



Beschrijvend document
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor de Klantenservice RSR Studentenreisproduct

TenderNed kenmerk TN 439052

Status	: Versie 2.0
Uitgevoerd door	: RSR B.V.
In opdracht van	: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Datum	: 24 januari 2024

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
1.1	Algemeen.....	3
1.2	Beschrijving van de aanbestedende dienst	3
1.3	Beschrijving en doel van de aanbesteding	3
1.3.1	Gewenste situatie, onderwerp en beschrijving van de overeenkomst.....	4
1.3.2	Wijze van aanbesteding en raming opdracht.....	5
1.4	Contractpartij, procesbegeleider en klachtenafhandeling	5
1.4.1	Contractpartij.....	5
1.4.2	Procesbegeleider.....	6
1.4.3	Klachtenafhandeling	6
2.	INSCHRIJVINGSPROCEDURE.....	6
2.1	Inlichtingen en vragenronden	7
2.2	Wijze van aanbieden inschrijving	7
2.3	Ongeldige inschrijving.....	9
2.4	Voorwaarden.....	9
3.	EISEN AAN DE ONDERNEMING	10
3.1	Zelfstandig inschrijven, combinatie of hoofd- en onderaannemer.....	10
3.1.1	Hoofdaannemer en onderaannemer	10
3.1.2	Combinatie.....	10
3.2	Uitsluiting en geschiktheid.....	11
3.3	Geschiktheidseisen en kerncompetenties.....	11
3.3.1	Financiële en economische draagkracht.....	11
3.3.2	Technische- en beroepsbekwaamheid	12
3.3.3	Beroepsbevoegdheid	12
3.3.4	Kerncompetenties en referenties	13
3.4	Bewijs.....	14
4.	EISEN- EN WENSENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN.....	14
4.1	Eisen en wensen	14
4.2	Overige gegevens en bijlagen.....	15
5.	BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE.....	16
5.1	Beoordelingsprocedure	16
5.1.1	Voldoen aan de gestelde eisen	16
5.1.2	Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria	16
5.1.3	Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit.....	19
5.1.4	Toelichting op het subgunningscriterium prijs	21
5.2	Gunningsprocedure.....	22

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de openbare procedure voor de levering van diensten voor Regisseur Studenten Reisrecht B.V., hierna te noemen de aanbestedende dienst, met aanbestedingskenmerk TN 439052.

Dit document bevat in deel A een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisen- en wensenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de RSR Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding. Daarnaast heeft RSR tevens een marktconsultatie gehouden. Ten behoeve van deze marktconsultatie zijn documenten gedeeld die eveneens belangrijke informatie bevatten voor deze aanbesteding. Deze documentatie wordt beschikbaar gesteld voor alle partijen inclusief het verslag van de marktconsultatie.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Deel B maakt als bijlage deel uit van dit beschrijvend document en is geplaatst op het TenderNed aanbestedingsplatform onder deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden'.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed. (Zie www.tenderned.nl)

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

RSR BV is een werkmaatschappij van de holding Service Verlening Openbaar Vervoer BV (SVOV). Aandeelhouders van SVOV zijn de OV-bedrijven in Nederland. Tevens valt de Landelijke Product Regisseur BV (LPR) onder deze holding. De directeur SVOV treedt op als bestuurder van de werkmaatschappijen. In het kader van de voorgenomen aanbesteding is alleen RSR van belang.

RSR zorgt ervoor dat studenten aan wie het studentenreisrecht is toegekend door de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) kunnen reizen met het openbaar vervoer in heel Nederland. RSR voert hierbij een wettelijke taak uit om de digitale administratie van het Studentenreisproduct te voeren. DUO is een uitvoeringsorganisatie van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Afspraken over de dienstverlening worden gemaakt door OCW en de OV-bedrijven. De Stuurgroep OV Studentenkaart (OVSK) is gedelegeerd opdrachtgever voor de OV-bedrijven. SVOV en haar werkmaatschappijen zijn gevestigd in Amersfoort.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

RSR is op zoek naar een dienstverlener die in staat is om zorg te dragen dat de beschreven dienstverlening (Klant Contact Centrum) in dit beschrijvend document namens RSR worden uitgevoerd, conform de door RSR gestelde eisen. Omdat RSR zichzelf ziet als regieorganisatie, is het uitgangspunt dat de organisatie zoveel mogelijk wordt ontzorgd en de sturing van de operationele processen zo veel mogelijk bij de leverancier(s) wordt belegd. Dit betekent dat van leverancier verwacht wordt dat zij zelfstandig kan opereren, en onder ander middels Service Level Rapportages RSR inzicht kan geven in de behaalde kwaliteit van de dienstverlening. RSR wil middels deze

aanbesteding een 'partner' contracteren die proactief meedenkt met de ontwikkelingen op de markt, en binnen het politieke landschap. Daarnaast wordt verwacht dat inschrijver ook proactief met verbetervoorstellen komt. Hierbij valt te denken aan de verandering van de technische wensen van de student (zoals inchecken via NFC).

Voorafgaand aan deze aanbesteding heeft een marktconsultatie plaatsgevonden. Dit verslag van deze marktconsultatie kunt u raadplegen op TenderNed onder kenmerk TN 439052.

1.3.1 Gewenste situatie, onderwerp en beschrijving van de overeenkomst

De opdracht betreft dienstverlening op het gebied van KCC, de opdracht met bijbehorende KPI's is te vinden in het bijlage 5.D Visiedocument en bijlage 5.C Concept SLA.

RSR verwacht dat leverancier, aan de slag gaat met doorontwikkeling, en wellicht herontwikkeling en verbetering van de KCC.

In de migratie/implementatiefase zal uitgebreid aandacht worden geschonken aan het totale risicodossier en alle mogelijke risico's zullen hierin worden opgenomen, inclusief door de beoogde leverancier te formuleren beheersmaatregelen. In deze fase zullen ook de risico's die andere inschrijvers hebben genoemd (zonder de beheersmaatregelen) worden voorgelegd aan de beoogde leverancier. Het kan voorkomen dat zich tijdens de uitvoering van de opdracht een risico van buiten voordoet, dat niemand heeft voorzien. Indien daarvan sprake is, dient leverancier dit te melden in een risicorapportage en een voorstel voor een beheersmaatregel te doen inclusief onderbouwing daarvan. Daarbij dient leverancier aan te geven welke kosten dit met zich meebrengt en welke gevolgen dit heeft op de planning. Dit komt voor rekening van de aanbestedende dienst. Uiteraard wordt van leverancier verwacht de gevolgen in kosten en tijd zoveel mogelijk te voorkomen.

Zoals aangegeven, verwacht RSR een partij die meedenkt en mee innoveert; hierbij moet ook gedacht worden aan verbeteringen in efficiëntie, waardoor ook kostenreductie voor RSR gedurende de looptijd van de overeenkomst kan worden gerealiseerd.

RSR voorziet een wijziging in het openbaar vervoer bekend als OV-pay. Voor meer informatie wordt verwezen naar Bijlage 10.D van de marktconsultatie genaamd 'Ontwikkelingen in context RSR en invulling KCC'. RSR verwacht dat door deze wijziging de gevraagde dienstverlening enigszins zal worden aangepast. In deze fase is nog niet te concretiseren welke invloed het heeft op de dienstverlening van onderhavige opdracht. Conform de planning zal de overeenkomst met de winnende inschrijver ingaan per 01-06-2024. De uitdrukkelijke wens van RSR is om vanaf dat moment een aanvang te maken met de migratie van de huidige dienstverlening naar de opdrachtnemer en aan te vangen met de implementatie van de dienstverlening. In praktijk betekent dit dat de opdrachtnemer eerst de werkzaamheden zal uitvoeren 'as is' en vervolgens pas over zal gaan naar de nieuwe wereld (OV-pay).

De overeenkomst zal een initiële looptijd hebben van vijf (5) jaar met een optie om twee (2) keer één (1) jaar te verlengen. De maximale looptijd van de overeenkomst is hiermee zeven (7) jaar. Hierbij moet aanbestedende dienst opmerken dat haar dienstverlening sterk afhankelijk is van onder andere politieke en maatschappelijke invloeden. Op de af te sluiten overeenkomst zullen de Algemene

Inkoopvoorwaarden RSR van toepassing zijn (bijlage 5B). Zie eveneens artikel 3 van deze af te sluiten overeenkomst (bijlage 5.A Concept overeenkomst).

1.3.2 *Wijze van aanbesteding en raming opdracht*

1.3.2.1 Keuze procedure

Er is tot de keuze voor een Europese openbare procedure gekomen, omdat de aanbestedende dienst verwacht dat de waarde van de opdracht over de gehele looptijd de wettelijke drempel zal overschrijden. Daarnaast is de aanbestedende dienst gekomen tot de keuze van een openbare procedure aangezien op basis van marktkennis verwacht wordt dat minder dan 10 inschrijvers een inschrijving zullen doen en op deze manier een optimale mededinging gecreëerd wordt. De inschrijvers hoeven in verhouding tot een niet-openbare procedure minder omvangrijke/tijdsintensieve inspanningen te doen om hun inschrijving op te stellen. Inschrijvers hebben op deze manier helder inzicht in de stukken en wat er van hen verwacht wordt om een inschrijving in te dienen. Zij kunnen weloverwogen besluiten wel of geen inschrijving in te dienen. Het volgen van de openbare procedure leidt daardoor voor zowel de inschrijvers als de aanbestedende dienst tot lagere administratieve lasten, dan wanneer de niet-openbare procedure wordt gevolgd.

1.3.2.2 Geraamde waarde van opdracht

De geraamde waarde van de opdracht bedraagt € 826.000 exclusief BTW voor de gehele looptijd van de opdracht (vijf jaar inclusief de twee opties tot verlenging).

Bovengenoemd bedrag is geen plafondprijs. Het is een raming en daaraan kunnen geen rechten ontleend worden voor de toekomst. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, die gebaseerd is op historische cijfers. Het staat inschrijver vrij om in te schrijven met welke prijs dan ook. Dit hoeft niet binnen de marges te vallen van de gegeven indicatie. Uiteraard wordt de prijs wel meegewogen voor 30% van het totaal zoals ook duidelijk beschreven staat in hoofdstuk 5.

1.3.2.3 Clustering

De opdracht wordt geclusterd in de markt gezet, omdat de opdracht een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt waarbij de diverse onderdelen van de opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben. Daarnaast is de beheersbaarheid van de (uitvoering van de) opdracht een reden de opdracht als één geheel in de markt te zetten. Bovendien is uit de marktconsultatie gebleken dat de markt zich kenmerkt als een markt met ondernemers die allemaal de complete dienstverlening kunnen aanbieden. Met de keuze de opdracht op deze wijze, als één opdracht, in de markt te zetten wordt de mededinging dan ook niet onnodig beperkt.

1.4 Contractpartij, procesbegeleider en klachtenafhandeling

1.4.1 *Contractpartij*

De aanbestedende dienst (RSR BV) is de opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

1.4.2 Procesbegeleider

AevesBenefit treedt op als procesbegeleider voor de aanbestedende dienst. Het proces wordt hierdoor volgens de in de Aanbestedingswet 2012 voorgeschreven richtlijnen uitgevoerd.

Adviesbureau			
Procesbegeleider	Patricia Mulder	Functie	Senior Consultant
Plaatsvervanger	Sanne Linders	Functie	Consultant
Contact	Via de berichtenmodule op TenderNed		

Vragen over TenderNed:

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*		
Contactpersoon	Servicedesk van TenderNed		
Telefoonnummer	0800 8363 376	E-mailadres	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

1.4.3 Klachtenafhandeling

De aanbestedende dienst heeft er voor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals aangegeven in par. 4.3 van de Handreiking Klantenafhandeling bij aanbesteden: <https://www.pianoo.nl/nl/document/19882/handreiking-klachtenafhandeling-bij-aanbesteden>. Uw eventuele klachten kunt u conform het gestelde in deel 1 van de bovengenoemde “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”, enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: RSR.Helpdesk@rsr.nu.

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen tijdens de inlichtingenrondes zoals beschreven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van dit beschrijvend document.

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen en vragenronden

Inhoudelijke en procedurele vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via een bericht op TenderNed worden gesteld. U dient bij het stellen van vragen gebruik te maken van het daartoe beschikbaar gestelde format in Bijlage 6 Format voor het stellen van vragen. Er wordt geen gebruik gemaakt van de vraag en antwoord module op TenderNed.

Naast het stellen van vragen kunnen er ook gemotiveerde tekstvoorstellen voor wijziging in de Bijlage 5.A Concept overeenkomst, Bijlage 5.B Voorwaarden en/of Bijlage 5.E Concept subverwerkersovereenkomst gedaan worden. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen.

De vragen en tekstvoorstellen dienen ingediend te worden tijdens de vragenronden in het format van Bijlage 6 Format voor het stellen van vragen. De planning van de vragenronden is opgenomen in de planning van TenderNed.

Alle vragen en tekstvoorstellen worden geanonimiseerd beantwoord en in de vorm van een nota van inlichtingen op TenderNed gepubliceerd. De laatste nota van inlichtingen wordt uiterlijk tien kalenderdagen voor de sluitingsdatum van inschrijving op TenderNed gepubliceerd. Inschrijvers worden geacht van de inhoud van de nota's van inlichtingen kennis te nemen.

Er zijn ten behoeve van deze aanbesteding twee vragenronden gepland.

Vragenronde:	Indienen vóór:
Vragenronde 1	11 december 2023 12:00 uur
Vragenronde 2	10 januari 2024 12:00 uur
Vragenronde 3	23 februari 2024 12:00 uur
Vragenronde 4	15 maart 2024 12:00 uur

Vragen kunnen uiterlijk tot de in de planning op TenderNed genoemde datum en tijdstip, behorende bij de betreffende vragenronde, worden ingediend. Hierbij is de datum en het tijdstip waarop de aanbestedende dienst de vragen ontvangt leidend. Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien de aanbestedende dienst van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle ondernemers.

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in de planning op TenderNed. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is gesloten, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen.

De bij inschrijving in te dienen Bijlage 11 Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving, Bijlage 3 Prijzenblad en indien van toepassing Bijlage 7: Verklaring onderaannemers en Bijlage 8: Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid dienen ondertekend te zijn door een daartoe rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde perso(o)n(en) van de inschrijver.

Die rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid dient te blijken uit de inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister en voor Nederlandse ondernemingen uit een uittreksel(s) uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel door overlegging van een volmacht. Bij inschrijving dient de inschrijver een uittreksel(s) van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister respectievelijk uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te verstrekken. In dit uittreksel(s) is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de inschrijving te ondertekenen. Indien ondertekening geschiedt door een ander dan degene die is vermeld in het register, dient tevens het daartoe vereiste volmacht te worden verstrekt. Hierbij dient de bevoegdheid van de volmacht verlenende natuurlijke persoon te worden aangetoond.

De documenten die dienen te worden ondertekend, dienen ten minste van een ingescande handtekening van de vertegenwoordigingsbevoegde perso(o)n(en) te zijn voorzien. Een elektronische handtekening met beveiligingsniveau 3 of 4 is eveneens toegestaan.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

Bijlage 2	Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 3	Kostenopgave inschrijving conform Bijlage 3 Prijzenblad (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 4	Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria
-	Een bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (niet ouder dan zes maanden op het moment van sluiting van de inschrijfstermijn). Voor een in Nederland ingeschreven ondernemer is dit een gewaarmerkt uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Het aanvragen van deze laatste duurt ongeveer één (1) werkdag. Dit bewijs van inschrijving bevat de actuele gegevens van ondernemer aangevuld met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de ondertekende documenten blijkt (volmacht(en), statuten, andere gewaarmerkte uittreksels uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, etc.).

Bijlage 7	Verklaring onderaanneming (rechtsgeldig ondertekend). Alleen wanneer er sprake is van onderaanneming (zie paragraaf 3.1.1).
Bijlage 8	Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid (rechtsgeldig ondertekend). Alleen wanneer er sprake is van een combinatie (zie paragraaf 3.1.2)
Bijlage 9	Referentieformat ingevuld (rechtsgeldig ondertekend) (zie paragraaf 3.3.4)
Bijlage 11	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend). Zie ook paragraaf 3.1 over onderaanneming en combinatie, en het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Bijlage 2 dient te worden ondertekend door alle functionarissen die als ondertekenaars zijn vermeld op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

2.3 Ongeldige inschrijving

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- Niet voldaan wordt aan de inschrijvingsvereisten, waaronder het niet tijdig indienen van de inschrijving. Dit laatste is alleen mogelijk in de situatie dat de aanbestedende dienst toestemming heeft gegeven om de inschrijving vanwege een storing via een andere weg dan TenderNed in te dienen. Indien de inschrijving via TenderNed moet worden ingediend is het vanwege de digitale kluissluiting niet mogelijk om een inschrijving niet tijdig in te dienen.
- De inschrijving niet voldoet aan alle door de aanbestedende dienst gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in de aanbestedingsstukken.
- De inschrijving onder voorwaarden, of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig, of onjuist is.

Indien sprake is van een kennelijke omissie, of geringe fout heeft de aanbestedende dienst daarentegen het recht om de inschrijver te vragen de inschrijving te herstellen. Onder een kennelijke omissie of geringe fout wordt verstaan een eenvoudige precisering, die kan worden aangemerkt als een materiële fout en eenvoudig kan worden rechtgezet en waarop geen uitsluitingssanctie staat.

2.4 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de RSR Aanbestedingsvoorwaarden (te zien al procedurele eisen) van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden. Dit zijn voor voorwaarden die gelden voor de aanbestedingsprocedure. Na gunning zullen deze voorwaarden niet meer van toepassing zijn. De Algemene Inkoopvoorwaarden RSR zullen van toepassing zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met andere ondernemingen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Zelfstandig inschrijven, combinatie of hoofd- en onderaannemer

Een leverancier kan zelfstandig inschrijven op de aanbesteding, maar kan ook inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen als de leverancier niet zelfstandig aan de opdracht kan voldoen. De wijze van inschrijving waarvoor de leverancier kiest geldt voor de gehele duur van de aanbestedingsprocedure en van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen.

3.1.1 Hoofdaannemer en onderaannemer

In deze samenwerkingsvorm is er sprake van een hoofdaannemer en een onderaannemer. De hoofdaannemer is de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer maakt vervolgens gebruik van één of meerdere onderaannemers. De hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractspartij van de aanbestedende dienst.

Onder een onderaannemer wordt verstaan: een andere partij dan de inschrijver (een andere rechtspersoon of een natuurlijk persoon) die een deel van de opdracht werkzaamheden, of diensten al dan niet in combinatie met het leveren van goederen in onderaanneming zal gaan uitvoeren. Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de opdracht uit te voeren is een toeleverancier van de inschrijver en geen onderaannemer.

Indien sprake is van een onderaannemer dient inschrijver:

- dit op de Bijlage 11: Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven (afhankelijk van de situatie in deel II C of deel II D);
- de taken die de onderaannemer(s) gaa(n)(t) uitvoeren te vermelden in de Bijlage 7: Verklaring onderaanneming) en deze verklaring rechtsgeldig te ondertekenen.

Indien sprake is van een onderaannemer(s) dient de onderaannemer:

- zelf afzonderlijk de bijlage 11: Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

3.1.2 Combinatie

De combinatie is een samenwerkingsverband waarbij elke deelnemer aan het samenwerkingsverband verklaart hoofdelijk aansprakelijk te zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering van de overeenkomst.

In Bijlage 11: Uniform Europees Aanbestedingsdocument, in deel II A en C dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. Daarbij dient aangegeven te worden wie de penvoerder van het samenwerkingsverband is en als verantwoordelijk gemachtigde jegens de aanbestedende dienst mag optreden.

Bij een inschrijving als combinatie:

- dient de penvoerder van de combinatie de inschrijvingsdocumenten en Bijlage 8: Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen;
- dienen alle combinanten afzonderlijk Bijlage 11: Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

3.2 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn én inschrijver tevens voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie Bijlage 11). Het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen zeven (7) kalenderdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht van voorlopige gunning.

Daarnaast dient de inschrijver zijn inschrijving anoniem in te dienen. Bij niet nakoming van deze uitsluitingseis wordt de inschrijver in principe uitgesloten voor deelname aan de aanbesteding. RSR kan hier vanaf wijken door alsnog door een derde partij de inschrijving anoniem te maken. Indien inschrijver per abuis vergeet om een gedeelte van de inschrijving niet anoniem te maken zal AevesBenefit alle informatie die te herleiden is naar een inschrijver worden weggelakt.

3.3 Geschiktheidseisen en kerncompetenties

3.3.1 Financiële en economische draagkracht

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen; en
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische

draagkracht van de onderneming of de continuïteit van de bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen.

Als bewijs van de twee bovenstaande geschiktheidseisen zal inschrijver de laatste aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) verstrekken aan de aanbestedende dienst. Deze accountantsverklaring mag geen zogenoemde continuïteitsparagraaf bevatten.

- Inschrijver beschikt tijdens de looptijd van de overeenkomst over een verzekering met adequate dekking inzake beroepsrisico's. Onder adequaat wordt verstaan een verzekering(sdekking) tot een bedrag van € 2.000.000,- per gebeurtenis met een maximale uitkering van € 4.000.000,- per jaar.
Op eerste verzoek van de opdrachtgever zal inschrijver bewijsstukken overleggen van deze verzekering door middel van een kopie van een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) geldige en relevante polis van de aansprakelijkheidsverzekering, of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid. Uit de gevraagde polis of verklaring dient duidelijk te blijken dat inschrijver verzekerd is, zowel voor zijn eigen handelen/nalaten als voor de door hem ingeschakelde onderaannemer(s) of derde(n) indien van toepassing.
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

3.3.2 Technische- en beroepsbekwaamheid

3.3.2.1 Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen

Inschrijver treft voldoende maatregelen om kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over geldig (geldig op de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding en gedurende de looptijd van de overeenkomst) ISO 27001:2013 certificaat en/of ISO 27002 certificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, gelijkwaardige certifica(a)t(en) of gelijkwaardige bedrijfsdocumenten en procedures.

Voorts beschikt inschrijver over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren.

In het geval van een samenwerkingsverband (combinanten) of een hoofdaannemer en onderaannemer gelden de geschiktheidseisen van de ISO 27001:2013 en/of ISO 27002 voor alle combinanten respectievelijk hoofd- en onderaannemers.

3.3.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver en alle ondernemingen waarvoor een Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt ingediend dienen ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar zij is gevestigd.

3.3.4 *Kerncompetenties en referenties*

Inschrijver dient te beschikken over verschillende benodigde kerncompetenties voor het uitvoeren van de opdracht. De volgende kerncompetenties dienen daarom door middel van een referentie aangetoond te tonen:

1. Kerncompetentie 1: Aantoonbare kennis en ervaring met het gebruik en beheren van een CRM systeem in het kader van een KCC.
2. Kerncompetentie 2: Aantoonbare kennis en ervaring met het uitvoeren van KCC-dienstverlening via diverse communicatiekanalen (multi channel).
3. Kerncompetentie 3: Aantoonbare kennis en ervaring met het gebruik en beheren van een kennisbank in relatie tot een KCC.
4. Kerncompetentie 4: Aantoonbare kennis en ervaring met het gebruik en beheren van een chatbot in relatie een KCC.

Gevraagd wordt om per kerncompetentie met één, of meerdere referenties samen aan te tonen dat er wordt voldaan aan de kerncompetentie (de ervaring mag dus bij één of meerdere opdrachtgevers opgedaan zijn).

Indien er binnen één bepaalde referentieopdracht ervaring is opgedaan met meerdere kerncompetenties dan mag deze referentie voor alle kerncompetenties waaraan wordt voldaan gebruikt worden. Het is dus niet nodig om voor elke kerncompetentie een andere referentie te overleggen.

Voorwaarden referentieopdracht:

- Indien een inschrijver voor een kerncompetentie een beroep doet op een onderaannemer, dient dit duidelijk te blijken uit de referentie. Deze onderaannemer dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- Indien de referentieopdracht samen met (een) andere ondernemer(s) is uitgevoerd, dient duidelijk aangegeven te worden welk deel door inschrijver, of onderaannemer is uitgevoerd en welk deel door (een) andere ondernemer(s). Alleen het daadwerkelijk door inschrijver, of onderaannemer uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt. Indien inschrijver toch gebruik wenst te maken van de volledige referentieopdracht dien(t)(en) de andere ondernemer(s) als onderaannemer ingezet te worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht en als zodanig ook opgenomen te worden in de inschrijving.
- Bij een samenwerkingsverband dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de kerncompetenties.
- De referentieopdracht is actueel. Dat wil zeggen dat de referentieopdracht niet langer dan drie jaar geleden – gerekend vanaf de inschrijfdatum - is uitgevoerd, of op het moment van uitbrengen van de inschrijving in uitvoering is. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven.
- Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om zonder tussenkomst van inschrijver de juistheid van alle verstrekte informatie omtrent de referentie(s) te verifiëren bij de referent en/of nadere bewijsstukken op te vragen bij inschrijver, zoals het bewijs van de duur en omvang van de referentieopdracht.

- Er dient **per referentie** een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het format Bijlage 9 Referentieformat overlegd te worden.

3.4 Bewijs

De aanbestedende dienst zal bij voorlopige gunning de volgende documenten opvragen bij de voorlopig gegunde inschrijver:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) (niet ouder dan twee jaar op het moment van sluiting van de inschrijftermijn). <https://www.justis.nl/producten/gedragsverklaring-aanbesteden-gva>
Let op: het aanvragen kan ongeveer acht (8) weken duren.
- Verklaring van de Belastingdienst, waaruit blijkt dat de inschrijver voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies (niet ouder dan zes maanden op het moment van sluiting van de inschrijftermijn). **Let op:** het aanvragen kan ongeveer twee (2) weken duren.
- Een kopie van het meest recente en geldige ISO 27001:2013 certificaat en/of ISO 27002 met vermelding van het jaar van afgifte en de verloopdatum of een kopie van een certifica(a)t(en) voor een gelijkwaardige informatiebeveiliging(standaard) met vermelding van afgifte datum en verloopdatum. Deze laatste moet afgegeven te zijn door een instantie die voldoet aan de Europese normenreeks zoals bedoeld in art. 2:96 Aanbestedingswet 2012.
Indien u nog niet dan wel niet meer beschikt over een geldig certificaat maar u zich wel in een certificeringstraject bevindt, kunt u volstaan met een bewijs van het stadium waarin het nieuwe certificeringstraject zich bevindt te overleggen. U volstaat met het toevoegen van een kopie van een toegesneden index van het informatiebeveiligingshandboek, een beschrijving en de beleidsverklaring én een met de certificerende instelling overeengekomen planning van de certificering.
Indien geen certifica(a)t(en) kan worden overlegd: een uitgebreide beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de informatiebeveiliging voldoende en gelijkwaardig is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de informatiebeveiliging voorzien van een beleidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert. Tevens dient u een beschrijving bij te voegen, waarom deze maatregelen gelijkwaardig zijn aan de gestelde norm.
- Accountantsverklaring zoals bedoeld in paragraaf 3.3.1 derde streepje.

4. EISEN- EN WENSENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Eisen en wensen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 4.A Programma van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving.

Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen.

Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. De nota's van inlichtingen en de wijzigingen/aanvullingen die daaruit voortvloeien maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten. Bij het indienen van een inschrijving stemt u in met de wijzigingen en aanvullingen die door de aanbestedende dienst gehonoreerd zijn in de nota's van inlichtingen inclusief eventueel aanpassingen in de bijlage 5.A Concept overeenkomst, bijlage 5.B Voorwaarden en bijlage 5.E Concept subverwerkersovereenkomst.

Bijlage 4.A Programma van eisen bevat de lijst met eisen en wensen.

4.2 Overige gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op het TenderNed aanbestedingsplatform.

Deel B	Aanbestedingsvoorwaarden RSR;
Bijlage 1	Leeswijzer Aanbesteding ;
Bijlage 2	Verklaring omtrent inschrijving;
Bijlage 3	Prijzenblad;
Bijlage 4.A	Programma van eisen;
Bijlage 4.B	Format risicobeschrijving;
Bijlage 5.A	Overeenkomst Klantenservice RSR;
Bijlage 5.B	Inkoopvoorwaarden RSR 2023;
Bijlage 5.C	SLA-overeenkomst;
Bijlage 5.D	Visiedocument;
Bijlage 5.E	Subverwerkersovereenkomst;
Bijlage 6	Format voor het stellen van vragen;
Bijlage 7	Verklaring onderaanneming;
Bijlage 8	Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid;
Bijlage 9	Referentieformat;
Bijlage 10A	Marktconsultatie;
Bijlage 10B	Bevindingen marktconsultatie;
Bijlage 10C	Terminologie;
Bijlage 10D	Ontwikkelingen in context RSR en invulling KCC;
Bijlage 10E	RSR Content;
Bijlage 11	Uniform_Europees_aanbestedingsdocument;
Bijlage 12	Technische aansluiting RSR Klantenservice.

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningprocedure (paragraaf 5.2.). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in deel B (Aanbestedingsvoorwaarden) bij punt 4.

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver beoordeeld de inschrijving onvoorwaardelijk en volledig is. Als voorgaande het geval is wordt per inschrijver beoordeeld of één van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als er een uitsluitingsgrond van toepassing is op de inschrijver en/of de inschrijver niet voldoet aan de geschiktheidseisen, kan de aanbestedende dienst besluiten dat inschrijver niet voor gunning in aanmerking komt en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.

De geschikt bevonden inschrijvingen worden vervolgens inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen, die aan de eisen voldoen, beoordeeld aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld. Het beoordelingsteam zal de kwalitatieve criteria beoordelen, voordat zij kennis hebben genomen van de door inschrijver ingediende prijzen.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijskwaliteitverhouding.

5.1.1 *Voldoen aan de gestelde eisen*

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de opdracht volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2 *Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria*

De beoordeling van de gunningcriteria kwaliteit en prijs zal als volgt plaatsvinden: voor het onderdeel kwaliteit kunt u maximaal 700 punten behalen en voor het onderdeel prijs kunt u maximaal 300 punten behalen. Per kwalitatief (sub)gunningscriterium is er een maximaal aantal punten te behalen. Alle punten van de kwalitatieve (sub)gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld, dit is het totale aantal behaalde punten voor het gunningcriterium kwaliteit. De inschrijver met de laagste inschrijfprijs krijgt het maximaal aantal punten voor het gunningscriterium prijs. De volgende formule zal worden gehanteerd:

$$(Laagste\ inschrijfprijs / ingediende\ inschrijfprijs) * 300 = score\ prijs$$

De totale score op de gunningscriteria kwaliteit en prijs worden bij elkaar opgeteld om te komen tot een totale score. Het bepalen van de economisch meest voordelige inschrijver vindt plaats op basis van deze totaalscore. De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de hoogste totaalscore heeft wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving en komt in aanmerking voor gunning.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit vijf personen.

Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per (sub)gunningscriterium waarden toe aan de inschrijvingen. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam in consensus tot een unanieme score.

□ **Kwaliteit:** te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximaal aantal punten
K1.	Migratieplan	150
K2.	Toekomstvisie, doorontwikkeling en innovatie	200
K3.	Risicobeschrijving	100
K4.	Continuïteit	250
Totale maximale waarde van de subgunningscriteria kwaliteit		700 punten

Beoordeling kwaliteitscriteria

De volgende scores kunnen door de beoordelaars per onderdeel van de kwaliteitscriteria (K1 tot en met K4) worden toegekend:

Beoordeling (met inachtneming van beoordelingskader)		Wijze van scoren
Uitstekend	Uitstekend, beantwoording voldoet uitstekend aan het gevraagde, sluit uitstekend aan bij de behoeften en wensen van opdrachtgever en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van opdrachtgever. Dit uit zich ondermeer doordat uit de beantwoording duidelijk de voor de aanbesteder relevante en onderscheidende meerwaarde van het door inschrijver aangeboden in relatie tot het desbetreffende subgunningcriterium blijkt.	100 % van het te behalen aantal punten
Goed	Goed, beantwoording voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van opdrachtgever en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de opdrachtgever.	80 % van het te behalen aantal punten
Voldoende	Voldoende, beantwoording voldoet slechts nipt aan het gevraagde en sluit minimaal aan bij behoeften en wensen van opdrachtgever.	60 % van het te behalen aantal punten
Onvoldoende	Onvoldoende, beantwoording voldoet onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij behoeften en wensen van opdrachtgever en/of uw beantwoording is onvolledig.	20 % van het te behalen aantal punten
Geen antwoord	Geen inhoudelijke beantwoording.	0% van het te behalen aantal punten

☐ **Prijs:** te bepalen aan de hand van de vergelijkingprijs conform ingevulde Bijlage 3. Prijzenblad:

Prijs		Maximale aantal punten
P1.	<i>Totaalprijs vermeld op Prijzenblad (enkel de gevraagde informatie op het prijzenblad wordt gewaardeerd)</i>	300
<i>Totale maximale waarde van het (sub)gunningscriteria prijs</i>		300

Bij de evaluatie van de ontvangen inschrijvingen worden bovenstaande (sub)gunningscriteria en wegingsfactoren gehanteerd. Daarbij wordt de volgende procedure gehanteerd.

Allereerst worden de subcriteria onder kwaliteit beoordeeld en worden op basis van die beoordeling waarderingen toegekend. Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in de bijlage 3 Prijzenblad.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke score hebben, dan geldt het volgende. Het kwalitatieve (sub)criterium K4 Continuïteit (met de hoogste maximale score) zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste score op dat (sub)criterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat (sub)criterium gelijk scoren, zal het kwalitatieve (sub)criterium K2 Toekomstvisie, doorontwikkeling en innovatie (met de daaropvolgende hoogste maximale score) de doorslag geven. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving zal gelden.

5.1.3 *Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit*

Hieronder wordt aangegeven hoe de beoordeling op basis van de kwalitatieve subgunningcriteria van de inschrijvers zal plaatsvinden.

K1: Migratieplan

Van inschrijver wordt verwacht dat zij inzichtelijk maakt hoe zij de migratie van de huidige dienstverlener naar de eigen dienstverlening uitvoert (maximaal 6 A4, Verdana 9,5). Hierbij verwacht aanbestedende dienst ontzorgd te worden. Ook is het voor aanbestedende dienst van groot belang dat de businesscontinuïteit gewaarborgd blijft. Voor de zittende leverancier geldt dat zij bij eventuele interesse in deze aanbesteding een migratieplan moet opstellen alsof zij de huidige dienstverlening van een andere partij overneemt.

De aanbestedende dienst wil de offerte van inschrijver daarom ook beoordelen op een migratieplan waarin de samenwerking met RSR en de overdracht van de dienstverlening wordt toegelicht. De inschrijver dient aan te tonen hoe ze dit gaan aanpakken zonder dat dit een negatieve invloed heeft.

Van belang is hierbij dat RSR op dit moment een contract heeft lopen voor een chatbot. RSR heeft hier veel tijd in gestoken als het gaat om goed laten functioneren van de chatbot. RSR vindt het logisch dat de chatbot niet meer door RSR zelf wordt beheerd, maar door de inschrijver. Van inschrijver wordt gevraagd om een eigen chatbot ter beschikking te stellen. U wordt gevraagd om duidelijk te maken hoe u ervoor gaat zorgen dat de migratie van de huidige chatbot overgaat naar de nieuwe chatbot (van inschrijver). Daarbij is van belang dat u in uw voorstel meeneemt hoe de kennis en informatie uit de huidige chatbot wordt gemigreerd naar de nieuwe chatbot van inschrijver.

U dient een migratieplan uit te werken waarin in ieder geval aandacht wordt besteed aan de volgende onderwerpen:

- Hoe u van plan bent de migratie uit te voeren (KCC en chatbot); de aanpak (op hoofdlijnen);
- De planning die u hanteert met een doorlooptijd en hoe u deze borgt;
- De fasering van de migratie;
- De activiteiten en verantwoordelijkheden die inschrijver op zich neemt en welke activiteiten, inzet en uren er verwacht worden aan de kant van de aanbestedende dienst;
- Kennisoverdracht tussen RSR en inschrijver;
- Impact op de gebruikers, waaronder de studenten, en de beperking hiervan;
- Randvoorwaarden die onderdeel uitmaken van het migratieplan voor een geslaagde migratie;
- Risico's en problemen die u voorziet bij de migratie inclusief mitigerende maatregelen.

K2: Toekomstvisie, doorontwikkeling en innovatie

Om aan de behoefte van de studenten en de politiek te kunnen blijven voldoen en bovendien optimaal aan te sluiten bij de huidige technologie en in de toekomst zal er moeten worden doorontwikkeld (maximaal 6 A4's Verdana 9,5), illustrerende afbeeldingen met korte onderbouwing niet meegerekend) met het doel om in de toekomst snel en flexibel in te kunnen spelen op innovaties en veranderingen in een in toenemende mate gedifferentieerd en steeds omvangrijker aanbod IT tools. Steeds meer processen en verschillende doelgroepen worden met behulp van technologische ontwikkelingen ondersteund. Aanbestedende dienst wenst met leverancier een samenwerking aan te gaan, waarbij van leverancier wordt verwacht dat hij meedenkt met maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. Zo valt te denken aan in- en uitschakelen middels de mobiele telefoon.

De aanbestedende dienst wil een visieplan zien waarin wordt aangegeven waar de inschrijver zich focust op de doorontwikkeling van zijn dienstverlening en in hoeverre de aanbestedende dienst invloed kan uitoefenen op de prioritering van de ontwikkeling van toekomstige wensen. In zijn uitwerking dient inschrijver in ieder geval aan te geven:

- Hoe de processen ten aanzien van innovatie en doorontwikkeling zijn ingericht en hoe de organisatie van inschrijver daarmee omgaat. Dit kan bijv. geïllustreerd worden met voorbeelden van projecten die gerelateerd zijn aan onderhavige opdracht.
- Hoe inschrijver aanbestedende dienst kan betrekken en op welke manier leverancier zelf invulling geeft aan ontwikkelen van o.a. doorontwikkeling op technisch gebied;
- Hoe inschrijver pro-actief aan het werk gaat met continue verbeteren;
- Welke concrete ontwikkelingen inschrijver voorziet;
- Hoe inschrijver communicatie richting aanbestedende dienst in wil richten;
- Hoe en op basis van welke processen inschrijver maatschappelijke en politieke ontwikkelingen volgt en op basis daarvan in staat is de consequenties voor processen en techniek te definiëren.

K3: Risicobeschrijving

In het risicodossier dient inschrijver (maximaal 3 A4-pagina's Verdana 9,5) de belangrijkste "risico's" ten aanzien van de doelgroep en de uit te voeren werkzaamheden te identificeren. Dit zijn risico's die kunnen optreden, waarop de leverancier wel invloed heeft en die wel de doelstellingen in gevaar kunnen brengen. Inschrijver dient deze geïdentificeerde risico's naar zijn inzicht te prioriteren en bijbehorende beheersmaatregelen te noemen. Daarbij dient hij kort de effectiviteit van de maatregelen te onderbouwen met verifieerbare informatie. Het resultaat en de prioritering dient te worden verwerkt in het format zoals verstrekt in "Bijlage 4. Kwalitatief Gunningscriterium 3 Risicobeschrijving". De geïdentificeerde risico's voor het realiseren van de opdracht doelstelling(en) dient u in rangorde van mate van belangrijkheid te definiëren (de belangrijkste items bovenaan), inclusief de beheersmaatregelen (zo SMART mogelijk) en met onderbouwing van de effectiviteit met meetbare prestatie-informatie (al dan niet voorzien van een anoniem voorbeeld). Let op: het gaat om risico's van buitenaf (buiten de eigen invloedssfeer).

Technische risico's

De aanbestedende dienst verwacht van inschrijver dat hij nadenkt over alle risico's die zich kunnen voordoen en daarmee rekening houdt bij het bepalen van zijn inschrijfresultaat. Daarbij zijn

“technische risico’s” in de ogen van de aanbestedende dienst geen echte risico’s, omdat inschrijver deze risico’s kent en ondervangt in zijn werk- en handelswijze.

Het gaat daarbij om de in de ogen van inschrijver belangrijkste risico’s. De opsomming hoeft daarom niet uitputtend te zijn, echter van inschrijver wordt wel verwacht dat hij voor zichzelf alle risico’s op een rij zet, hiervoor beheersmaatregelen formuleert en eventuele kosten voor de beheersmaatregelen opneemt in zijn inschrijfprijs.

K4: Continuïteit

Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan hoge kwaliteit dienstverlening, en de continuïteit hiervan. Deze continuïteit ligt niet alleen in de beschikbaarheid van personeel dat het werk uitvoert, maar ook hoe inschrijver de uptime en de juiste werking van het (CRM-)systeem en de Livechat garandeert.

Daarnaast verwacht aanbestedende dienst dat inschrijver een uitwerking geeft (maximaal 3 A4, Verdana 9,5) op de werkwijze van het in te zetten team en de borging van de kwaliteit binnen het team en de wijze waarop inschrijver de continuïteit van de dienstverlening waarborgt. Hierbij dient inschrijver aandacht te besteden aan:

- Hoe inschrijver borgt dat de in te zetten medewerkers hun kennis en kunde up-to-date houden;
- Hoe inschrijver borgt dat gekwalificeerde medewerkers ook daadwerkelijk de uitvoering van de opdracht op zich nemen;
- Hoe inschrijver borgt dat kennis binnen de organisatie wordt geborgd en afhankelijkheid van sleutelfunctionarissen wordt geminimaliseerd;
- Een invulling hoe pieken in de werkzaamheden binnen de organisatie opgevangen kunnen worden (bijvoorbeeld tijdens de september-piek);
- Hoe inschrijver de samenwerking tussen aanbestedende dienst en het in te zetten personeel ziet;
- Hoe inschrijver de samenwerking tussen de in te zetten personeelsleden onderling ziet;
- Hoe inschrijver garandeert de gevraagde uptime te halen, en zelfs een hogere uptime te bieden;
- Hoe inschrijver borgt dat verstoringen worden gemeld en opgelost binnen het service window.

5.1.4 Toelichting op het subgunningscriterium prijs

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro’s, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

Alle in bijlage 10E opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. U kunt hieraan geen rechten ontleen, afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren.

- Inschrijvers dienen per item/eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - negatieve prijzen;
 - prijzen van 0 euro;
 - abnormaal lage prijzen.

Indien de aanbestedende dienst van mening is dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt. Inschrijver dient bij zijn prijzenblad een onderbouwing van de door hem opgegeven prijs in en deze onderbouwing neemt inschrijver op in het prijzenblad zelf.

Inschrijver geeft in bijlage 3 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage 3 Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand.

In de prijzen zoals uitgevraagd op het prijzenblad, worden ook de kosten voor het blijven voldoen aan de beveiligingseisen verdisconteerd, zoals een audit één maal per jaar. RSR draagt de kosten voor de uitvoering van de audit. Leverancier moet kosteloos meewerken met de audit. Dat betekent in praktijk dat de uren die door leverancier gemaakt worden m.b.t. de audit voor eigen rekening zijn en verdisconteerd moeten zijn in het Prijzenblad.

5.2 Gunningsprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Deze voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door de voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand. Aanbestedende dienst gaat pas tot definitieve gunning over nadat een bezwaartermijn van 20 kalenderdagen is verstreken.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen ontvangen in het schriftelijk bericht over de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.