



Belastingdienst

BESCHRIJVEND DOCUMENT

Openbare Europese aanbesteding

“Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC23-039
Datum : 25-04-2024

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1.	Introductie	4
1.1.	Inleiding	4
1.2.	Leeswijzer	5
Hoofdstuk 2.	Aanleiding, doel, reikwijdte en omvang van deze aanbesteding	6
2.1.	Aanleiding/Inleiding	6
2.2.	Doelstelling.....	6
2.3.	De Belastingdienst.....	7
2.4.	Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope).....	7
2.5.	Sancties Rusland	9
Hoofdstuk 3.	Aanbestedingsprocedure	11
3.1.	Planning aanbesteding	11
3.2.	Onregelmatigheden.....	11
3.3.	TenderNed instructie	13
3.4.	Recht om niet te gunnen	14
3.5.	Klachtafhandeling bij aanbesteding	14
Hoofdstuk 4.	Beoordeling(scriteria)	17
4.1.	Algemeen	17
4.2.	Economisch meest voordelige inschrijving	18
Hoofdstuk 5.	Vormvereisten, uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	22
5.1.	Vormvereisten	22
5.2.	Inschrijven in samenwerkingsverband en/of met onderaannemer(s)	23
5.3.	Ondertekening	24
5.4.	Geschiktheidseisen	26
5.5.	Conformiteitenlijst	28
5.6.	Prijzenformulier	28
5.7.	Wensen	28
5.8.	Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland	29
5.9.	Overzicht in te dienen bewijsstukken & Bijlagen	29
Hoofdstuk 6.	Gunning.....	32
6.1.	Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar	32
6.2.	Definitieve gunning	33

Hoofdstuk 7.	Lijst van Bijlagen.....	34
---------------------	--------------------------------	-----------

Hoofdstuk 1. Introductie

1.1. Inleiding

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd door het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst ten behoeve van de Belastingdienst (inclusief Douane en Toeslagen).

1.1.1. Contact

De contactgegevens van de Aanbestedende dienst voor deze Aanbesteding vindt u terug in de aankondiging van de Aanbesteding “Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom” met kenmerk IUC23-039 in TenderNed.

Contactpersoon: Yvo Bakker
Contact: via ‘Berichten’ in TenderNed.

1.1.2. Contactverbod

Inschrijver wordt uitdrukkelijk verboden om contact op te nemen met andere medewerkers van de Aanbestedende dienst met betrekking tot deze aanbesteding, inclusief maar niet beperkt tot ambtenaren, leden van de beoordelingscommissie, en andere betrokken partijen, met betrekking tot deze aanbesteding.

Dit contactverbod heeft tot doel het waarborgen van een eerlijke en transparante aanbestedingsprocedure en het voorkomen van onrechtmatige beïnvloeding van de Inschrijvingen door Inschrijvers.

De Aanbestedende Dienst heeft een contactpersoon aangewezen zoals benoemd in paragraaf 1.1.1. voor de aanbesteding. Alle vragen, verzoeken om verduidelijkingen, of enige andere communicatie met betrekking tot de aanbesteding moeten schriftelijk via TenderNed worden gericht aan de contactpersoon. De contactpersoon zal zorgen voor een passende behandeling van de communicatie en het verstrekken van officiële antwoorden aan alle Inschrijvers.

Schending van dit contactverbod kan leiden tot uitsluiting van de Inschrijver van de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om passende maatregelen te nemen bij schendingen, zoals het diskwalificeren van de Inschrijving van de betrokken Inschrijver. Dit verbod geldt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure.

Voor eventuele verduidelijkingen of interpretaties met betrekking tot dit contactverbod kunnen Inschrijvers contact opnemen met de contactpersoon, zoals hierboven beschreven.

1.1.3. Procedure

Deze Europese aanbesteding wordt voor mededinging opengesteld via een openbare procedure. In deze procedure vinden zowel de beoordeling van de geschiktheid van de Inschrijver als de beoordeling van de Inschrijving in één ronde plaats.

1.1.4. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de [Aanbestedingswet 2012](#) (hierna: Aw2012) van toepassing. De [Aw2012](#) is een nationale uitwerking van de [Europese Richtlijnen van 28 maart 2014](#) betreffende de plaatsing van overheidsopdrachten [2014/24/EU](#). De Aanbestedende dienst voert deze aanbesteding uit in overeenstemming met de voorschriften zoals opgenomen in de Gids Proportionaliteit.

1.2. Leeswijzer

1.2.1. Beschrijvend document

U leest nu het Beschrijvend document in het kader van de Europese aanbesteding “Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom” met kenmerk IUC23-039. Het Beschrijvend document bevat onder meer een beschrijving van de opdracht en van de wijze waarop u kunt inschrijven.

1.2.2. Bijlagen

In hoofdstuk 7 “Lijst van Bijlagen” treft u een overzicht aan van alle Bijlagen. Deze Bijlagen maken integraal onderdeel uit van dit Beschrijvend document.

Wij wijzen u op het gebruik van Bijlage 1 “ICT begrippenlijst”, waarin alle begrippen staan uitgewerkt die in de Aanbestedingsstukken worden toegepast. De begrippen zijn een integraal onderdeel van deze Europese aanbesteding en zullen tevens tijdens de looptijd van de Overeenkomst van toepassing blijven. Daarnaast treft u in Bijlage A Specificatie van de opdracht alle Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen behorende bij de opdracht.

Hoofdstuk 2. Aanleiding, doel, reikwijdte en omvang van deze aanbesteding

2.1. Aanleiding/Inleiding

De Aanbestedende dienst ontvangt jaarlijks vele duizenden Sollicitanten. Het is voor de Aanbestedende dienst van belang om de ervaring die Kandidaten opdoen in het sollicitatieproces zo goed mogelijk te managen. Het managen van de 'Candidate Experience' begint altijd bij het inzicht krijgen in deze experience. Daarvoor doet de Aanbestedende dienst een meting bij alle Sollicitanten. Om de juiste vragen tijdens de eindfase aan de kandidaat te stellen én deze grote stroom aan informatie goed te kunnen managen maakt de Aanbestedende dienst gebruik van de enquêtetool "Candidate Experience Tracker". Deze overeenkomst eindigt van rechtswege per 31 oktober 2024. Om per 1 november 2024 de Candidate Experience te kunnen managen is opvolging van de overeenkomst noodzakelijk.

Daarnaast heeft de Aanbestedende dienst de behoefte om de Candidate Experience te meten onder Kandidaten die op inhuurbasis geworven worden en om de Employee Experience te meten. De Employee Experience wordt gemeten om het Onboarding proces van nieuwe Medewerkers te kunnen monitoren en optimaliseren. Dit draagt bij aan het werkgeversimago en voorkomt ongewenst en vroegtijdige uitstroom.

2.2. Doelstelling

Het afsluiten van een Overeenkomst voor het implementeren en 24/7 beschikbaar stellen en onderhouden van een Enquêtetool "ervaringen sollicitatieproces en instroom" (hierna: Oplossing) voor het vragen van feedback aan Kandidaten en Medewerkers over de Candidate & Employee Experience journey* en de levering van Additionele dienstverlening (zie paragraaf 2.4 voor een nadere beschrijving).

* De Candidate & Employee Experience journey omvat de complete reis die een Kandidaat en Medewerker aflegt. Voor de Kandidaat betekent dit: het interview, de begeleiding tijdens de sollicitatieprocedure, het in dienst treden (hiring) en de pre- en Onboarding. Voor de Medewerker betekent dit: de eerste periode (o.a. 30 en 100 dagen) in dienst. Door inzicht te krijgen in de ervaringen van de Kandidaten en Medewerkers maar ook in afzonderlijke touchpoints wil de Aanbestedende dienst voorkomen dat er een slechte Candidate & Employee Experience ontstaat of Medewerkers vroegtijdig uitstromen. Een slechte Candidate & Employee Experience zorgt niet alleen voor minder Kandidaten in de toekomst maar ook voor lagere productiviteit in de organisatie. Het doel van de Aanbestedende dienst is Kandidaten en Medewerkers een '8+ ervaring' te bieden gedurende het sollicitatie- en Onboarding proces. Ook de ervaring van de Hiring managers tijdens de sollicitatieprocedure wordt gemeten met het oog op optimalisatie.

Het doel is dat de Oplossing:

- De Aanbestedende dienst ondersteunt in het optimaliseren van de Candidate & Employee Experience die zij biedt;
- De Aanbestedende dienst ondersteunt in het monitoren van data afkomstig uit de Candidate & Employee Experience en het maken van Rapportages;
- De Aanbestedende dienst ondersteunt in het verbeteren van het werkgeversimago doordat Sollicitanten en Medewerkers een betere ervaring krijgen.

De Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van 29 juli 2024 tot en met 31 oktober 2027, met de mogelijkheid voor de Opdrachtgever om de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden 5 maal te verlengen voor de duur van 1 jaar. De Oplossing dient uiterlijk 1 november 2024 volledig operationeel te zijn.

2.3. De Belastingdienst

De Belastingdienst (inclusief Douane en Toeslagen) maakt deel uit van het Ministerie van Financiën. Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het financieel-economisch beleid in Nederland, het beheer van de overheidsfinanciën en het beleid met betrekking tot de financiële markten. Het ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de Rijksbegroting en de miljoenennota, en bewaakt de begrotingsuitgaven.

De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst de verschillende aangiften van ruim 6 miljoen particulieren en ongeveer 1,1 miljoen ondernemers. De Belastingdienst int niet alleen, maar keert ook uit. Zo verzorgt de Belastingdienst bijvoorbeeld de uitbetaling van inkomensafhankelijke toeslagen voor kinderen, kinderopvang, huur en zorg. Andere belangrijke taken zijn:

- Het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude.
- Het houden van toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen.
- Toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

2.4. Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)

2.4.1. In reikwijdte/scope

De opdracht betreft de levering van de Oplossing en Additionele dienstverlening.

De Oplossing

De Oplossing bestaat uit:

1. Het 24/7 beschikbaar stellen van de Enquêtetool (SaaS) inclusief Implementatie, Onderhoud en Support, ten minste bestaande uit:
 - a. De Enquêtetool “ervaringen sollicitatieproces en instroom” (SaaS) voor het vragen van feedback aan Kandidaten, Medewerkers en Hiring managers over de Candidate, Hiring & Employee Experience, waarin tenminste:

- Meerdere soorten Enquêtes kunnen worden aangemaakt, gebruikt en beheerd ten behoeve van verschillende fases waarin de Kandidaat/Medewerker zich bevindt;
 - Enquête Templates kunnen worden aangemaakt, gewijzigd en beheerd;
 - De Gegevens waaronder uitkomsten van de uitgezette Enquêtes zowel herleidbaar als anoniem kunnen worden verwerkt;
 - Configureerbare Dashboards zijn opgenomen;
 - Rapportages (automatisch) gemaakt en verstuurd kunnen worden,
 - Automatisch Enquêtes/reminders verstuurd kunnen worden;
2. Het Implementeren van de Oplossing zijnde alle activiteiten die gericht zijn op het inrichten van de Oplossing, zodat de Oplossing na Acceptatie conform Specificaties gebruikt kan worden. Tot de Implementatie behoort tenminste:
- a. Opleveren, inrichten en configureren van de Oplossing;
 - b. Realisatie van (API t.b.v.) koppeling met het ATS van SAP Successfactors;
 - c. Realisatie (Enquête) Templates;
 - d. Realisatie Templates BI Dashboards;
 - e. Doorvoeren van de Huisstijl.
- Onderdeel van de Implementatie zijn tevens de volgende Opleidingen;
- a. Basistraining voor Editors en Key users (hoe een Dashboard te lezen, hoe gebruik te maken van filters, hoe Rapportages uit te draaien, enz.);
 - b. Verdiepingstraining voor Editors en Key users (hoe enquêtes te maken en beheren, hoe Rapportages te maken, koppelingen, SLA, Security, AVG, enz.);
3. Het leveren van Onderhoud en Support.

Additionele diensten

De Additionele dienstverlening bestaat uit:

- Consultancy: Het kunnen afnemen van Consultancy, anders dan gedurende de Implementatie, tijdens de Operationele fase voor de duur van de Overeenkomst. Consultancy betreft het adviseren door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever over hoe de Opdrachtgever de Oplossing het beste kan benutten voor het behalen van de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 2.2. Consultancy betreft ook het realiseren van koppelingen;
- Opleidingen: Het kunnen afnemen van Opleidingen ten behoeve van de functionaliteit van de Oplossing (inclusief leveren van lesmateriaal) anders dan gedurende de Implementatie, tijdens de Operationele fase voor de duur van de Overeenkomst.

Voor bovengenoemde Additionele diensten geldt geen afnameverplichting onder de Overeenkomst.

2.4.2. Omvang van de opdracht

De Oplossing

- Aantal (concurrent) Gebruikers: ca. 12 – 20*;
- Aantal Enquêtes per jaar: ca. 55.000 – 65.000;
- Opleidingen: Basistraining ca. 12 Gebruikers, Verdiepende training ca. 12 Gebruikers.

Additionele diensten

- Consultancy: adviesdiensten gemiddeld circa 45 uur per jaar + realiseren koppelingen 160 uur (totaal ca. 520 uur);
- Opleidingen: gemiddeld circa 1 groep met maximaal 8 Gebruikers per jaar per type Opleiding.

Dit is een indicatie op basis van de huidige situatie. Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.

2.4.3. Perceelindeling

Deze opdracht leent zich niet voor de opdeling in percelen. De opdracht betreft de levering van een Oplossing bestaande uit het Implementeren en 24/7 beschikbaar stellen van een Enquête tool “ervaringen sollicitatieproces en instroom” (SaaS) voor het vragen van feedback aan Kandidaten, Medewerkers en Hiring managers over de Candidate, Hiring & Employee Experience, met inbegrip van Onderhoud en Support en de levering van Additionele diensten. De verschillende aspecten van de opdracht zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en het is voor de Aanbestedende dienst vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering van belang dat de verschillende aspecten van de opdracht door één ondernemer worden uitgevoerd.

2.4.4. Te contracteren Partijen

Het is de bedoeling om met één (1) Inschrijver een Overeenkomst te sluiten.

2.5. Sancties Rusland

De Aanbestedende dienst wijst Inschrijvers op de “Circulaire Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen van het Ministerie van Economische Zaken,” kenmerk CE-MC / 22156112 naar aanleiding van Verordening EU 2022/576.¹

Conform deze Verordening en Circulaire mogen er geen opdrachten en concessies boven de drempelwaarde gegund worden aan Russische partijen. Dit geldt ook voor opdrachten waarbij een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in de Overeenkomst als onderaannemer of (toe)leverancier.

De Aanbestedende dienst verlangt van Inschrijver dat deze de Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, Bijlage III, bij de Inschrijving toevoegt. Als Inschrijver een Russische partij is, of indien blijkt dat Inschrijver een Russische partij inzet die voor meer dan 10% in de Overeenkomst deelneemt als onderaannemer of (toe)leverancier, wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Indien één van de uitzonderingen zoals opgenomen in de voornoemde Circulaire aantoonbaar van toepassing is, heeft Aanbestedende dienst de keuze de Inschrijving al dan niet terzijde te leggen.

Voor meer informatie verwijst de Aanbestedende dienst Inschrijver naar de inhoud van de Circulaire, zoals benoemd in de eerste alinea. Ook kan Inschrijver voor meer informatie terecht bij het Sanctieloket Rusland van RVO, waar ook de Sanctielijst Rusland gepubliceerd is. Zie: Sanctieloket Rusland (rvo.nl).

¹ <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/crisis-en-inkoop/sancties-rusland>

Het sanctiepakket is onderhevig aan wijzigingen. Het kan dan ook zijn dat dit sanctiepakket wijzigt tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de Overeenkomsten en daarmee van invloed is op de uit te voeren opdracht.

Hoofdstuk 3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Planning aanbesteding

Hieronder wordt de planning van de deze aanbesteding weergegeven. Vanaf de uiterste datum van Inschrijving betreft het een indicatieve planning, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone waar Nederland in ligt van toepassing. Gedurende de wintertijd is dit Central European Time (CET, UTC+1). Gedurende de zomertijd is dit Central European Summer Time (CEST, UTC+2).

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging opdracht	Donderdag 25 april 2024
Nadere inlichtingen/stellen van vragen	Donderdag 16 mei 2024 om 10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	Donderdag 23 mei 2024
Uiterste datum van Inschrijving	Donderdag 13 juni 2024 om 10.00 uur
Mededelen gunningsbeslissing	Donderdag 4 juli 2024
Verificatiefase: aanleveren van (aanvullende) bewijsstukken (10 Kalenderdagen)	Vrijdag 5 juli 2024 tot maandag 15 juli 2024
Bezwaartermijn	Vrijdag 5 juli 2024 tot donderdag 25 juli 2024
Definitieve gunning	Donderdag 25 juli 2024
Ondertekening van de Overeenkomst	Vrijdag 26 juli 2024
Datum ingang Overeenkomst	Maandag 29 juli 2024
Implementatie Oplossing	Maandag 29 juli 2024 tot vrijdag 1 november 2024
Oplossing gebruiksklaar	Vrijdag 1 november 2024

De Aanbestedende dienst maakt u erop attent dat de tijd op de website van TenderNed leidend is. De tijd op de website van TenderNed betreft de tijd in de Nederlandse tijdzone.

3.2. Onregelmatigheden

Dit Beschrijvend document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks menen dat de informatie en/of een bepalingen in het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken (waaronder ten minste de Nota van inlichtingen) onjuist, onrechtmatig of op een andere wijze onregelmatig is, dan dient u zo spoedig mogelijk na publicatie van het desbetreffende Aanbestedingsstuk op TenderNed, doch uiterlijk vijf (5) Kalenderdagen vóór de sluitingsdatum van het indienen van de Inschrijving, de Aanbestedende dienst schriftelijk hierop te attenderen.

Als u niet tijdig op de voorgeschreven wijze de Aanbestedende dienst aldus hebt geattendeerd, hebt u daarmee ieder recht jegens de Aanbestedende dienst verwerkt voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

3.2.1. Nota van Inlichtingen

Ten aanzien van nadere inlichtingen of vragen over de Aanbestedingsstukken, wordt u verzocht dit zo spoedig mogelijk via TenderNed te melden bij De Aanbestedende dienst.

Vragen en Antwoorden in TenderNed

Voor een uitleg over de werkwijze over het stellen van vragen voor de Nota(s) van Inlichtingen verwijzen wij u naar de Help pagina van TenderNed: “Hoe stel ik een vraag bij een aanbesteding”? (<https://www.tenderned.nl/cms/help>).

U wordt verzocht om per vraag aan te geven:

- Op welk deel van het Beschrijvend document, de Overeenkomst of een andere specifieke Bijlage de vraag betrekking heeft.
- In voorkomend geval het nummer van de betreffende eis of Wens.
- De relevante bladzijde en/of paragraaf.

De vragen dienen uiterlijk op het bij ‘Termijnen’ in TenderNed opgenomen tijdstip via TenderNed ingediend te worden.

U kunt de Aanbestedende dienst verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie, schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. De Aanbestedende dienst verzoekt u om hier terughoudend mee om te gaan. In geval van twijfel zal de Aanbestedende dienst uw verzoek toetsen. Indien de Aanbestedende dienst van mening is dat er geen sprake is van het schaden van commerciële vertrouwelijkheid, dan wordt aan u de keuze voorgelegd; ofwel de vraag zal in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen worden opgenomen, ofwel de vraag zal niet worden beantwoord.

Ten aanzien van vragen die niet voldoen aan de vooropgestelde wijze van indienen of niet tijdig in het bezit van de Aanbestedende dienst zijn, kan niet worden gegarandeerd dat de antwoorden (overeenkomstig artikel 2.54 lid 1 Aw2012) uiterlijk tien (10) Kalenderdagen voor de uiterste datum van ontvangst van de Inschrijvingen aan u worden verstrekt.

Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van de van toepassing zijnde Overeenkomst, Bijlage 2. Bij vragen of suggesties ten aanzien van de Overeenkomst bepaalt de Aanbestedende dienst welke opmerkingen worden gehonoreerd. In de Nota van Inlichtingen wordt bekend gemaakt of naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen de Overeenkomst wordt aangepast.

De Aanbestedende dienst beantwoordt alle vragen geanonimiseerd. De vragen en antwoorden worden na de publicatie tegelijkertijd voor alle Inschrijvers op TenderNed gepubliceerd. Eventuele

aanvullingen en correcties op het Beschrijvend document worden tevens via TenderNed gepubliceerd. Alle vragen, antwoorden, aanvullingen en correcties worden integraal onderdeel van dit Beschrijvend document.

Het aantal en de aard van de vragen heeft in beginsel geen invloed op de uiterste datum voor indiening van de Inschrijving.

3.3. TenderNed instructie

De Aanbestedende dienst accepteert enkel Inschrijvingen die tijdig en volledig zijn ingediend via het aanbestedingsplatform van TenderNed. Voor uitleg over de werkwijze van TenderNed kunt u kijken op de volgende pagina: <https://www.tenderned.nl/cms/help>.

De kluis in TenderNed sluit automatisch op het moment van ‘Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen’. Het is daarna niet meer mogelijk uw Inschrijving in te dienen. U wordt daarom geadviseerd om ruim op tijd de eisen in TenderNed te beantwoorden, uw documenten te uploaden en uw Inschrijving in te dienen.

Technische storingen zijn voor eigen risico. Indien vlak voor sluiting van de kluis een storing in TenderNed de oorzaak is van het niet goed functioneren van het platform, zal u daarvan door TenderNed of de Aanbestedende dienst op de hoogte worden gesteld en zal er naar een oplossing worden gezocht.

Bij vragen of onduidelijkheden over de technische werking van TenderNed kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

De servicedesk heeft enkele uren voor de sluiting van de digitale kluis meer tijd om u goed van dienst te zijn dan enkele minuten voor sluiting van de digitale kluis. Wij adviseren u daarom met nadruk om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van uw Inschrijving. Uw Inschrijving is nooit zichtbaar voor andere Inschrijvers en is pas zichtbaar voor de Aanbestedende dienst nadat de kluis is geopend (waarvan u een automatische melding krijgt vanuit TenderNed).

3.3.1. Openen van de kluis

De opening van de digitale kluis is niet openbaar en vindt plaats bij de Aanbestedende dienst na het verstrijken van de uiterste datum van indiening conform de bij ‘Termijnen’ in TenderNed genoteerde datum.

Het openen van de Inschrijvingen gebeurt door middel van het vier-ogen principe in TenderNed. De digitale kluis wordt geopend door de contactpersoon van deze Europese aanbesteding en een geautoriseerde collega.

Na opening van de digitale kluis krijgt u automatisch een e-mail vanuit TenderNed waarin het aantal ingediende Inschrijvingen staat vermeld.

3.3.2. Volgorde controle en beoordeling

De controle en beoordeling van de Inschrijvingen vindt volgens een vooraf vastgestelde beoordelingsprocedure en onderstaande stappen plaats:

- controle op de Vormvereisten,
- controle op uitsluitingsgronden,
- controle op Geschiktheidseisen,
- controle op Gunningseisen,
- beoordeling van de Wensen.

Indien bij de controle van uw Inschrijving vragen rijzen, dan kan de Aanbestedende dienst u verzoeken om een toelichting of een aanvulling op uw Inschrijving. U wordt geacht bereid en in staat te zijn om dergelijke vragen binnen twee (2) Werkdagen te beantwoorden.

3.4. Recht om niet te gunnen

De Aanbestedende dienst heeft het recht de opdracht niet te gunnen en onderhavige Europese aanbesteding in te trekken. De Aanbestedende dienst zal u gemotiveerd informeren over deze beslissing. In het geval dat een dergelijke beslissing wordt genomen, worden de Aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten. Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) Kalenderdagen na het bericht van intrekking, dit is een vervaltermijn.

3.5. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het klachtenmeldpunt aanbesteden van de Aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Aanbestedende dienst. Het e-mailadres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de Aanbestedende dienst is:

klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding. Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de commissie van aanbestedingsexperts. De Commissie van Aanbestedingsexperts is uitsluitend te bereiken via de website: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

Uitspraken van het klachtenmeldpunt aanbesteden en van de Commissie van Aanbestedingsexperts hebben geen bindende werking. De Aanbestedende dienst zal de aanbesteding niet opschorten als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het klachtenmeldpunt aanbesteden of de Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit laat onverlet dat een gegadigde tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

Voor de volledigheid wordt vermeld dat klachten over deze aanbesteding ook ter toetsing aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

3.5.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de Aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Ook brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. In een dergelijk geval wordt u verzocht bij het indienen van de klacht te vermelden namens wie u optreedt.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de Aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van de Aanbestedende dienst, indien dat optreden naar de mening van de ondernemer inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende dienst.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de Awz2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de Aanbestedende dienst in het algemeen.

3.5.2. De stappen van een standaard klachtafhandeling

In onderstaande lijst zijn de stappen uitgewerkt behorende bij het afhandelen van klachten.

- De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de Aanbestedende dienst ervan uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de Aanbestedende dienst aanvullend verstrekte Gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Aanbestedende dienst

corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de Aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van Partijen te voorkomen.

- Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de Aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de commissie van aanbestedingsexperts.
- Als de Aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de commissie van aanbestedingsexperts voorleggen.
- Ingeval de klager tijdens de klachtafhandeling door de Aanbestedende dienst zijn klacht tevens voorlegt aan de rechter in een kort geding, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de klachtafhandeling te staken.

Hoofdstuk 4. Beoordeling(criteria)

4.1. Algemeen

De volgende criteria worden in dit Beschrijvend document en in de Bijlagen onderscheiden: Vormvereisten, Geschiktheidseisen, Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen

VE ...	Vormvereisten hebben als doel om tot een objectieve vergelijking van de Inschrijvingen te komen. Vormvereisten zien toe op de wijze waarop een Inschrijving ingediend moet worden. Bijvoorbeeld welke Bijlagen moeten worden aangeleverd en in welke taal. U hoeft geen antwoord in de vorm van ja of nee te geven op de Vormvereisten. De Aanbestedende dienst kan bij kennelijke vergissingen, onduidelijkheden en/of onvolledigheden, schriftelijk om de door hem nodig geachte verduidelijkingen en/of aanvullingen verzoeken. Het niet voldoen aan een Vormvereiste kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
--------	---

GE ...	Geschiktheidseisen zijn eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van een opdracht in aanmerking te komen. Het gaat daarbij om eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht, de technische en/of beroepsbekwaamheid of -bevoegdheid. Het niet voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
--------	--

Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen zijn als volgt weergegeven in Bijlage A – Specificatie van de opdracht:

GUE ...	Gunningseisen Gunningseisen zijn eisen waar u reeds ten tijde van de Inschrijving aan moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
----------------	---

Voor alle Gunningseisen geldt dat deze tijdens de looptijd van de Overeenkomst door de Aanbestedende dienst beoordeeld kunnen worden op hun conformiteit. Ingeval de opdracht niet, niet geheel of ten dele wordt uitgevoerd volgens de Gunningseisen, wordt voor de mogelijke gevolgen hiervan verwezen naar hetgeen hierover gesteld wordt in Bijlage 2, de Overeenkomst.

UE...	Uitvoeringseisen Uitvoeringseisen zijn voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
--------------	--

Voor alle Uitvoeringseisen geldt dat, indien de Aanbestedende dienst daar aanleiding toe ziet, geverifieerd kan worden in hoeverre de Inschrijver in staat is om aan de Uitvoeringseisen te

voldoen. Indien uit de verificatie blijkt dat hier bij de uitvoering van de opdracht niet aan voldaan kan worden, wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

W ...	Wensen Wensen maken onderdeel uit van gunningscriteria. De scores op de Wensen bepalen de hoogte van het onderdeel Kwaliteit in de prijs/kwaliteit verhouding per Inschrijving.
--------------	---

4.2. Economisch meest voordelige inschrijving

EMVI is de overkoepelende term voor de drie gunningscriteria (artikel 2.114 Aw2012): 1) Beste prijs kwaliteit verhouding, 2) Laagste kosten berekend op basis van kosteneffectiviteit, 3) Laagste prijs. De hoofdregel is gunning op basis van de beste prijs-kwaliteit (BPK) verhouding (artikel. 2.114, derde lid Aw2012).

De Aanbestedende dienst is op zoek naar een goede verhouding tussen prijs en Kwaliteit. Om hier invulling aan te geven wordt in deze aanbesteding een beoordelingsmethodiek toegepast om op objectieve wijze iedere Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvingen te beoordelen. De Inschrijvingen wordt daarvoor vergeleken met door de Aanbestedende dienst vooraf vastgestelde referentiewaarden voor 'prijs' (Pref) en 'Kwaliteit' (Qref), dit betekent dat de beoordeling van een Inschrijving dus niet afhankelijk is van andere Inschrijvingen.

4.2.1. Referentiewaarde 'prijs'

De referentiewaarde 'prijs' (Pref) is een optelling van de referentiewaarden van de kostencomponenten 'Implementatie', 'Oplossing/ Gebruiksrecht', 'Additionele dienstverlening - Consultancy' en 'Additionele dienstverlening – Opleidingen' zoals weergegeven in Bijlage VI Prijzenformulier. Deze waarden zijn bepaald op onze huidige ervaringen, inzichten en het budgetkader voor de komende jaren, het betreft dus een inschatting waar geen enkele rechten aan te ontlenen zijn. De referentiewaarde 'prijs' (Pref) is € 350.000,00.

4.2.2. Referentiewaarde 'Kwaliteit'

In totaal kunnen 270 punten voor Kwaliteit worden gescoord (Qmax). Indien een Inschrijver voldoet aan alle in Gunningseisen krijgt hij daarvoor 170 punten. Bij het niet voldoen aan de Gunningseisen wordt de Inschrijving ter zijde gelegd. De overige 100 punten zijn verdeeld over de Wensen.

Uitgaande van de referentiewaarde 'prijs' (Pref) is bepaald welk kwaliteitsniveau de Aanbestedende dienst hierbij verwacht. Dit verwachte kwaliteitsniveau wordt benoemd als referentiewaarde 'Kwaliteit' (Qref) en gesteld op 220 punten. Dit betreft dus 170 punten die worden verkregen door te voldoen aan de Gunningseisen en 50 (van de 100) die verkregen kunnen worden op basis van de Wensen.

4.2.3. BPK-formule

De hierboven beschreven benadering vertaalt zich naar onderstaande formule voor het bepalen van de beste prijs-/kwaliteitverhouding:

$$BPK_Score_i = \sqrt[n]{0.5 \times \left[\left(\frac{P_i}{P_{ref}} \right)^n + \left(2 - \left(\frac{Q_i}{Q_{ref}} \right) \right)^n \right]}$$

Toelichting symbolen:

P_i Vergelijkingswaarde Inschrijver, zie tabblad "Samenvatting" Bijlage VI - Prijzenformulier"

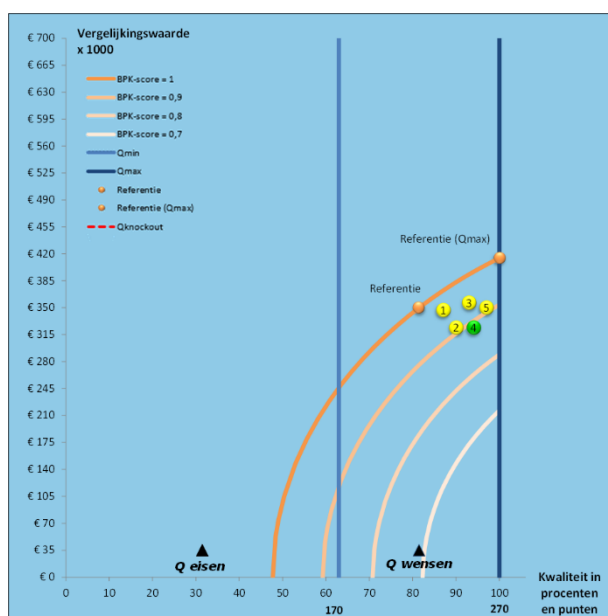
Q_i Kwaliteitsscore Inschrijver

P_{ref} Referentiewaarde Prijs = € 350.000,00

Q_{ref} Referentiewaarde Kwaliteit = 220

$n \approx 2,0000$

Deze formule bepaalt de BPK-score voor de prijs/kwaliteitsverhouding van de Inschrijving. De BPK-formule is ter verduidelijking in onderstaande grafiek visueel weergegeven.



De referentie-inschrijving is een inschrijving die gelijk is aan de referentiewaarde P_{ref} en Q_{ref} . De BPK-score voor een referentie-Inschrijving bedraagt $BPK_{score} = 1$. Deze score geldt voor de gehele niet-onderbroken (oranje lijn). De lichtere oranje lijnen geven **indicatief** de BPK-scores weer van respectievelijk 0,9, 0,8 en 0,7 (van links naar rechts).

Ter illustratie zijn in de BPK-grafiek de scores van 5 Inschrijvers weergegeven (zie gele stippen en groene stip). De winnende Inschrijver in dit voorbeeld is Inschrijver 4, met een vergelijkingswaarde (P_i) van €

324.180,00 en een kwaliteitsscore (Q_i) van 255 dat resulteert in de laagste BPK-score van 0,8846. De overige Inschrijvers hebben hogere BPK-scores (van 0,9075 tot 0,9442).

Als extra ondersteuning is in Bijlage VI Prijzenformulier, in het tabblad 'BPK-grafiek' de betreffende grafiek opgenomen. Aan de hand van de vergelijkingswaarde (P_i) en een eigen inschatting van de kwaliteitsscore (Q_i) kan de Inschrijver zijn eigen positie in de grafiek **indicatief** bepalen.

4.2.4. Weging van de Wensen

In totaal kunnen er 270 punten voor Kwaliteit worden gescoord. Er zijn 170 punten te verdienen door te voldoen aan alle Gunningseisen, de overige 100 punten zijn verdeeld over de Wensen

conform de hieronder aangegeven verdeling. Het totaal aantal punten voor kwaliteit aan een Inschrijving toegekend wordt in de BPK-formule weergegeven met Qi.

Wens	Omschrijving	Punten
Wens 1	Text Mining in het Nederlands	10
Wens 2	Automatische export van data	20
Wens 3	Gebruiksvriendelijkheid	50
Wens 4	Plan van Aanpak (PvA) Implementatie Oplossing	20
Totaal		100

4.2.5. Beoordelingswijze

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld bestaande uit Belastingdienstmedewerkers waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd, zoals materie-, juridische- en inkoopdeskundigheid. De beoordelingsaspecten zullen door meerdere beoordelaars worden beoordeeld om de objectiviteit te waarborgen. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarin in consensus de definitieve beoordeling en bijbehorende motivatie wordt vastgesteld.

De punten per Wens worden toegekend aan de hand van de beoordelingscriteria en beoordeling zoals aangegeven bij elke Wens in Bijlage A – Specificatie van de opdracht.

Herziening van beoordeling bij gebrek aan consensus

In het geval dat het beoordelingsteam van de Aanbestedende dienst geen consensus kan bereiken over de evaluatie van ingediende Inschrijvingen, wordt de volgende procedure gehanteerd om een weloverwogen beslissing te garanderen zonder inbreuk te maken op het gelijkheidsbeginsel:

Het beoordelingsteam zal zich inspannen om tot een gezamenlijke consensus te komen over de beoordeling van de ingediende Inschrijvingen. Dit proces omvat een grondige discussie en overweging van alle argumenten en beoordelingen. Indien na een aanzienlijke inspanning geen consensus wordt bereikt en er gerechtvaardigde redenen zijn om aan te nemen dat de argumenten van een of meer leden van het beoordelingsteam geen solide basis hebben en niet bijdragen aan de objectieve evaluatie, kan de Aanbestedende dienst besluiten om één of meer leden van het beoordelingsteam te vervangen.

De te vervangen leden van het beoordelingsteam zullen worden vervangen door gekwalificeerde en onpartijdige experts. Een nieuwe beoordeling zal worden uitgevoerd voor de desbetreffende Inschrijvingen. Hierbij zal zorgvuldig worden gecontroleerd dat het gelijkheidsbeginsel wordt nageleefd. Na de herbeoordeling zal het beoordelingsteam opnieuw trachten tot consensus te komen. Mocht er wederom geen consensus worden bereikt, dan zal de Aanbestedende dienst, op basis van de nieuwe beoordelingen, een weloverwogen besluit nemen over de gunning.

Deze procedure is ontworpen om ervoor te zorgen dat de beoordeling eerlijk, objectief en transparant verloopt, terwijl het de mogelijkheid biedt om onredelijke beoordelingen te corrigeren zonder afbreuk te doen aan het gelijkheidsbeginsel. De Aanbestedende dienst zal zorgvuldig toezien op de toepassing van deze procedure om de integriteit van het aanbestedingsproces te waarborgen.

Hoofdstuk 5. Vormvereisten, uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

5.1. Vormvereisten

Houd bij uw Inschrijving in TenderNed rekening met het volgende:

- Inschrijvingen ingediend anders dan digitaal in TenderNed worden niet geaccepteerd;
- de Inschrijver draagt zelf het risico van vertraging tijdens het indienen van de Inschrijving via TenderNed;
- indien op het uiterste moment van Inschrijving geen Inschrijving is ontvangen, wordt aangenomen dat u geen Inschrijving wenst in te dienen;
- Inschrijvingen kunnen na de datum en tijdstip van uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen niet meer worden ingediend, de elektronische kluis in TenderNed is dan automatisch gesloten;
- het ingediende exemplaar van de inschrijving wordt eigendom van de Aanbestedende dienst.

VE 1.	Uw digitale Inschrijving in TenderNed voldoet aan het volgende: • teksten opgemaakt in een door Microsoft Word ondersteund formaat, of pdf-formaat; • spreadsheets opgemaakt in een door Microsoft Excel ondersteund formaat; • overige Documentatie mag als pdf-bestand worden aangeleverd. Indien Inschrijver gebruik wenst te maken van spreadsheets dan dient u deze documenten te exporteren naar een door Microsoft Excel te lezen formaat.
-------	---

VE 2.	De Inschrijving en alle overige informatie dient volledig in het Nederlands te zijn opgesteld, met uitzondering van Documentatie van leveranciers en/of bedrijfsgegevens in de Engelse taal, tenzij expliciet anders is vermeld.
-------	---

Door in te schrijven stemt Inschrijver in met alle bepalingen uit de Aankondiging van de aanbesteding en de Aanbestedingsstukken.

VE 3.	Inschrijver dient geen Inschrijving in waaraan voorwaarden zijn verbonden en/of waarin voorbehouden zijn gemaakt. Een Inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden en/of voorbehouden zijn gemaakt wordt beschouwd als een voorwaardelijke Inschrijving en dus ongeldig verklaard.
-------	--

VE 4.	De Inschrijving is ten minste geldig tot zes (6) maanden na de uiterste inleverdatum van de Inschrijvingen in TenderNed. Tot die datum heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod.
-------	---

	In geval tegen de gunningsbeslissing(en) bezwaar wordt gemaakt, wordt de geldigheid van de Inschrijving geacht te zijn verlengd tot minimaal vier weken na de datum van het kort geding vonnis of tot vier weken na datum van intrekking van het kort geding.
VE 5.	Aan de Aanbestedende dienst worden geen kosten in rekening gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

5.2. Inschrijven in samenwerkingsverband en/of met onderaannemer(s)

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemers kan op twee manieren:

- Als samenwerkingsverband van ondernemers, waarbij elke deelnemer van het samenwerkingsverband verklaart aansprakelijk te zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. Het samenwerkingsverband als geheel geldt in deze variant als Inschrijver en wordt verder in enkelvoud geduid. Individuele leden van het samenwerkingsverband dienen bekend te worden gemaakt. De leden van het samenwerkingsverband dienen te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Indien er sprake is van geschiktheidscriteria die toezien op de financiële en/of economische draagkracht, dan dient ten minste een van de leden van het samenwerkingsverband hieraan te voldoen.
- Ofwel als “opdrachtnemer-onderaannemer” (ook wel hulppersoon genoemd) constructie, waarbij de “Opdrachtnemer” geldt als Inschrijver en na eventuele gunning als Opdrachtnemer aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verbintenissen waartoe de onderaannemer (hulppersoon) wordt ingeschakeld. Deze variant wordt veelal toegepast als de Inschrijver zelf niet over bepaalde voor de opdracht benodigde bekwaamheden beschikt. Het is ook mogelijk om beroep te doen op onderaannemers voor Geschiktheidseisen die toezien op de financiële en/of economische draagkracht.

Houdt u rekening met het volgende:

- Samenwerkingsverbanden kunnen inschrijven op deze aanbestedingsprocedure, tenzij zij hiermee de mededinging beperken. De Aanbestedende dienst kan zo nodig van het samenwerkingsverband na gunning een bepaalde rechtsvorm verlangen, indien dit door de Aanbestedende dienst voor een goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk wordt geacht.
- Het indienen van varianten is niet toegestaan. Een ondernemer mag al dan niet in samenwerkingsverband (combinatie) slechts eenmaal per perceel als hoofdondernemer een Inschrijving indienen. Tevens is het niet toegestaan om in dezelfde aanbesteding zowel als hoofdaannemer als onderaannemer bij een andere hoofdaannemer, in te schrijven. Het deelnemen als onderaannemer bij verschillende hoofdaannemers is wel toegestaan.
- Van de penvoerder van het samenwerkingsverband wordt verwacht dat deze alle stukken zal verzamelen en centraal zal aanleveren met de Inschrijving.

- Inschrijver is in het kader van hoofdelijke aansprakelijkheid in voorkomend geval verplicht de in te schakelen onderaannemers te informeren over de inhoud van de diverse Bijlagen.

5.3. Ondertekening

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient te worden ondertekend door een of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. Die bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van Gegevens uit het handelsregister, ofwel uit een bevoegdelijk verstrekte en bijgevoegde volmacht. De persoon die bevoegd is de Inschrijver te vertegenwoordigen of een volmacht af te geven moet expliciet genoemd staan in het uittreksel handelsregister.

In geval van Inschrijving als een samenwerkingsverband, dient de penvoerder gevolmachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband de UEA te ondertekenen.

Ten overvloede wijst de Aanbestedende dienst op het volgende:
controleer of het uittreksel uit het handelsregister ten aanzien van de ondertekenaar een bevoegdheidsbeperking bevat. Hierin kan bijvoorbeeld staan dat de betreffende persoon slechts bevoegd is overeenkomsten aan te gaan tot een bepaald bedrag. De betreffende persoon is dan slechts bevoegd indien dat bedrag gelijk, of hoger, is dan de geraamde waarde van de opdracht.

Bij gebruik van een volmacht moet u aantonen dat de persoon die de volmacht verleent voldoende bevoegdheid heeft om de Overeenkomst aan te gaan.

In onderstaande tabel staan enkele voorbeeldsituaties ter illustratie:

Situatie	Mogelijke oplossing
Uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt dat er sprake is van gezamenlijke tekenbevoegdheid.	• Alle relevante stukken door alle personen laten ondertekenen totdat er volgens het handelsregister sprake is van volledige bevoegdheid; • Eenmalig een volmacht laten ondertekenen door al deze personen en daarmee één persoon tekenbevoegd maken.
Uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt dat de persoon die de stukken ondertekent zelfstandig bevoegd is maar tot een bepaalde opdrachtwaarde.	• Inschatting maken of de bevoegdheid voldoende is op basis van de te verwachten contractwaarde; • Eenmalig een volmacht laten verstrekken door een persoon die wel bevoegd is (of meerdere personen die gezamenlijk bevoegd zijn) waardoor de betreffende persoon bevoegd wordt om te tekenen voor grotere opdrachtwaarden.

VE 6.	Inschrijver dient Bijlage I – Verklaring rechtsgeldige ondertekening volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed.
-------	--

5.3.1. Uniform Europees aanbestedingsdocument

De Aw2012 kent, in artikel 2.86 Aw2012 en 2.87 Aw2012, twee typen uitsluitingsgronden, namelijk verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden. In de Bijlage II Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) is aangegeven welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op onderhavige aanbestedingsprocedure.

Indien Inschrijver verkeert in (één van) de omstandigheden zoals beschreven in de artikelen 2.86 Aw2012 en 2.87 Aw2012, voor zover de Aanbestedende dienst deze van toepassing heeft verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. Door middel van ondertekening van Bijlage II Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) verklaart u dat geen van deze omstandigheden van toepassing zijn.

Uiteindelijk hoeft alleen de winnende Inschrijver hiervoor de vereiste (originele) bewijsstukken aan te leveren. Indien dit echter voor een goed verloop van de procedure is vereist, kan de Aanbestedende dienst al in een eerder stadium verzoeken om inlichtingen of aanvullingen met betrekking tot de ingediende Inschrijvingen (zie hieromtrent het bepaalde in artikel 2.101 Aw2012). Een overzicht van alle bewijsstukken staat in paragraaf 5.9.2. Indien u zich beroept op de technische bekwaamheid van andere entiteiten (entiteiten die geen deel uitmaken van Inschrijver) dan dient u na de mededeling van de gunningsbeslissing aan te kunnen tonen over de noodzakelijke middelen te beschikken voor de uitvoering van de opdracht. In het uniform Europees aanbestedingsdocument, Bijlage II dient ook aangegeven te worden op welke andere entiteiten een beroep wordt gedaan.

Alle Partijen zoals omschreven in paragraaf 5.3 dienen bij de Inschrijving een Uniform Europees aanbestedingsdocument, hierna UEA genoemd, in te vullen en ondertekend in te leveren. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om te controleren of de UEA juist is ingevuld. De hoofdregel is dat het onjuist invullen en indienen van de UEA leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving. Zie ook Vormvereiste 7.

In het geval dat Inschrijver bestaat uit een samenwerkingsverband, dient van elke deelnemer uit het samenwerkingsverband een rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees aanbestedingsdocument (Bijlage II) te worden toegevoegd.

VE 7.	Inschrijver, en eventuele leden van het samenwerkingsverband en/of onderaannemers overlegt/overleggen een volledig naar waarheid ingevulde en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA), Bijlage II.
-------	--

5.4. Geschiktheidseisen

5.4.1. Technische- en/of beroepsbekwaamheid

5.4.1.1. Informatiebeveiliging

Door ISO 27001 certificering of gelijkwaardig kunt u deels aantonen dat u voldoet aan het overheidsbeleid op het gebied van informatiebeveiliging ten aanzien van de Oplossing. Het stelt de Opdrachtgever in staat om aan een deel van haar verplichtingen ten aanzien van de BIO te voldoen.

GE 1	Inschrijver beschikt over een geïmplementeerd informatiebeveiligingsbeleid dat onderhevig is aan een PDCA-cyclus en handelt aantoonbaar conform de ISO27001/2. Op verzoek levert de winnende Inschrijver hiervan onderliggende bewijsstukken aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.
------	--

5.4.1.2. Referenties

De technische bekwaamheid wordt onder andere getoetst middels referenties van kerncompetenties. Met de referentie dient de Inschrijver aan te tonen over de gevraagde kerncompetentie te beschikken die benodigd is voor de uitvoering van de aanbestede opdracht. Dat betekent dat de Inschrijver blijk geeft van ervaring op essentiële punten van de aanbestede opdracht.

In het kader van de beoordeling van uw technische bekwaamheid dient u één referentie per kerncompetentie te overleggen. Met één referentie mag u meerdere kerncompetenties aantonen.

GE 2	Inschrijver overlegt per kerncompetentie één (1) referentie met een duidelijke omschrijving van een – vakkundig en naar tevredenheid van opdrachtgever - verrichte opdracht die in de afgelopen 3 jaar heeft plaatsgevonden, teruggerekend vanaf de datum van de uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen. De volgende kerncompetentie(s) zijn van toepassing op Inschrijver: Kerncompetentie 1: Enquêtetool (SaaS) Kennis van en ervaring met het beschikbaar stellen van een enquêtetool in de vorm van een SaaS oplossing. Deze klantreferentie dient ten minste te voldoen aan de volgende voorwaarden: • Inschrijver was verantwoordelijk voor het 24/7 beschikbaar stellen van de enquêtetool (SaaS); • Inschrijver was verantwoordelijk voor het leveren van een enquêtetool gericht op het vragen van feedback over de ervaringen over het sollicitatie- en instroomproces;
------	--

	• Inschrijver was verantwoordelijk voor het leveren van een enquêtetool die over analysemogelijkheden gericht op het sollicitatie- en instroomproces beschikt. Kerncompetentie 2: Onderhoud en support Kennis van en ervaring met het verzorgen van onderhoud en support op een enquêtetool (SaaS). Deze klantreferentie dient ten minste te voldoen aan de volgende voorwaarden: • Inschrijver was verantwoordelijk voor en verzorgde onderhoud en support op de enquêtetool (SaaS). Onder onderhoud en support wordt verstaan: alle activiteiten gericht op het beheren, verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de enquêtetool, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van support; • Inschrijver heeft het onderhoud en support geleverd gedurende een aaneengesloten periode van ten minste twaalf (12) maanden; • Inschrijver heeft conform de met de opdrachtgever overeengekomen service levels incidenten opgelost en heeft daar goed ingerichte processen voor. Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven referenties kunnen leiden tot uitsluiting van de aanbesteding. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de referentie op juistheid te controleren en indien er sprake is van onjuistheid hiervan aangifte te doen. Mocht blijken dat er een onjuist beroep wordt gedaan op een referentie dan leidt dit tot ongeldigheid van de Inschrijving. Inschrijver dient Bijlage IV Klantreferenties voor alle (2) kerncompetenties volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed en daarmee aan te tonen dat u voldoet aan de gevraagde kerncompetenties.
--	--

5.4.2. Gedragsverklaring aanbesteden

De Aanbestedende dienst verlangt van de winnende Inschrijver, winnende leden van een samenwerkingsverband van ondernemers en/of hun onderaannemer(-s) een gedragsverklaring aanbesteden in de zin van [hoofdstuk 4.1 Aw2012](#). Deze kan worden aangevraagd bij de Minister van Veiligheid en Justitie (zie <https://www.justis.nl/producten/gva/>). Indien de gedragsverklaring aanbesteden wordt verstrekt dan betekent dit dat (uit een onderzoek naar de in de [artikel 4.7 Aw2012](#) bedoelde Gegevens is gebleken dat) tegen de betreffende partij geen bezwaren bestaan in verband met Inschrijving op aanbestedingen.

Het kan enige tijd (maximaal 8 weken) duren voordat een gedragsverklaring aanbesteden, na de aanvraag, wordt verstrekt. Vraag deze, indien nodig, dan ook zo spoedig mogelijk aan.

Indien de verklaring wordt geweigerd, dan kan dat tot uitsluiting van de deelname aan de aanbestedingsprocedure betekenen. Indien de winnende Inschrijver niet in Nederland is gevestigd dan kan hij volstaan met het overleggen van een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst.

GE 3	Inschrijver, en eventuele leden van een samenwerkingsverband en/of hun onderaannemers, overlegt na de mededeling van de gunningsbeslissing een gedragsverklaring aanbesteden in de zin van hoofdstuk 4.1 Aw2012 . De gedragsverklaring aanbesteden is ten tijde van de inschrijfdatum niet ouder dan 2 jaar.
------	---

5.5. Conformiteitenlijst

De Conformiteitenlijst is een Bijlage die wordt gebruikt om de Inschrijver per Geschiktheidseis en Gunningseis te laten verklaren aan de betreffende eis te voldoen. De Geschiktheidseisen staan beschreven in hoofdstuk 5.4 van het Beschrijvend document, de Gunningseisen staan beschreven in Bijlage A Specificatie van de opdracht. In de Conformiteitenlijst zijn al deze eisen samengevoegd in één lijst

Om te verklaren dat u aan de Geschiktheidseisen en Gunningseisen voldoet, dient u de bijbehorende Conformiteitenlijst volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed.

VE 8.	Inschrijver dient Bijlage V Conformiteitenlijst volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed.
-------	---

5.6. Prijzenformulier

Vergelijking van Prijzen en Tarieven geschiedt op basis van het als Bijlage VI Prijzenformulier bijgevoegde Prijzenformulier.

VE 9.	Inschrijver heeft Bijlage VI Prijzenformulier volledig ingevuld met concurrerende en marktconforme Prijzen en bij de Inschrijving aangeleverd. Het is niet toegestaan om de parameters van het model wijzigen. Iedere poging hiertoe kan leiden tot uitsluiting van de aanbesteding.
-------	--

5.7. Wensen

In Bijlage A Specificatie van de opdracht zijn de Wensen beschreven. De beoordeling van de beantwoording van de Wensen bepaalt de score op het gunningscriterium kwaliteit.

VE 10.	Inschrijver dient Bijlage VII Beantwoording Wensen volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed en houdt bij de beantwoording van de Wensen rekening met de volgende voorschriften: De antwoorden op de wensen worden door middel van één Bijlage (upload) in TenderNed geplaatst, dus in één verzameldocument.
--------	--

	• Gebruik bij de beantwoording Bijlage VII Beantwoording Wensen met inachtneming van het aangeven maximum aantal A4 voor de beantwoording. • Voor iedere wens geldt dat het maximum aantal A4 inclusief bijlagen en afbeeldingen is. Indien dit maximum wordt overschreden zal enkel het aantal gespecificeerde pagina's worden bekeken en beoordeeld. • Verwijzingen en hyperlinks worden niet bekeken. • De beantwoording van de Wensen dient anoniem te zijn, zonder dat u de naam van uw organisatie vermeldt of een (herleidbaar) logo plaatst.
--	---

5.8. Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland

De Aanbestedende dienst verlangt van Inschrijver dat deze de Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland (zie paragraaf 2.5 van het Beschrijvend document), Bijlage III, bij de Inschrijving toevoegt.

De Bijlage III Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland dient eveneens, samen met het UEA, rechtsgeldig ondertekend te zijn.

VE 11.	Inschrijver, en eventuele leden van het samenwerkingsverband en/of onderaannemers, dient/dienen Bijlage III - Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland volledig en naar waarheid in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en te uploaden in TenderNed.
--------	--

5.9. Overzicht in te dienen bewijsstukken & Bijlagen

5.9.1. Documenten Inschrijving

In onderstaande tabel treft u een overzicht van de Bijlagen die met de Inschrijving moeten worden aangeleverd in TenderNed. Niet alle Bijlagen zijn voor alle Inschrijvers verplicht om aan te leveren, zoals Bijlage IV – Hoofdelijke aansprakelijkheid.

Onderwerpen	Bijlagennummer	Eis
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage II	VE 7
Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, rechtsgeldig ondertekend	Bijlage III	VE 11
Klantreferenties	Bijlage IV	GE 3
Conformiteitenlijst	Bijlage V	VE 8
Prijzenformulier	Bijlage VI	VE 9
Beantwoording Wensen	Bijlage VII	VE 10

5.9.2. Bewijsstukken verificatiefase

De verificatiefase start de eerstvolgende Kalenderdag na de mededeling van de gunningsbeslissing. De Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen dienen dan binnen tien (10) Kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de Aanbestedende dienst de bewijsstukken te verstrekken.

Indien een in andere lidstaat gevestigde Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, kan deze Inschrijver - in plaats van de in onderstaande tabel beschreven bewijsstukken - binnen de termijn van tien (10) Kalenderdagen Gegevens en bescheiden indienen die een gelijkwaardig doel dienen. Deze uitzondering geldt **niet** voor zover bij de Inschrijving om internationaal geldende normen wordt gevraagd. In een dergelijk geval moet iedere Inschrijver hieraan voldoen, ongeacht zijn vestigingsplaats.

Onderwerpen uit Beschrijvend document	Bewijsstuk	Paragraaf
Norm Informatiebeveiliging	- een kopie van een geldig door een geaccrediteerde partij verstrekt ISO27001-certificaat, compleet met bijbehorend Statement of Applicability en auditrapport. Óf, indien Inschrijver een gelijkwaardig beheersysteem kent: - een gelijkwaardige set documenten die bovenstaande vervangt. Deze set bevat een mapping van het geleverde op ISO27001/2 en wordt beoordeeld door de Aanbestedende dienst. Ook is duidelijk op welke onderdelen van de organisatie en Oplossing de bewijsvoering van toepassing is.	§ 5.4.1.1.
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Gedragsverklaring aanbesteden, niet ouder dan twee (2) jaar.	§ 5.4.2
Onderwerp uit UEA	Bewijsstuk	Deel
Betaling van belastingen of sociale premies conform Artikel 2.87 lid 1 sub j Aw2012	Verklaring Belastingdienst dat op tijdstip van indienen niet ouder is dan zes (6) maanden.	Deel III B

Het is aan de Aanbestedende dienst om te bepalen welke conclusies worden getrokken uit de hierboven genoemde bewijsstukken. Deze stukken hebben derhalve geen dwingende bewijskracht voor de oordeelvorming door de Aanbestedende dienst of de Inschrijver, dan wel één of meer van

de deelnemers aan het samenwerkingsverband, verkeert in een omstandigheid zoals bedoeld in de artikelen 2.86 Aw2012 en 2.87 Aw2012.

Op grond van andere stukken c.q. informatie kan de Aanbestedende dienst tot de conclusie komen dat sprake is van zo'n omstandigheid. De Memorie van Toelichting bij de Aw2012 vermeldt dat de gedragsverklaring aanbesteden uitsluitend inzicht geeft in de verplichte uitsluitingsgronden en de facultatieve uitsluitingsgronden voor zover het onherroepelijke veroordelingen of onherroepelijke boetebeschikkingen betreft. Het beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden laat dus onverlet dat (onder meer maar niet uitsluitend) sprake kan zijn van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen. Voor zover de Aanbestedende dienst de facultatieve uitsluitingsgrond uit artikel 2.87 lid 1 sub c Aw2012 van toepassing heeft verklaard moet de Inschrijver ook onder punt 7 van Bijlage II – Uniform Europees aanbestedingsdocument onder meer maar niet uitsluitend melding doen van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen en dient de Inschrijver er rekening mee te houden dat de Aanbestedende dienst deze kan kwalificeren als “ernstige fout” en hierin aanleiding kan zien tot uitsluiting.

De Aanbestedende dienst neemt daarbij het bepaalde in artikel 2.87a Aw2012 en 2.88 Aw2012 in acht. Daarbij biedt hij de desbetreffende Inschrijver de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. De Aanbestedende dienst voert voorts, indien daartoe aanleiding bestaat, een proportionaliteitstoets uit en beoordeelt of de Aanbestedende dienst kan afzien van toepassing van de desbetreffende uitsluitingsgronden.

Hoofdstuk 6. Gunning

Nadat is vastgesteld welke Inschrijver de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft, worden alle Inschrijvers via de berichtenmodule van TenderNed gelijktijdig op de hoogte gebracht van de gunningsbeslissing.

Indien bij het vaststellen van de beste prijs/kwaliteitverhouding blijkt dat meerdere Inschrijvers exact dezelfde laagste BPK-score hebben behaald, dan gaat de Inschrijver met een hogere Kwaliteit voor op de Inschrijver met een lagere Prijs. Concreet eindigt de Inschrijver met de hogere Kwaliteit dan op nummer 1 in de rangorde en de Inschrijver met een lagere Prijs, maar dezelfde laagste BPK-score, op nummer 2 in de rangorde.

6.1. Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar

De mededeling van de gunningsbeslissing aan de winnende Inschrijver(s) behelst geen aanvaarding van het aanbod. Indien een andere Inschrijver bezwaren heeft tegen de gunningsbeslissingen kan hij binnen een termijn van 20 Kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig maken tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de Rechtbank te 's-Gravenhage.

Het geding is aanhangig vanaf de dag van dagvaarding ([artikel 125 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering](#)). Een geschil wordt geacht aanhangig te zijn gemaakt door het uitbrengen van een dagvaarding. In voorkomend geval wordt u verzocht de Aanbestedende dienst een afschrift van de dagvaarding te doen toekomen.

De genoemde termijn van twintig (20) Kalenderdagen is een vervaltermijn. 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. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

Ingeval een Inschrijver wel een kort geding aanhangig maakt, kunnen de overige Inschrijvers naar hun keuze in die procedure tussenkomen, of zich in deze procedure voegen, opdat op zo kort mogelijke termijn een doeltreffende geschilbeslechting kan plaats vinden. De Aanbestedende dienst zal alle Inschrijvers uit het betreffende perceel op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding. Door een Inschrijving doen Inschrijvers uitdrukkelijk en onomkeerbaar afstand van hun recht tot het instellen van derdenverzet tegen of het instellen van een kort geding naar aanleiding van de uitspraak in de oorspronkelijke voorlopige voorziening.

Bij het uitsturen van de mededeling van de gunningsbeslissing, heeft de verificatiefase nog niet plaatsgevonden. Indien het resultaat van de verificatie is dat de winnende Inschrijver niet aan de gestelde eisen voldoet, dan zal die Inschrijving terzijde worden gelegd en een nieuwe gunningsbeslissing worden genomen.

6.2. Definitieve gunning

Na het verstrijken van de bezwaartermijn beslist de Aanbestedende dienst al dan niet om de opdracht te gunnen. Met de gegunde partij wordt de Overeenkomst afgesloten. Bij het tekenen van de Overeenkomst is er pas sprake van een definitieve gunning.

Indien er gedurende de bezwaartermijn wel bezwaar tegen de gunningsbeslissing wordt aangetekend door middel van een kort geding, dan beslist de Aanbestedende dienst pas na ommekomst van de beroepstermijn en de uitspraak in kort geding om al dan niet de opdracht(en) te gunnen.

Indien de Aanbestedende dienst besluit om de opdracht niet te gunnen, dan wordt een termijn van twintig (20) Kalenderdagen gegund om eventueel bezwaar te maken tegen deze beslissing. De genoemde termijn is een vervaltermijn.

Hoofdstuk 7. Lijst van Bijlagen

Bijlagen behorende bij het Beschrijvend document:

Bijlage	Inhoud
Bijlage A	Specificatie van de opdracht
Bijlage 1	ICT Begrippenlijst
Bijlage 2	Concept Overeenkomst
Bijlage 3	ARBIT voorwaarden 2022
Bijlage 4	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage 5	Handreiking Due diligence ISV
Bijlage 6	Business etiquette
Bijlage 7	Elektronisch factureren

Verklaringen en modellen:

Bijlage	Inhoud
Bijlage I	Verklaring rechtsgeldige ondertekening
Bijlage II	Uniform Europees aanbestedingsdocument
Bijlage III.	Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, rechtsgeldig ondertekend
Bijlage IV.	Klantreferenties
Bijlage V.	Conformiteitenlijst
Bijlage VI.	Prijzenformulier
Bijlage VII.	Beantwoording Wensen