dergelijke documenten mogen ook in de Engelse, Duitse of Franse taal worden aangeleverd.

Geen kosten

Eventuele kosten die de Inschrijver maakt voor het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen (waaronder de Bewijsstukken), zijn voor rekening van de Inschrijver. Eventuele kosten en/of schade die (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan u) zijn voor rekening en risico van uzelf.

Wet Bibob

U zult geen bezwaar maken tegen mogelijk uit te voeren onderzoek naar de betrouwbaarheid van uw onderneming en/of door uw onderneming in te schakelen Onderaannemers, in het kader van de Wet Bibob.

3.5 Voorschriften

Integriteit

Het CAK behandelt leveranciers onpartijdig. Om dit vanuit de zijde van het CAK te waarborgen, geldt dat medewerkers van het CAK die bij aanbestedingsprojecten betrokken zijn, geen geschenken, hoe klein dan ook, aannemen.

Merken, normeringen, fabricaten

Als in deze Inschrijvingsleidraad eisen worden gesteld aangaande:

- a) merken;
- b) bepaalde fabricaten;
- c) een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze die kenmerkend is voor de producten of diensten van een bepaalde ondernemer;
- d) een octrooi of een type;

- e) een bepaalde oorsprong;
- f) een bepaalde productie en/of;
- g) normeringen (hieronder mede verstaan keurmerken en certificaten).

dan dient u hier “of gelijkwaardig” te lezen.

Als u aangeeft dat gelijkwaardigheid van toepassing is, dan dient u dit op het eerste verzoek van het CAK aan te tonen. Het CAK kan hierbij bepalen dat dit geschiedt door een door het CAK aan te wijzen onafhankelijke Derde. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Inschrijver.

Voorbehouden tijdens aanbestedingsprocedure

Het CAK behoudt zich het recht voor om vóór definitieve Gunning:

- a) de aanbestedingsprocedure op te schorten;
- b) de aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen stop te zetten en de Opdracht niet te gunnen;
- c) de planning te wijzigen;
- d) het voornemen tot Gunning in te trekken en/of te herzien;
- e) een Inschrijver te onderwerpen aan een veiligheidsonderzoek naar het oordeel van het CAK, als sprake is van aanwijzingen die de veiligheid van de Staat betreffen. Inschrijvers zijn gehouden hun medewerking aan dit veiligheidsonderzoek te verlenen. Als een Inschrijver geen of onvoldoende medewerking verleent aan een veiligheidsonderzoek is het CAK gerechtigd de Inschrijver uit te sluiten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Het onder a, c, d en e genoemde geldt zonder enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden (voor bijvoorbeeld vergoeding van inschrijfkosten, vergoeding van gederfde winst of andere schade). Voor het onder b bepaalde geldt Voorschrift 3.8 B van de Gids Proportionaliteit (versie 1 januari 2020).

Zolang nog geen Overeenkomst is ondertekend door het CAK en de begunstigde(n) is er geen sprake van definitieve Gunning.

Publicaties of reclame-uitingen

Het is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van het CAK in publicaties of reclame-uitingen van (het resultaat van) deze aanbesteding melding te maken. U mag de gegevens die het CAK u in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. U bent aansprakelijk voor ongeoorloofd gebruik van deze gegevens.

3.6 Klachtenmeldpunt

1. Klachten moeten door middel van een e-mail ingediend worden bij het daarvoor ingerichte e-mailadres: klachtenmeld.aanbesteden@hetcak.nl. Het klachtenmeldpunt wordt beheerd door de medewerkers inkoop (het inkoopsecretariaat);
2. De indiener moet onder meer duidelijk aangeven waarover de klacht gaat en hoe volgens hem het knelpunt opgelost kan worden. Klachten moeten bovendien voorzien zijn van dagtekening, naam, adres en e-mailadres van de indiener en het kenmerk en de titel van de offerteaanvraag;
3. Het meldpunt registreert alle gegevens betreffende de klacht. De manager Inkoop & Contractmanagement wijst een inkoopadviseur/inkoper aan die de klacht zal behandelen. De behandelaar zal niet betrokken zijn bij de betreffende offerteaanvraag;
4. De behandelaar onderzoekt de aard van de klacht en houdt daarbij rekening met de planning van de betreffende aanbestedingsprocedure. De behandelaar beoordeelt de klacht en stelt een advies op hoe te handelen. De behandelaar consulteert indien nodig de bedrijfsjurist van het CAK. Desgewenst consulteert de behandelaar collega's/materiedeskundigen bij het CAK en/of de externe aanbestedingsadviseur van het CAK;
5. De behandelaar bespreekt zijn bevindingen met de manager Inkoop & Contractmanagement van het CAK;
6. De behandelaar stelt samen met de manager Inkoop & Contractmanagement allereerst vast of de klacht dient te worden opgenomen in de Nota van Inlichtingen. De eventuele gevolgen voor de aanbestedingsprocedure resp. het programma van eisen/wensen, worden in de Aanbestedingsstukken verwerkt;

7. Indien de klacht niet wordt opgenomen in de Nota van Inlichtingen wordt de indiener en eventuele betrokkenen door de behandelaar schriftelijk geïnformeerd;
8. Indien de klacht als terecht wordt beoordeeld, worden eventuele corrigerende maatregelen door de betreffende inkoper doorgevoerd en nadien gecommuniceerd;
9. De behandelaar kan voorstellen om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts;
10. De betreffende inkoper documenteert alle relevante informatie over de klacht in het aanbestedingsdossier.

3.7 Toepasselijk recht en geschillen

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, wordt beslecht door de Rechtbank Den Haag.

VERTROUWELIJK

4. In te dienen documenten

In dit hoofdstuk staat beschreven waar uw organisatie bij Inschrijving minimaal aan moet voldoen, welke Bewijsstukken u hiervoor dient in te leveren, inclusief een toelichting op deze Bewijsstukken.

4.1 Checklist in te dienen documenten

Hieronder worden alle documenten vermeld die u als Inschrijver dient in te leveren voor uzelf dan wel namens Combinanten en/of Onderaannemers. Deze opsomming is weergegeven in een checklist waarmee u kunt controleren of uw Inschrijving compleet is. In de checklist staat aangegeven of u deze documenten direct bij uw Inschrijving indient of als het CAK het voornemen heeft de Opdracht aan u te gunnen. Dit laatste maakt het CAK bekend bij het versturen van de Gunningsbeslissing. U bent als Inschrijver zelf verantwoordelijk voor het tijdig en correct aanleveren van de gevraagde documenten.

In te dienen direct bij Inschrijving		
Bewijsstuk / document	Wie	Formulier en vindplaats toelichting
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Formulier UEA Inschrijvingsleidraad §4.2.1
Kerncompetenties (referenties)	Inschrijver	Formulier Kerncompetenties Inschrijvingsleidraad § 4.3.1
Prijzenblad	Inschrijver	Formulier Prijzenblad Inschrijvingsleidraad § 5.2.3
Beantwoording kwalitatief Gunningscriterium 1 t/m 2	Inschrijver	Inschrijvingsleidraad § 5.2.2
In te dienen op verzoek het CAK n.a.v. Gunningsbeslissing		
Bewijsstuk / document	Wie	Formulier en vindplaats toelichting
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) ² (niet ouder dan 2 jaar terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving.)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.2.2 (Op te vragen bij Dienst Justis. Voor meer informatie zie: www.justis.nl/producten/gva)
Uittreksel van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (niet ouder dan 6 maanden terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad §4.2.2 Op te vragen bij de Kamer van Koophandel (www.kvk.nl)
Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen (niet ouder dan 6 maanden terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving.)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.2.2 (Op te vragen bij de Belastingdienst www.belastingdienst.nl)
Kwaliteitsborgingssysteem	Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij de uitvoering van de overeenkomst	Inschrijvingsleidraad § 4.3.2
Informatiebeveiliging I en II	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.3.3 en 4.3.4

² Let op, het aanvragen van een GVA kan tot 8 weken duren. Als u de GVA nog niet in uw bezit heeft, dan vraagt u binnen 3 Werkdagen nadat de Gunningsbeslissing aan uw organisatie is verstuurd, een GVA aan bij Dienst Justis. De bevestiging van uw aanvraag is het bewijs dat u deze tijdig heeft aangevraagd. Het CAK gaat echter pas over tot het sluiten van de Overeenkomst als de GVA is ontvangen.

4.2 Uitsluitingsgronden

Bij de Uitsluitingsgronden toetst het CAK of er redenen zijn om u al dan niet door te laten in de verdere aanbestedingsprocedure. Als er Uitsluitingsgronden van toepassing zijn wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, tenzij naar het oordeel van het CAK sprake is van zelfreinigende maatregelen die een uitsluiting niet rechtvaardigen.

4.2.1 Toelichting document bij Inschrijving

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Met een UEA geeft u aan of er Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dan wel of u aan de Geschiktheidseisen voldoet. Het UEA wordt ingediend door zowel Zelfstandige Inschrijvers, alle leden van een Combinatie en eventuele Onderaannemers.

Door het indienen van het rechtsgeldig ondertekende UEA verklaart u:

1. Dat de gestelde Uitsluitingsgronden, zoals bedoeld in art 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012, niet op u en betrokken onderneming(en) van toepassing zijn;
2. Dat u aan de gestelde Geschiktheidseisen voldoet;
3. Dat u volledig voldoet, dan wel gaat voldoen en blijft voldoen tijdens de gehele uitvoering van de Opdracht, aan alle eisen die zijn genoemd in de Aanbestedingsstukken;
4. Dat u akkoord gaat met al het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
5. Dat alle formulieren, documenten en/of Bewijsstukken juist en naar waarheid zijn ingevuld, dan wel worden ingevuld.

Combinatie of vennootschap onder firma (VOF)

Voor een Combinatie geldt dat u in het UEA aangeeft welke Combinant als penvoerder optreedt en wie diens plaatsvervanger is. De penvoerder is tijdens de aanbestedingsprocedure en na een eventuele Gunning het enige aanspreekpunt voor het CAK. Voor een VOF geldt dat het CAK dit beschouwt als een Combinatie. Dit betekent dat ieder lid van de VOF een eigen UEA dient in te dienen en een penvoerder moet worden aangewezen.

Beroep op draagkracht Derden (Onderaannemers)

Om te voldoen aan de Geschiktheidseisen als genoemd in hoofdstuk 3 kan de Inschrijver zich beroepen op draagkracht en/of bekwaamheid van andere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze natuurlijke personen of rechtspersonen. Als de Inschrijver een beroep doet op de bekwaamheid van een Derde, dan dient deze tevens als Onderaannemer te worden ingezet voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Het indienen van het UEA ontslaat Inschrijver er niet van om op verzoek van het CAK aan te tonen dat de Onderaannemer, waarop een beroep wordt gedaan, voldoende draagkrachtig en/of bekwaam is. Naast de toezeggingen in het UEA heeft het CAK het recht te controleren of de Onderaannemer daadwerkelijk uitvoering kan gaan geven aan de verplichtingen zoals door de Inschrijver is verklaard.

Indienen UEA

Als een verzoek tot deelname wordt gezonden door een combinatie, als bedoeld in paragraaf 3.4 (voorwaarden Inschrijving), dient:

- iedere deelnemer (ook een Onderaannemer indien deze wordt ingezet om te voldoen aan de geschiktheidseisen, zie toelichting bij deel II onderdeel C in de UEA) van het samenwerkingsverband het UEA te ondertekenen waarbij alle tot dat samenwerkingsverband behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de overeenkomst, en
- dit te worden aangegeven in deel II onderdeel A en C van de verklaring. Hieruit dient naar voren te komen wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn, wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde tegenover het CAK mag optreden en voor welk deel van de geschiktheidseisen ondergetekende aan de gestelde eisen voldoet, dan wel een beroep doet op (een van) de andere deelnemer(s) aan het samenwerkingsverband.

Uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding als Onderaannemers zijn:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven genoemd; en
- personen of rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

4.2.2 Toelichting Bewijsstukken op verzoek van het CAK

Als het CAK het voornemen heeft om de Opdracht aan u te gunnen, dient u de volgende Bewijsstukken in te dienen.

1. Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Met een Gedragsverklaring aanbesteden toont u aan dat de door het CAK gestelde Uitsluitingsgronden die betrekking hebben op onherroepelijke veroordelingen of beschikkingen wegens overtreding van de mededingingsregels, niet van toepassing zijn op uw organisatie.

2. Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister

Uit dit Bewijsstuk dient te blijken welke personen bevoegd zijn de betrokken onderneming rechtsgeldig te vertegenwoordigen, zodat ook vastgesteld kan worden of het UEA rechtsgeldig ondertekend is. Als de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister, dient u een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, bij uw Inschrijving te voegen.

3. Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen

Met deze verklaring toont u aan dat uw organisatie aan de verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van betalingen van premies, sociale verzekeringen en belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar u gevestigd bent.

4.3 Geschiktheidseisen

Door middel van de Geschiktheidseisen toetst het CAK of u voldoende bekwaam bent om de Opdracht uit te voeren. Als aan één of meer van de genoemde Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, wordt u uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.3.1 Toelichting documenten bij Inschrijving

1. Kerncompetenties (referenties)

Het CAK hecht grote waarde aan de aantoonbare ervaring en deskundigheid van Inschrijvers.

U wordt verzocht per kerncompetentie door middel van één referentie aan te tonen dat u over de vereiste ervaring beschikt. In het geval een referentie voldoet aan meerdere kerncompetenties, mag deze voor de toepasselijke kerncompetenties worden opgegeven. Gebruik hiervoor het formulier **Verklaring kerncompetenties** zoals te downloaden via TenderNed.

De referentie betreft een opdracht die op moment van inschrijving loopt of niet langer dan **drie jaar geleden** (gerekend vanaf uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving) is afgerond.

Het CAK behoudt zich het recht voor de referenties te controleren zonder u hierover te informeren. U wordt verzocht om uw referentie vooraf te informeren over deze mogelijke controle.

Als een referent naar aanleiding van een eventuele controle door de inkoper niet of niet tijdig (uiterlijk voor de door de inkoper daartoe gestelde termijn) reageert, kan de referent niet worden beoordeeld. In dat geval behoudt zich het CAK zich het recht voor de desbetreffende referentie als niet-ingediend te beschouwen en daarmee uw Inschrijving terzijde te leggen.

Kerncompetentie 1

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met:

- Het full colour printen en closed loop verwerken (een systeem waarbij het gehele proces digitaal wordt gevolgd en de status van elk afzonderlijk document inzichtelijk maakt) van door een opdrachtgever

aangeleverde adresbestanden en documenten, tot documenten met een persoonlijke en vertrouwelijke uiting voor klanten van deze opdrachtgever; en

- Het digitaal terug leveren van deze tot een persoonlijke en vertrouwelijke verwerkte documenten naar de opdrachtgever t.b.v. de archivering door deze opdrachtgever; en
- Het gepersonaliseerd printen, kappen, snijden, vouwen, couverteren, inpakken, post gereed maken van bovengenoemde uiting en dit ter post aanbieden bij een verzendorganisatie.

Dit met een omvang van minimaal 7,1 miljoen uitingen per jaar, verdeeld over minimaal 280 verschillende uitingen.

Kerncompetentie 2

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het beschikbaar stellen van digitaal benaderbare functionaliteit, waarmee hun klant zelf -zonder tussenkomst van Inschrijver- sjablonen van te versturen uitingen kunnen maken, verwijderen, beheren en wijzigen, proces flows kunnen bouwen en kanaalkeuzes kunnen inrichten en beheren.

4.3.2 Kwaliteitsborging

Inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht over een kwaliteitsborgingssysteem, waarin tenminste de in deze leidraad gespecificeerde opdracht valt binnen het toepassingsgebied van het kwaliteitsborgingssysteem.

Dit toont u aan middels:

- Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 9001:2015 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
- Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door:
 - a) een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); of
 - b) een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren; of
- Een ander (eigen) kwaliteitsborgingssysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015 en de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek;
 - b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het kwaliteitsborgingssysteem

Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten:

- I. naam organisatie;
- II. Norm;
- III. Scope;
- IV. Datum van uitgifte;
- V. Expiratiedatum;

Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

De bewijsvoering dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door het CAK te zijn ontvangen.

4.3.3 Informatiebeveiliging I

Inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht over een informatiebeveiligingssysteem, waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de informatiebeveiliging van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht te waarborgen;

- De borging van de naleving van de desbetreffende wetgeving omtrent informatiebeveiliging;
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten;
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten;
- Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevant informatiebeveiligingsaspecten.

Dit toont u aan middels:

- Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO-27001:2013 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
- Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001:2013 en de hierboven omschreven aspecten. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door:
 - a) een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA), of
 - b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren; of
- Een ander (eigen) informatiebeveiligingssysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001:2013 en de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - a) de inhoudsopgave van het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek;
 - b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audit of andere bewijzen van het continu toetsen van de informatiebeveiliging; of
- Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de informatiebeveiliging gelijkwaardig aan de Europese norm ISO-27001:2013 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten (ter uitsluitende beoordeling van het CAK)

Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten:

- I. naam organisatie;
- II. norm;
- III. scope;
- IV. datum van uitgifte;
- V. expiratedatum.

Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

Op de inleverdatum van de Inschrijving mag de expiratedatum van het certificaat of verklaring(en) niet zijn gepasseerd.

De bewijsvoering dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door het CAK te zijn ontvangen.

4.3.4 Informatiebeveiliging II

Inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht over voldoende maatregelen gericht op risicomanagement, informatiebeveiliging en anti-fraude. Hierbij dienen er adequate maatregelen te zijn getroffen op de volgende onderwerpen:

- Access Management: denk aan controle op de toegang tot data en datacentra, maar ook op de toegang van geautoriseerde gebruikers en beheerders.
- Change Management: dat wijzigingen aan IT middelen en -diensten op een beheerste wijze worden doorgevoerd.
- Incident & Problem Management: dat incidenten en problemen m.b.t. de IT-dienst(en) tijdig en adequaat worden opgevolgd.
- Service Level Management: dat de IT-dienst(en) voldoet/voldoen aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus.

- Security Management: dat risico's t.a.v. exclusiviteit, integriteit en beschikbaarheid van de IT-dienst(en) tot een wenselijk niveau zijn gereduceerd.
- IT Infrastructural Management: dat de beveiliging van infrastructuur overeenkomt met het ontwerp.
- Back-up & Recovery: dat de IT-dienst(en) in het geval van een calamiteit tijdig en met minimaal dataverlies kan/kunnen worden hersteld.
- Privacy Governance: dat beleid, taken, verantwoordelijkheden en procedures voor het inrichten, uitvoeren, monitoren en verbeteren van de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens eenduidig zijn belegd en worden nageleefd;
- Privacy Uitvoering: dat de verwerking van persoonsgegevens volgens de regels rondom de vertrouwelijkheid van deze gegevens wordt uitgevoerd.

Dit toont u aan middels:

- Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISAE 3402, type 2 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
- Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISAE 3402, type 2 en de hierboven omschreven aspecten. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door:
 - a) een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA), of
 - b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren; of
- Een ander (eigen) informatiebeveiligingssysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISAE 3402, type 2 en de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - a) de inhoudsopgave van het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek;
 - b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audit of andere bewijzen van het continu toetsen van de informatiebeveiliging; of
- Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de informatiebeveiliging gelijkwaardig aan de Europese norm ISAE 3402, type 2 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten (ter uitsluitende beoordeling van het CAK)

Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten:

- I. naam organisatie;
- II. norm;
- III. scope;
- IV. datum van uitgifte;
- V. expiratiedatum.

Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

Op de inleverdatum van de Inschrijving mag de expiratiedatum van het certificaat of verklaring(en) niet zijn gepasseerd.

De bewijsvoering dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door het CAK te zijn ontvangen.

5. Gunningscriteria

Het CAK gunt de Opdracht volgens het Gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1 De beoordelingsmethodiek

Alle Inschrijvingen worden beoordeeld door toepassing van de beoordelingsmethodiek beste prijs-kwaliteitverhouding. Hierbij gunt het CAK de Opdracht aan de Inschrijver met de laagste prijs per kwaliteitspunt. De Inschrijver met de laagste prijs per kwaliteitspunt heeft de beste prijs-kwaliteitsverhouding, eindigt daardoor als 1e in de rangorde en komt voor Gunning in aanmerking.

Beste prijs/kwaliteitverhouding = $\frac{\text{Totaalprijs Inschrijving}}{\text{Totaal behaalde punten kwalitatieve gunningscriteria}} = \text{Prijs per kwaliteitspunt}$.

De prijs per kwaliteitspunt wordt afgerond op 2 decimalen.

Totaal aantal te behalen punten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal te behalen punten op de kwalitatieve Gunningscriteria.

Nr.	Kwalitatieve Gunningscriteria	Maximaal aantal te behalen punten
1	Implementatie	60
2	Waarborgen kwaliteit van de dienstverlening	40
Totaal aantal te behalen punten		100

Tabel 1

Vereisten aan de beantwoording

Per Gunningscriterium is aangegeven uit hoeveel pagina's uw beantwoording maximaal mag bestaan. Het genoemde aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. Indien u meer pagina's indient dan het aantal toegestane pagina's, wordt de informatie na het aantal toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling. Indien dit tot gevolg heeft dat het beoordelingsteam niet in staat is om te beoordelen in hoeverre uw antwoord voldoet aan het betreffende kwalitatief Gunningscriterium en u hierdoor minder punten krijgt, dan is dat voor uw eigen risico.

Verwijzingen in de tekst naar uw antwoorden op andere vragen, andere documenten of internetsites zijn niet toegestaan. Eventuele aanvullende informatie die daar te vinden is, wordt niet in overweging genomen bij de beoordeling. Het antwoord op de vraag dient dus te worden gegeven, waar dit is gevraagd. Interactieve afbeeldingen zijn ook niet toegestaan, omdat Aanbestedende dienst de discussie wil voorkomen aan wie het ligt, mochten deze niet werken. Inhoudsopgaves worden niet meegeteld in het aantal pagina's.

De ingediende antwoorden van de Inschrijver op de kwalitatieve Gunningscriteria worden onderdeel van de Raamovereenkomst.

Het beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit 5 deskundige personen, die vanuit hun functie betrokken zijn (geweest) bij het outputproces van het CAK, de functies van de beoordelaars variëren van behoeftesteller, tot outputplanner, tot product-owner.

Uitvoering van de beoordeling

Alleen geldige Inschrijvingen worden op inhoud beoordeeld door het beoordelingsteam. De inhoudelijke beoordeling op de kwalitatieve Gunningscriteria wordt uitgevoerd door het beoordelingsteam.

De kwalitatieve Gunningscriteria worden beoordeeld aan de hand van onderstaand beoordelingskader, tabel 2. De aangewezen beoordelaars beoordelen ieder eerst individueel de ingediende uitwerking van de kwalitatieve Gunningscriteria van iedere Inschrijver en zij kennen per kwalitatief Gunningscriterium één score toe. Dit betekent dat u dus niet per punt in een kwalitatief Gunningscriterium een score krijgt. U krijgt per kwalitatief Gunningscriterium één (1) score.

Na toekenning van de individuele scores per kwalitatief Gunningscriterium per beoordelaar wordt er een plenaire sessie belegd, waarin beoordelaars de door hen toegekende scores met elkaar bespreken. Tijdens de plenaire sessie komt het beoordelingsteam tot één (1) consensus score per kwalitatief Gunningscriterium (de

beoordelingen worden dus niet gemiddeld en tussenscores zijn niet mogelijk). Eventuele ervaringen met Inschrijvers uit het verleden, worden niet betrokken bij de beoordeling!

Minimaal te behalen score

Om het kwaliteitsniveau te borgen, dienen Inschrijvers minimaal een consensus score 6 per kwalitatief Gunningscriterium te behalen. Is de consensus score op een kwalitatief Gunningscriterium 0 of 4, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Let op: Een hogere consensus score op een kwalitatief Gunningscriterium, kan een consensus score van 0 of 4 op een ander kwalitatief Gunningscriterium niet compenseren.

Beoordelingskader

Om de kwalitatieve meerwaarde van elk antwoord te bepalen wordt er beoordeeld aan de hand van onderstaand beoordelingskader, tabel 2:

Score	Percentage van het aantal te behalen punten	Beschrijving
10	100%	Wat is aangeboden voldoet naar het oordeel van beoordelaar(s) uitstekend, d.w.z.: de beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen en de omschreven dienstverlening sluit goed aan bij de behoefte van het CAK. Daarbij levert Inschrijver meerwaarde door aanvullende dienstverlening of een innovatieve oplossing, die naast de gevraagde onderdelen, extra relevante kwaliteit garandeert gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.
8	80%	Wat is aangeboden voldoet naar het oordeel van beoordelaar(s) goed, d.w.z.: de beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen. Het beoordelingsteam stelt vast dat de omschreven dienstverlening op alle aspecten goed aansluit bij de behoefte van het CAK en hier goed invulling aan geeft, maar biedt geen verrassende oplossingen c.q. inzichten.
6.	60%	Wat is aangeboden is naar het oordeel van beoordelaar(s) aan te merken als voldoende, d.w.z.: de beantwoording gaat voldoende in op alle verschillende onderdelen van de vraag en de omschreven behoefte. Een aspect ontbreekt, is niet duidelijk genoeg uitgewerkt of de uitwerking is inhoudelijk niet voldoende. Eventuele goede onderdelen zijn hierbij niet doorslaggevend genoeg om de verbeterpunten te compenseren en een score '8' toe te kennen.
4	40%	Wat is aangeboden voldoet naar het oordeel van beoordelaar(s) onvoldoende, d.w.z.: de beantwoording gaat in op verschillende onderdelen van de vraag en de omschreven behoefte, maar twee of meer aspecten zijn niet genoeg uitgewerkt of de uitwerking hiervan is inhoudelijk onvoldoende.
0	0%	De beantwoording gaat niet in op de gestelde vraag en/of de omschreven behoefte. Eén of meerdere uitgevraagde aspecten ontbreekt dan wel ontbreken/zijn niet uitgewerkt.

Tabel 2

5.2 Kwalitatieve Gunningscriteria

In deze paragraaf worden de twee (2) kwalitatieve Gunningscriteria nader uitgewerkt.

5.2.1 Kwalitatief Gunningscriterium 1: Implementatie (60 punten)

Het CAK hecht grote waarde aan een tijdige en vlekkeloze implementatie van de dienstverlening. Voor de onderhavige opdracht geldt dat er bij onjuiste en/of niet tijdige (op)levering van de dienstverlening, sprake is van een groot continuïteitsrisico, mogelijke schade bij de klanten van het CAK (de burgers) en mogelijke imagoschade voor het CAK. Een goed implementatieplan dat gericht is op het implementeren van de outputstraten die thans nog parallel naast elkaar lopen, zorgt ervoor dat Opdrachtnemer na het uitvoeren van de implementatie gereed en in staat is om de gevraagde dienstverlening van het CAK per 1-10-2024 conform het bepaalde in de Aanbestedingsstukken uit te voeren.

U dient een plan uit te werken, waarin u beschrijft op welke wijze u de implementatie gaat vormgeven. In uw plan dient u tenminste in te gaan op de volgende onderdelen:

- Een beschrijving van de implementatie, gericht op een tijdige en voor het CAK vlekkeloze implementatie, waarbij geldt dat de implementatie uiterlijk 30-09-2024 naar tevredenheid van het CAK dient te zijn afgerond, inclusief een schematische weergave van de tijdsplanning en de mijlpalen(inclusief doorlooptijden);
- Welke betrokkenheid, tijdsinvestering, expertises en resources van het CAK, eventueel de huidige opdrachtnemer en u wordt er op welk moment verwacht bij de uitvoering van de implementatie en wie welke verantwoordelijkheid heeft;
- Geef inzicht in de manier waarop u de overlegstructuur en de daarbij behorende frequentie inzet tijdens de implementatieperiode;
- Welke risico's u signaleert op basis van de door het CAK gegeven informatie in paragraaf 2.1, 2.2, 2.3 van dit document en het PvE (bijlage A), in relatie tot de uiterlijke implementatiedatum (30-09-2024) en de door u voorgestelde wijze van implementeren. Welke maatregelen door u worden genomen om deze risico's te elimineren dan wel te mitigeren?

De bovenstaande punten worden beoordeeld op de mate waarin door u naar het oordeel van beoordelaars is aangetoond dat:

- Alle uitgevraagde aspecten volledig zijn uitgewerkt, concreet zijn beantwoord en deze bijdragen aan een tijdige en effectieve implementatie van de dienstverlening;
- Er sprake is van ontzorging van het CAK in dit traject. Onder ontzorging verstaat het CAK dat de tijdsinvestering en inzet van mensen en middelen van het CAK zoveel als mogelijk wordt beperkt;
- U een realistisch beeld heeft geschetst wat u van het CAK en eventueel de huidige opdrachtnemer verwacht, nodig heeft en hoe de verantwoordelijkheden zijn belegd tijdens de implementatie;
- De gesignaleerde risico's aansluiten bij de implementatie van de dienstverlening, dat deze relevant zijn (d.w.z: genoemde risico's kunnen een negatieve invloed hebben het halen van de uiterlijke implementatiedatum en de kans dat deze zich voordoen zijn aannemelijk), dat er vanuit elke mijlpaal is bekeken of er risico's zijn en dat de risico's door u worden geëlimineerd dan wel gemitigeerd.

Daarbij geldt dat hoe beter naar het oordeel van de beoordelaars aangetoond, des te hoger de score.

Uw beschrijving mag maximaal 10 A4 bevatten, met minimaal lettergrootte 10 en minimaal regelafstand 1.

5.2.2 Kwalitatief Gunningscriterium 2: Waarborgen kwaliteit van de dienstverlening (40)

Het CAK is op zoek naar een Opdrachtnemer die ook na de succesvolle implementatie, in staat is om de kwaliteit van de gecontracteerde dienstverlening te waarborgen en optimaliseren. Het CAK wil daarnaast op een constructieve wijze samenwerken met de nieuwe Opdrachtnemer.

Het CAK vindt het belangrijk dat aantal incidenten die zorgen voor een mindere kwaliteit van de dienstverlening en ook de tijdsduur hiervan, zoveel als mogelijk wordt voorkomen dan wel beperkt, zodat het CAK -en indirect de burger- hier geen last van ondervinden.

U dient daarom een plan uit te werken, waarin u minimaal beschrijft:

- Op welke wijze u invulling geeft aan hoofdstuk 4 (Randvoorwaarden) van bijlage E, concept SLA;

- Op welke wijze u borgt dat de beschreven KPI's in hoofdstuk 5 van bijlage E, concept SLA worden gehaald;
- Welke risico's u m.b.t. tot de 2 voorgaande bullets ziet, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening in het gedrang kan komen en hoe deze risico's door u worden geëlimineerd dan wel gemitigeerd.

De bovenstaande punten worden beoordeeld op de mate waarin door Inschrijver naar het oordeel van beoordelaars is aangetoond dat:

- Alle uitgevraagde aspecten volledig zijn uitgewerkt, concreet zijn beantwoord en deze bijdragen aan het waarborgen van de kwaliteit van de door het CAK ingekochte dienstverlening;
- Of de gesignaleerde risico's relevant zijn (d.w.z: genoemde risico's kunnen afbreuk doen op de kwaliteit van de dienstverlening en de kans dat deze zich voordoen zijn aannemelijk);
- De genomen maatregelen, de risico's elimineren dan wel mitigeren.

Daarbij geldt dat hoe beter naar het oordeel van de beoordelaars aangetoond, des te hoger de score.

Uw beschrijving mag maximaal 10 A4 bevatten, met minimaal lettergrootte 10 en minimaal regelafstand 1.

5.2.3 Commercieel gunningscriterium

Prijzenblad

De prijsaanbieding doet de Inschrijver in het prijzenblad, deze is te downloaden in Tenderned (formulier Prijzenblad). In het prijzenblad wordt de Inschrijver gevraagd om opgave te doen van een aantal prijzen, ten einde een fictieve inschrijfprijs te kunnen berekenen. De Inschrijver is verplicht een prijs excl. btw op te geven waar dit is gevraagd (zie de gele velden in het prijzenblad).

Alle door Inschrijver ingediende prijzen resulteren in een totaalprijs van de Inschrijving. Dit is cel H46 van het formulier Prijzenblad.

De door de Inschrijver ingediende prijzen worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gehanteerd.

In de door u ingediende prijzen zit inbegrepen

In de prijs dienen de volgende zaken te zijn inbegrepen:

- Implementatiekosten;
- Alle kosten die Inschrijver dan wel Opdrachtnemer heeft, als gevolg van het voldoen aan het PvE en het bepaalde in de Aanbestedingsstukken;
- Licentiekosten voor het door Opdrachtnemer beschikbaar te stellen digitaal benaderbare functionaliteit, waarmee CAK medewerkers zelf -zonder tussenkomst van Opdrachtnemer- sjablonen van te versturen uitingen kunnen maken, verwijderen, beheren en wijzigen, proces flows kunnen bouwen en kanaalkeuzes kunnen inrichten en beheren. Dit met een maximum van 10 gebruikers, waarvan 2 gebruikers met alle rechten en 8 gebruikers met alleen lees- en schrijfrechten. Indien het CAK extra licenties nodig acht, doet het CAK hiervoor een separate offerteaanvraag bij Opdrachtgever;
- Kosten voor het geven van training aan CAK medewerkers voor het door Opdrachtnemer beschikbaar te stellen digitaal benaderbare functionaliteit, waarmee CAK medewerkers zelf -zonder tussenkomst van Opdrachtnemer- sjablonen van te versturen uitingen kunnen maken, verwijderen, beheren en wijzigen, proces flows kunnen bouwen en kanaalkeuzes kunnen inrichten en beheren. Het betreft plenaire training in groepsverband met een maximale trainingsduur van 40 uur totaal. Indien het CAK extra training nodig acht, doet het CAK hiervoor een separate offerteaanvraag bij Opdrachtgever.

Naast de door u ingevulde prijzen mogen er geen andere kosten voor het uitvoeren van de in de Aanbestedingsstukken beschreven dienstverlening bij het CAK in rekening worden gebracht, tenzij de contractmanager van het CAK hiertoe anders besluit.

Staffels

Het uitgangspunt voor de maandelijkse facturatie zijn de tarieven uit de hoogste staffels. Per 12 maanden wordt er op basis van de rapportages teruggekeken wat de door Opdrachtnemer gerealiseerde volumes waren en welke staffel er per nr. daadwerkelijk van toepassing was. Indien nodig vindt er na 12 maanden een verrekening plaats op basis van de correcte staffel.

Bijvoorbeeld:

U verwerkt in 12 maanden 10.000.000 uitingen (nr. 1.1 dataprocessing), dan geldt alleen het tarief uit de middelste staffel. Het is niet zo dat over de eerste 9.000.000,- uitingen, het tarief uit de laagste staffel geldt. Dit principe geldt ook voor de overige tariefblokken en nrs.

Zoals eerder benoemd in paragraaf 2.4 “Omvang”, kunt u geen rechten ontlenen aan de omvang van de opdracht. Dit betekent dat de te hanteren staffels op jaarbasis kunnen fluctueren.

Beoordeling van de prijs

De door de Inschrijver ingediende prijzen worden omgerekend naar een fictieve inschrijfprijs.

De in te vullen prijzen mogen niet aangeboden worden als 0 (nul), een variatie daarop (zoals niets invullen of een streepje hanteren). Evenmin is het toegestaan een negatieve prijs aan te bieden, of kortingen aan te bieden.

Indien de Inschrijver afwijkt van de hiervoor staande voorschriften, dan wel de systematiek van het prijzenblad op welke wijze dan ook bewerkt/verandert (m.u.v. het invullen van de daartoe bestemde velden), dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd en daarmee uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

5.3 Beoordeling Inschrijvingen

Beoordeling van de Inschrijvingen vindt als volgt plaats:

1. **Controle van Inschrijvingen op aanwezigheid, volledigheid en tijdigheid;**
2. **Toetsing van Inschrijvingen aan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen;**
3. **Toetsing van Inschrijvingen aan alle eisen die aan de Opdracht worden gesteld;**
4. **Beoordeling van de Gunningscriteria;**
5. **Beoordeling bij gelijke score Gunningscriteria (indien van toepassing).**

Gelijke score

Als twee of meer Inschrijvers eindigen met een gelijke eindscore dan wordt de uiteindelijke rangorde bepaald door de score op kwalitatief Gunningscriterium 1: implementatie. De Inschrijver die hierop de hogere score heeft behaald, eindigt hoger in de uiteindelijke rangorde.

In het geval dat twee of meer Inschrijvers ook dan gelijk eindigen, vindt loting plaats tussen die Inschrijvers die als hoogste in de rangorde zijn geëindigd. Het CAK is gerechtigd de loting zelf uit te voeren of door een door haar aan te wijzen notaris te laten plaatsvinden. De betrokken Inschrijvers worden niet uitgenodigd bij de loting aanwezig te zijn, tenzij het CAK daartoe anders besluit. Loting bij gelijke eindscore vindt alleen plaats voor die plekken in de rangorde waaraan het CAK voornemens is de Opdracht te Gunnen.

Kennelijke omissie en eenvoudig te herstellen gebrek

Als de verstrekte informatie en/of de overgelegde gegevens geheel of gedeeltelijk onvolledig of onjuist zijn, sluit het CAK de Inschrijving uit van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij naar het oordeel van het CAK sprake is van een kennelijke omissie dan wel een eenvoudig te herstellen gebrek. Als hiervan sprake is, behoudt het CAK zich het recht voor om de kennelijke omissie, dan wel het eenvoudig te herstellen gebrek, te (laten) herstellen. Hiertoe wordt u een redelijke termijn gegund. Daarnaast heeft het CAK te allen tijde het recht om verduidelijking te vragen over de informatie die is ontvangen en/of deze te verifiëren, al dan niet bij een onafhankelijke terzake deskundige partij.

Herstel mogelijkheden m.b.t. het UEA

Indien het CAK omissies of gebreken constateert in het UEA van Inschrijver, Combinant en/of Onderaannemer behoudt het CAK zich het recht voor deze te laten herstellen. Hiervoor wordt u in dit geval een fatale termijn van twee kalenderdagen gegund.

Het ontbreken van een UEA van Inschrijver, Combinant en/of Onderaannemer komt expliciet niet voor herstel in aanmerking en leidt tot terzijde legging van de Inschrijving.

5.4 Gunningsbeslissing, Opschortende termijn

Zodra de beoordeling is afgerond ontvangen alle Inschrijvers de Gunningsbeslissing.

Als de afgewezen Inschrijvers zich niet kunnen vinden in deze Gunningsbeslissing hebben zij het recht om binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechtbank te Den Haag. Als er binnen deze termijn geen gebruik wordt gemaakt van dit recht, is het CAK gerechtigd om over te gaan tot Gunning. Als de afgewezen Inschrijvers niet, niet tijdig, of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan vervalt hun recht om de Gunningsbeslissing door de rechter te laten toetsen.

Als er een kortgeding aanhangig is gemaakt dan dient de Inschrijver aan wie het CAK voornemens is te Gunnen in deze kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om – nadien – nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigde Gunningsbeslissing.

De Gunning is pas definitief nadat de Overeenkomst tussen het CAK en de gegunde Inschrijver is getekend.

Bijlagen

Alle hieronder genoemde documenten en formulieren zijn te downloaden via TenderNed.

Overige Aanbestedingsstukken

Bijlage A Programma van eisen

Bijlage B Concept Raamovereenkomst

Bijlage C Concept Verwerkersovereenkomst

Bijlage D Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI 2018)

Bijlage E Concept SLA

Bijlage F Recepturenoverzicht

Bijlage G Visuele weergave

Bijlage H Jaarplanning

Bijlage I Specs voorbedrukte materialen

Bijlage J Voorbeeld uiting

Bijlage K Concept Nadere Overeenkomst

Te gebruiken formulieren

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Verklaring kerncompetenties

Formulier Prijzenblad