



Belastingdienst

BESCHRIJVEND DOCUMENT

Openbare Europese aanbesteding

“Inbound & Outbound Telefonie”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC23-019
Datum : 15-11-2023

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1.	Introductie	4
1.1.	Inleiding	4
1.1.1.	Contact	4
1.1.2.	Procedure	4
1.1.3.	Wettelijk kader	4
1.2.	Leeswijzer	4
1.2.1.	Beschrijvend document	4
1.2.2.	Bijlagen	4
Hoofdstuk 2.	Aanleiding, doel en omvang van deze aanbesteding	5
2.1.	Aanleiding/Inleiding	5
2.2.	Doelstelling	5
2.3.	De Belastingdienst	6
2.4.	Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)	7
2.4.1.	In reikwijdte/scope	7
2.4.2.	Omvang	8
2.4.3.	Toekomstige ontwikkeling	9
2.4.4.	Te contracteren Partijen	9
2.4.5.	Wachtkamerovereenkomst.....	10
Hoofdstuk 3.	Aanbestedingsprocedure	11
3.1.	Planning aanbesteding	11
3.2.	Onregelmatigheden	11
3.2.1.	Nota van Inlichtingen	12
3.3.	TenderNed instructie.....	13
3.3.1.	Openen van de kluis.....	13
3.3.2.	Volgorde controle en beoordeling	13
3.4.	Recht om niet te gunnen.....	13
3.5.	Klachtafhandeling bij aanbesteding	14
3.5.1.	Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?	14
3.5.2.	De stappen van een standaard klachtafhandeling ...	14
Hoofdstuk 4.	Beoordelings(criteria)	16
4.1.	Algemeen	16
4.2.	Economisch meest voordelige inschrijving	16
4.2.1.	Referentiewaarde 'prijs'	17
4.2.2.	Referentiewaarde 'Kwaliteit'	17
4.2.3.	BPK-formule	17
4.2.4.	Weging van de Wensen	19
4.2.5.	Beoordelingswijze.....	19
Hoofdstuk 5.	Vormvereisten, uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	20
5.1.	Vormvereisten	20

5.2.	Gelieerde rechtspersonen.....	21
5.3.	Inschrijven in samenwerkingsverband en/of met onderaannemer(s)	21
5.4.	Ondertekening	21
5.4.1.	Uniform Europees aanbestedingsdocument	22
5.5.	Geschiktheidseisen.....	23
5.5.1.	Financiële en economische draagkracht.....	23
5.5.2.	Technische- en/of beroepsbekwaamheid.....	23
5.5.3.	Gedragsverklaring aanbesteden	25
5.5.4.	Sancties Rusland.....	25
5.6.	Prijzenformulier	26
5.7.	Wensen	26
5.8.	Overzicht in te dienen bewijsstukken & Bijlagen	26
5.8.1.	Documenten Inschrijving	26
5.8.2.	Bewijsstukken verificatiefase.....	27
Hoofdstuk 6.	Gunning.....	29
6.1.	Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar	29
6.2.	Definitieve gunning	29
Hoofdstuk 7.	Lijst van Bijlagen	30

Hoofdstuk 1. Introductie

1.1. Inleiding

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd door het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst. In paragraaf 2.4 van dit document wordt hier nader op in gegaan.

1.1.1. Contact

De contactgegevens van de Aanbestedende dienst voor deze Aanbesteding vindt u terug in de aankondiging van de Aanbesteding 'Inbound & Outbound telefonie' met kenmerk IUC23-019 in TenderNed.

Contactpersoon: Hendra van der Veen
Contact: via 'Berichten' in TenderNed.

1.1.2. 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.

1.1.3. 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 IUC23-019 'Inbound & Outbound telefonie'. 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.

Op deze aanbesteding zijn de ARBIT-2022 Voorwaarden van toepassing. In artikel 1 van deze Voorwaarden vindt u de begrippen die in deze aanbesteding gebruikt worden. Daarnaast zijn in de Bijlage 1 'Aanvullende ICT begrippenlijst' de overige begrippen opgenomen, die in de Aanbestedingsstukken worden gebruikt. 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 en omvang van deze aanbesteding

2.1. Aanleiding/Inleiding

De Aanbestedende dienst is deze Europese aanbesteding gestart in verband met het aflopen van 2 verschillende Overeenkomsten:

- De huidige Overeenkomst 'IWR Vaste Telefonie' eindigt per 23-01-2024. Aansluitend op deze datum kan de Opdrachtgever de Overeenkomst met maximaal 6 maanden verlengen ten behoeve van de migratieperiode. De uiterste einddatum is 23-07-2024. Vanuit dit contract neemt de Belastingdienst ten behoeve van haar Contactcenters, belast met de primaire taken van de Belastingdienst nu de Outbound telefonie af.
- De huidige Overeenkomst 'IWR Inbound' eindigt per 16-02-2024. Aansluitend op deze datum kan de Opdrachtgever de Overeenkomst met maximaal 6 maanden verlengen ten behoeve van de migratieperiode. De uiterste einddatum is 16-08-2024. Via deze Overeenkomst wordt nu Inbound telefonie afgenomen voor de Contactcenters belast met de primaire taken van de Belastingdienst.

De aflopende IWR overeenkomst voor Inbound telefonie voorzag alleen in Inbound telefonie via Servicenummers en zal niet meer door categorie IWR worden aanbesteed. Hierdoor dient de Belastingdienst zelf een aanbesteding in de markt uit te zetten voor Inbound telefonie omtrent de Servicenummers.

Voor vaste telefonie loopt wederom een separate aanbesteding via de IWR. De Contactcenters van de Belastingdienst geven aan de Outbound telefonie zelf te willen aan te besteden en tegelijkertijd mee te willen nemen in de aanbesteding van Inbound telefonie. Hierdoor ontstaat er één aanbesteding voor zowel de Inbound & Outbound telefonie voor de Contactcenters specifiek voor de Belastingdienst.

2.2. Doelstelling

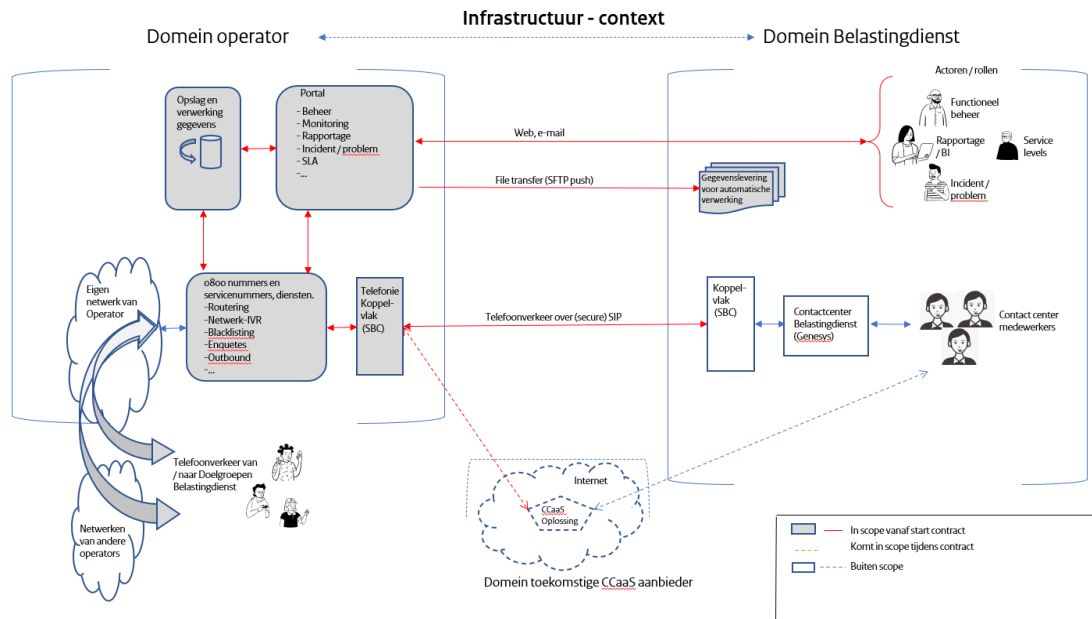
De Aanbestedende dienst wil middels deze aanbesteding een Opdrachtnemer selecteren die de gevraagde Inbound & Outbound telefonie zoals in dit document verder gespecificeerd, kan leveren tegen marktconforme tarieven.

De Opdracht krijgt de vorm van een overheidsopdracht voor de dienstverlening van de Inbound & Outbound telefonie voor de Contactcenters inclusief Migratie en Additionele diensten. De Overeenkomst wordt aangegaan met een initiële looptijd van 16-02-2024 tot en met 16-08-2027 (inclusief de migratieperiode van maximaal 6 maanden), met de mogelijkheid voor de Aanbestedende dienst om de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden maximaal 3 keer voor de duur van 1 jaar te verlengen.

Tevens heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met maximaal 6 maanden te verlengen ten behoeve van de retransitieperiode. De contractperiode eindigt op het moment dat de retransitieperiode door de Opdrachtgever is geaccepteerd. De uiterste expiratedatum van de Overeenkomst is derhalve 16-02-2031.

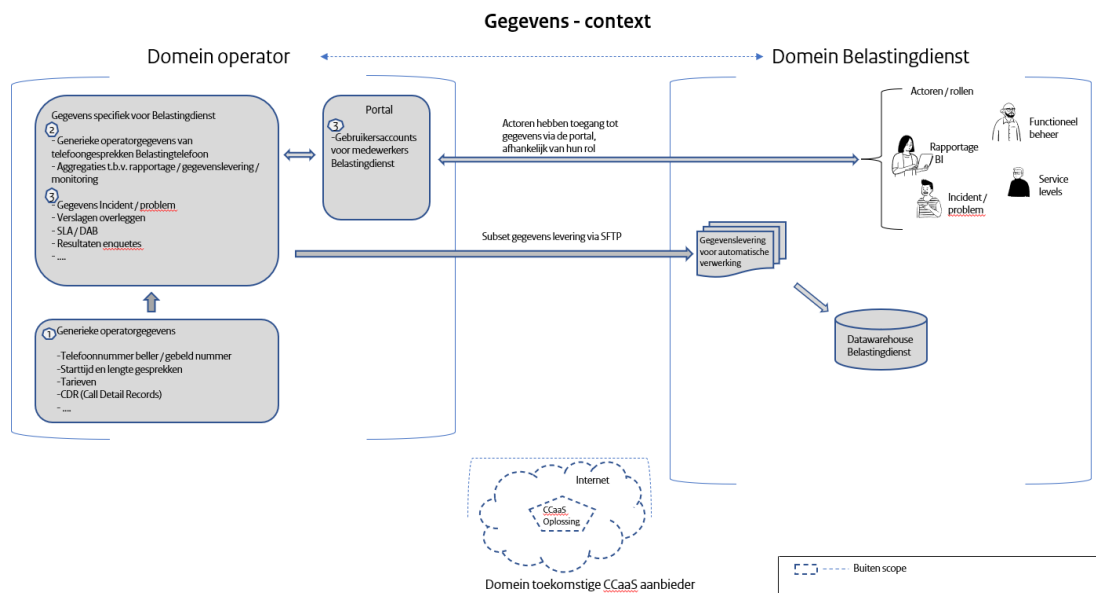
De Aanbestedende dienst zal uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan de einddatum van de overeenkomst te kennen geven of van de verlengingsmogelijkheid gebruikt wordt gemaakt.

In de onderstaande afbeelding 1 een weergave van de infrastructuur context tussen het domein van de Operator en van de Opdrachtgever.



Afbeelding 1: Infrastructuur context

In de onderstaande afbeelding 2 een weergave van de gegevens context tussen het domein van de Operator en van de Opdrachtgever.



Afbeelding 2: Gegevens context

2.3. De Belastingdienst

De Belastingdienst maakt deel uit van het Ministerie van Financiën. Dit ministerie 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.

De organisatie van de Belastingdienst is sterk in beweging en aan verandering onderhevig. Momenteel bestaat de Belastingdienst (nog) uit onderstaande organisatieonderdelen:

- Douane,
- Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD),
- Toeslagen,
- Particulieren,
- Midden- en kleinbedrijf (MKB),
- Grote ondernemingen (GO),
- Centrale Administratie processen (B/CAP),
- Klantinteractie- en services (KI&S),
- Informatievoorziening (IV).

Daarnaast kent de Belastingdienst concerndirecties. De concerndirecties zijn verantwoordelijk voor het beleid van de Belastingdienst, feitelijk de grenzen waarbinnen de uitvoering moet handelen.

Om alle taken goed te kunnen uitvoeren heeft de Belastingdienst een aantal ondersteunende dienstonderdelen, de Corporate Diensten (CD's) en Shared Services Organisaties (SSO's):

- CD Vaktechniek (CD VT),
- CD Datafundamenten en Analyse (CD DF&A),
- CD Communicatie (CD C),
- SSO Financieel en Managementinformatie (SSO F&MI),
- SSO Facilitaire Dienstverlening (SSO CFD),
- SSO Organisatie en Personeel (SSO O&P),
- SSO Switch.

Bij de Belastingdienst werken in totaal circa 30.000 medewerkers.

2.4. Reikwijdte en omvang van de aanbesteding(scope)

De scope van de aanbesteding betreft de levering van Inbound & Outbound telefonie voor de Contactcenters, zodat die de primaire taken van de Belastingdienst kunnen voortzetten. De Opdrachtnemer garandeert de telefonische bereikbaarheid van de Contactcenters van de Belastingdienst. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de spraakkwaliteit aantoonbaar 'goed' is.

Bovendien dient de Opdrachtnemer een aantal functionaliteiten te leveren zoals een Portal voor beheer en monitoring, Gegevenslevering en specifieke facturering.

2.4.1. In reikwijdte/scope

De scope van de opdracht omvat:

- Inbound telefonie voor de Contactcenters van de Belastingdienst voor de Servicenummers;
- Outbound telefonie voor de Contactcenters van de Belastingdienst voor het ondersteunen van het primaire proces;
- De Inbound & Outbound telefonie beschikt over minimaal de volgende functionaliteiten:
 - o Keuzemenu (alleen Inbound);
 - o Beheerportaal;
 - o Monitoring;
 - o Blacklisting (alleen Inbound);
 - o Enquête functionaliteiten;
 - o Performance (beschikbaarheid) en continuïteit;
 - o Leveringsgebied;
 - o Gebruik van Servicenummers.

Migratie:

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige en volledige migratie. De uiterste ingangsdatum voor de start van de dienstverlening is voor Outbound telefonie per 23-07-2024 en voor Inbound telefonie per 16-08-2024.

Additionele dienstverlening:

- Opleiding voor 30 Gebruikers voor de Portal;
- Gedurende de operationele fase van de Opdracht kunnen de additionele Consultancy uren worden afgenomen. De Consultancy uren worden geschat op gemiddeld 240 uur per jaar. Daarnaast kunnen er nog aanvullende Consultancy uren op project basis worden afgenomen;

Voor de Additionele dienstverlening geldt geen afnameverplichting onder de Overeenkomst.

2.4.2. Omvang

De Opdrachtnemer dient in staat te zijn het Telefoonverkeer van de Contactcenters van de Belastingdienst te verwerken. Er dient rekening te gehouden te worden met piekbelastingen. Uitval hiervan wordt als niet acceptabel beschouwd gezien de imagoschade die de Belastingdienst hiermee kan oplopen en de ernstige hinder voor de bedrijfsvoering die daaraan verbonden is.

De omvang van de Inbound & Outbound telefonie van de afgelopen 3 jaar zijn in de onderstaande tabellen weergegeven.

Inbound telefonie	2020	2021	2022
Totaal ingaande gesprekken	12.646.203	10.649.802	13.091.437
Totaal aantal belseconden	7.347.293.523	6.433.063.808	8.896.241.562

Tabel 1: Overzicht Inbound telefonie

De verdeling van naar verkeerstypen was in 2022:

Verkeerstype Inbound telefonie 2022	Aantal gesprekken	Aantal belseconden
Vast	16%	14%
Mobiel	80%	82%
Internationaal	4%	4%
Totaal	100%	100%

Outbound telefonie	2020	2021	2022
Totaal uitgaande gesprekken	123.094	547.350	1.503.619
Totaal aantal belseconden	33.040.115	147.757.646	773.655.032

Tabel 2: Overzicht Outbound telefonie

De verdeling van naar verkeerstypen was in 2022:

Verkeerstype Outbound telefonie 2022	Aantal gesprekken	Aantal belseconden
Vast	10%	10%
Mobiel	90%	90%
Internationaal	0%	0%
Totaal	100%	100%

In Bijlage 6 'Omvang belvolumes' is er een overzicht van zowel de Inbound & Outbound telefonie (totaal aantal ingaande- en uitgaande zowel de gesprekken als belseconden) per maand van de afgelopen 3 jaar weergegeven.

De omvang is gebaseerd op historische gegevens, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

Met het oog op politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen en de hiermee samenhangende krimp of groei van de Opdrachtgever, dan wel de posities van de Opdrachtgever binnen de rijksoverheid, is het mogelijk dat de Oplossing en/of omvang wijzigen.

2.4.3. Toekomstige ontwikkeling

De Aanbestedende dienst beseft dat technologie en zakelijke behoeften voortdurend evolueren. Daarom behoudt zij zich het recht voor om, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, nieuwe ontwikkelingen en logische aanpalende functionaliteiten op te nemen in de opdracht. Verder biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om bepaalde functionaliteiten af te schalen of te beëindigen na de initiële looptijd van de Overeenkomst.

Voor eventuele toevoegingen geldt dat zij moeten voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De nieuwe ontwikkelingen en functionaliteiten moeten binnen de algemene scope en doelstellingen van het oorspronkelijke opdracht vallen.
- De Aanbestedende dienst zal de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte stellen en een redelijke termijn bieden om een passend voorstel in te dienen voor de implementatie van de nieuwe ontwikkelingen en functionaliteiten.
- De financiële voorwaarden, zoals kosten en tarieven, zullen worden herzien en onderhandeld op basis van de aard en omvang van de voorgestelde wijzigingen.
- De Opdrachtnemer zal zich inzetten om redelijke inspanningen te leveren om de nieuwe ontwikkelingen en functionaliteiten tijdig en binnen het budget te implementeren.
- De goedkeuring van nieuwe ontwikkelingen en functionaliteiten zal schriftelijk worden vastgelegd in een addendum op de Overeenkomst.

De verwachting is dat gedurende de nieuwe contractperiode, er een transitie plaats gaat vinden van de huidige Genesys on-premise Contactcenters implementatie/migratie naar een off-premise, cloud gebaseerde Contact Center As A Service (hierna: CCAAS) omgeving. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de Inbound & Outbound telefonie aan de toekomstige CCAAS-omgeving kan worden afgeleverd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om nieuwe ontwikkelingen en functionaliteiten af te wijzen als deze niet voldoen aan de bovengenoemde voorwaarden. Deze clausule heeft tot doel flexibiliteit te bieden om in te spelen op veranderende behoeften, maar ook om de integriteit van het oorspronkelijke opdracht te waarborgen.

2.4.4. Te contracteren Partijen

Het is de bedoeling om met 1 Inschrijver een Overeenkomst te sluiten:

- De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 16-02-2024 tot en met 16-02-2027.
- De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden maximaal 3 keer voor de duur van 1 jaar te verlengen.
- Tevens heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met maximaal 6 maanden te verlengen ten behoeve van de retransitieperiode. De contractperiode eindigt op het moment dat de retransitieperiode door de Opdrachtgever is geaccepteerd.
- De uiterste ingangsdatum voor de start van de dienstverlening is voor Outbound telefonie per 23-07-2024 en omtrent Inbound telefonie per 16-08-2024. De uiterste expiratedatum van de Overeenkomst is derhalve 16-02-2031.

Daarnaast zal met de nummer 2 in de ranking een Wachtkamerovereenkomst met de duur van 1 jaar worden afgesloten. De Wachtkamerovereenkomst gaat in per 16-02-2024.

2.4.5. Wachtkamerovereenkomst

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, in het geval dat de Overeenkomst met de Opdrachtnemer binnen 1 jaar eindigt, bijvoorbeeld door opzegging of ontbinding, deze opdracht zonder nieuwe aanbestedingsprocedure te gunnen aan de opvolgende Inschrijver, dit wordt de reserve Opdrachtnemer. Daarmee wordt bedoeld op de Inschrijver die op basis van de BPK-score als 2e is geëindigd in de rangorde van deze aanbesteding.

De Inschrijver die op basis van de BPK-score op nummer 1 eindigt krijgt de Overeenkomst gegund, met de 2e partij in rangorde wordt de Wachtkamerovereenkomst gesloten, conform Bijlage 8 'Wachtkamerovereenkomst'.

De Opdrachtgever kan gebruik maken van de Wachtkamerovereenkomst binnen 1 jaar na de ondertekening van de Overeenkomst. De Inschrijver waarmee de Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten dient de geldigheid van de Inschrijving dan ook te verlengen tot één jaar na de ondertekening van de Overeenkomst. De Opdrachtgever is niet verplicht gebruik te maken van de Wachtkamerovereenkomst bij beëindiging van de Overeenkomst met de initiële Opdrachtnemer.

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
Start Wachtijd TED publicatie (48 uur)	13-11-2023
Publicatie Aankondiging opdracht	15-11-2023
Nadere inlichtingen/stellen van vragen	13-12-2023 voor 12.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	21-12-2023
Uiterste datum van Inschrijving	11-01-2024 voor 12.00 uur
Mededelen gunningsbeslissing	25-01-2024
Verificatiefase: aanleveren van (aanvullende) bewijsstukken	25-01-2024 tot 15-02-2024
Bezwaartermijn	25-01-2024 tot 15-02-2024
Definitieve gunning	16-02-2024
Ondertekening van de Overeenkomst	16-02-2024
Datum ingang Overeenkomst	16-02-2024
Start migratieperiode Inbound & Outbound telefonie	16-02-2024
Start dienstverlening Outbound telefonie	uiterlijk op 23-07-2024
Start dienstverlening Inbound telefonie inclusief Portal	uiterlijk op 16-08-2024

Tabel 3: Overzicht planning aanbesteding

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 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.

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 de 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 in Bijlage 2 'Overeenkomst'. 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 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.

Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE aan de procedure en opdracht gestelde eisen. Het is daarom belangrijk dat geïnteresseerde partijen alle elementen uit hun voorgenomen Inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven en, in hun ogen, verbeteringen, tijdens de informatierondes aan de Aanbestedende dienst ter beoordeling voorleggen.

De bij 'Termijnen' in TenderNed ingevulde data voor het stellen van vragen en de beantwoording daarvan zijn uiterste data. De Aanbestedende dienst maakt gebruik van de mogelijkheid tot een dynamische Nota van Inlichtingen, dit betekent dat uw vraag zo spoedig mogelijk via TenderNed wordt beantwoord en met alle Inschrijvers wordt gedeeld. Er wordt niet standaard gewacht tot de uiterlijke datum van beantwoording (mits dit niet anders mogelijk is door bijvoorbeeld het ingewikkelde karakter van de vraag). De Inschrijver kan dit dynamische karakter optimaal benutten door zo spoedig mogelijk vragen en suggesties te delen met de Aanbestedende dienst.

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 Gunningeisen,
- 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-mail adres 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 AW2012 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 er van 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. Beoordelings(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 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 'Concept 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 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 voor prijs (Pref) is een optelling van de referentiewaarden van de kostencomponenten zoals weergegeven in Bijlage VII 'Prijzenformulier'. Deze waarden zijn bepaald op basis van onze huidige ervaringen, inzichten en het budgetkader voor de komende jaren. Het betreft een inschatting waar geen rechten aan te ontleen zijn. De referentiewaarde voor prijs (Pref) is € 75.000.000,00.

4.2.2. Referentiewaarde 'Kwaliteit'

In totaal kunnen 400 punten voor Kwaliteit worden gescoord (Qmax). Indien een Inschrijver voldoet aan alle in Gunningseisen krijgt hij daarvoor 300 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 370 punten. Dit betreft dus 300 punten die worden verkregen door te voldoen aan de Gunningseisen en 70 (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:

$$BPK_{Score} = 0.5 \times \left[\left(\frac{P_i}{P_{ref}} \right) + \left(2 - \left(\frac{Q_i}{Q_{ref}} \right) \right) \right]$$

Toelichting symbolen:

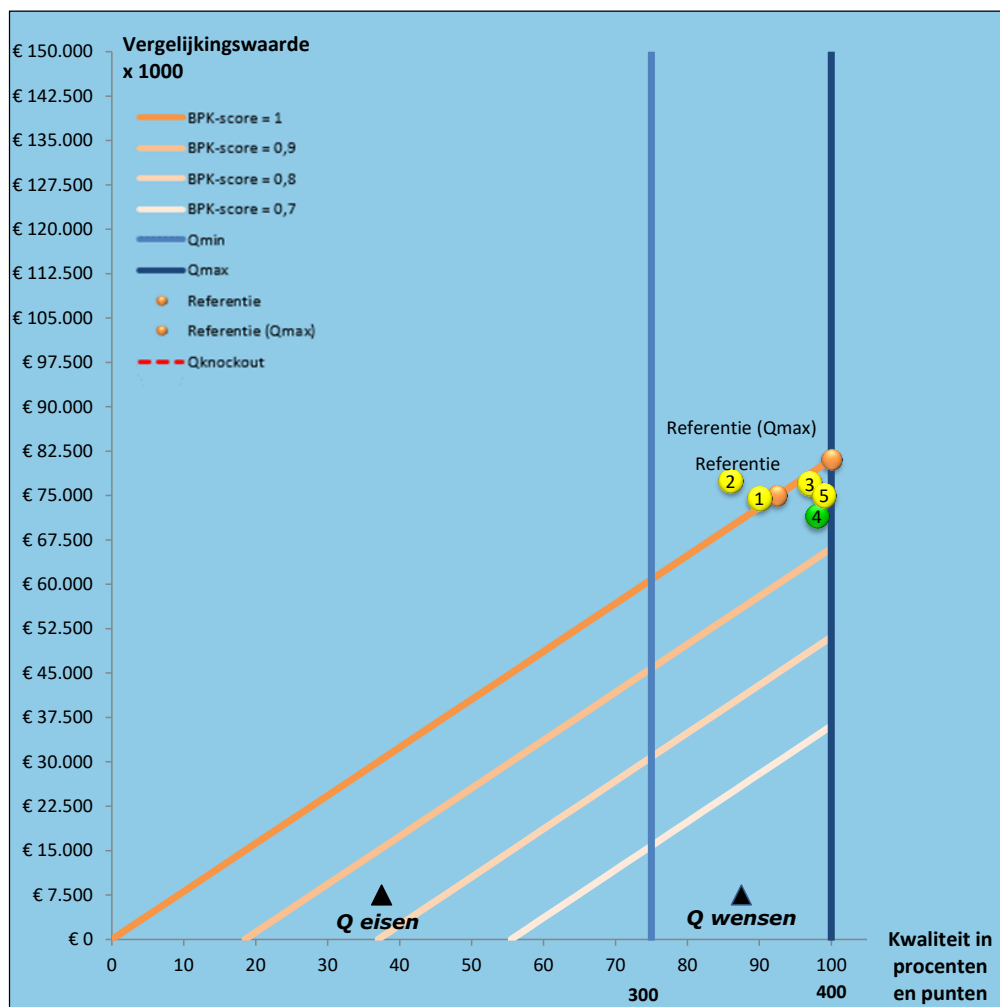
P_i Vergelijkingswaarde Inschrijver

Q_i Kwaliteitsscore Inschrijver

P_{ref} Referentiewaarde Prijs = € 75.000.000,00

Q_{ref} Referentiewaarde Kwaliteit = 370

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 drie licht oranje lijnen geven indicatief de BPK-scores weer van respectievelijk 0.9, 0.8 en 0.7 (van rechts naar links).

Afhankelijk van de prijsstelling en kwaliteitsscore wordt de BPK-score voor de ontvangen Inschrijvingen op basis van de BPK-formule bepaald. De BPK-scores worden niet afgerond. Indien meerdere Inschrijvers exact dezelfde laagste BPK-score halen, dan gaat de Inschrijver met de hoogste kwaliteit voor op de Inschrijver met een lagere prijs.

Ter illustratie zijn in de grafiek de scores van 5 Inschrijvers weergegeven (zie gele stippen). De winnende Inschrijver in dit voorbeeld is Inschrijver 4, met een vergelijkingswaarde (P_i) van € 71.500.000,00 en een kwaliteitsscore (Q_i) van 390 wat resulteert in de (laagste) BPK-score van 0,9496. De overige Inschrijvers hebben hogere BPK-scores (van 0,9662 tot 1,0505).

Als extra ondersteuning is in Bijlage VII '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 400 punten voor Kwaliteit worden gescoord. Er zijn 300 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 aan een Inschrijving toegekende punten voor Kwaliteit is in de BPK-formule de waarde Q_i .

Wens		Punten
W 1	Signalering bij einde storing	15
W 2	Enquête functionaliteit	10
W 3	Export mondelinge beantwoording naar MP3-formaat	10
W 4	Omzetten mondelinge beantwoording naar tekstbestand	10
W 5	Starttijd in SIP invite	20
W 6	Extra hoge beschikbaarheid	20
W 7	Energie verbruik	15
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.

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 2013 ondersteund formaat, of pdf formaat; • spreadsheets opgemaakt in een door Microsoft Excel 2013 ondersteund formaat; • overige Documentatie mag als pdf-bestand worden aangeleverd. Indien Inschrijver gebruik wenst te maken van spreadsheets in dan dient u deze documenten exporteren naar een door Microsoft Excel 2013 te lezen formaat.
-------	--

VE 2.	De Inschrijving en alle overige informatie dient volledig in het Nederlands te zijn gesteld, 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 verklaart door het indienen van de Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE gestelde eisen zoals verwoord in de Aanbestedingsstukken.
-------	--

VE 4.	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 5.	De Inschrijving is ten minste geldig tot drie (3) 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 6.	Aan de Aanbestedende dienst worden geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
-------	---

5.2. Gelieerde rechtspersonen

Ingeval u inschrijft, terwijl eveneens een andere op grond van de [artikelen 2:24a en 2:24b Burgerlijk Wetboek](#) of vergelijkbare bepalingen naar buitenlands recht met u gelieerde rechtsperso(o)n(en) inschrijft(en), dien(t)en deze verbonden rechtsperso(o)n(en) eveneens een verklaring in te dienen dat de Inschrijvingen in volle concurrentie tot stand zijn gekomen, zie hiervoor Bijlage III 'Verklaring gelieerde rechtspersonen'.

VE 7.	Aan elkaar gelieerde rechtspersonen als bedoeld in de artikelen 2:24a en 2:24b Burgerlijk Wetboek, die separate Inschrijvingen indienen dienen een verklaring in te dienen dat de Inschrijvingen in volle concurrentie tot stand zijn gekomen. Hiervoor dient Bijlage III 'Verklaring gelieerde rechtspersonen' ingevuld te worden. Indien deze Bijlage voor u niet relevant is hoeft u deze niet aan te leveren.
-------	---

5.3. 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 (Raam)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.

5.4. 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 (Raam) 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.

5.4.1. 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' 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' 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 5.8.2. 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 Bijlage II 'Uniform Europees aanbestedingsdocument' dient ook aangegeven te worden op welke andere entiteiten een beroep wordt gedaan.

Alle Partijen zoals omschreven in paragraaf 5.4 dienen bij de Inschrijving een Uniform Europees aanbestedingsdocument, hierna UEA genoemd, in te vullen en ondertekend in te leveren. Het is 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 8.

In het geval dat Inschrijver bestaat uit een samenwerkingsverband, dient van elke deelnemer uit het samenwerkingsverband een rechtsgeldig ondertekende uniform Europees aanbestedingsdocument te worden toegevoegd.

VE 8.	Inschrijver, en eventuele leden van het samenwerkingsverband en/of onderaannemers overlegt een volledig naar waarheid ingevulde en rechtsgeldig ondertekend Bijlage II 'Uniform Europees aanbestedingsdocument'.
-------	--

5.5. Geschiktheidseisen

5.5.1. Financiële en economische draagkracht

De financiële economische draagkracht wordt getoetst gezien de aard van de opdracht. De Opdrachtgever zoekt een partner voor de dienstverlening van de Inbound & Outbound telefonie voor de Contactcenters (inclusief Migratie en Additionele diensten), waarbij continuïteit van de dienstverlening van groot belang is.

De financiële economische draagkracht wordt getoetst met kengetal 'Eigen Vermogen'. De Inschrijver heeft voor het boekjaar 2022 géén negatief Eigen Vermogen. Indien sprake is van een gebroken boekjaar dient het boekjaar 2021/2022 te worden genomen.

Houd rekening met het volgende:

- Indien een Inschrijver om gegronde redenen niet in staat is om te voldoen aan de gestelde eisen inzake financieel economische draagkracht dan kan Inschrijver na toestemming van de Aanbestedende dienst volstaan met alternatieve bewijsstukken. Een dergelijk verzoek dient de Aanbestedende dienst minimaal 14 kalenderdagen voor de sluitingsdatum van de aanbesteding te bereiken.
- Indien de Inschrijver in bezit is van een 403-verklaring en zijn jaarcijfers geconsolideerd worden de moedermaatschappij, kunnen de cijfers van deze maatschappij als referentie te worden genomen ter bepaling van de Financieel Economische Draagkracht. Indien dit van toepassing is dan geldt hier ook VE9.

Ten behoeve van de financieel economische draagkracht dient Inschrijver Bijlage VI 'Financiële economische draagkracht' aan te leveren.

GE 1	De Inschrijver heeft voor het boekjaar 2022 géén negatief Eigen Vermogen. De Inschrijver voegt bij de ingediende offerte de onderliggende bewijsstukken (jaarrekeningen van betreffend boekjaar met accountantsverklaring of een samenstellingsverklaring). Deze kunnen worden aangemerkt als Bijlage VI 'Financiële economische draagkracht'
------	--

Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer en voor de financiële en/of economische draagkracht en/of technische bekwaamheid beroep doet op een onderaannemer, dient tevens van de betreffende onderaannemer een ingevuld en rechtsgeldig ondertekent Uniform Europees aanbestedingsdocument te worden toegevoegd.

VE 9.	Indien Inschrijver voor de financiële en/of economische draagkracht een beroep doet op een ander natuurlijk of rechtspersoon, dan moet deze hoofdelijke aansprakelijk te aanvaarden voor de uitvoering van de opdracht. Inschrijver dient hiertoe Bijlage IV 'Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid' aan te leveren.
-------	---

5.5.2. Technische- en/of beroepsbekwaamheid

5.5.2.1. Kwaliteitswaarborging

GE 2	De Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem en handelt aantoonbaar conform de norm ISO 9001:2015, of een vergelijkbaar kwaliteitszorgsysteem. De volgende aspecten dienen ten minste onderdeel uit te maken van het kwaliteitszorgsysteem:
------	--

	De wijze waarop het verhogen van klanttevredenheid onderdeel uit maakt van de bedrijfsprocessen; Kwaliteitsbeleid is bekend bij de medewerkers en geaccordeerd door het management; Er is sprake van een verbeterlus, er wordt beschreven hoe wordt geleerd van fouten om de Kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren; De wijze waarop voor oplevering wordt geborgd dat de hoogst mogelijke Kwaliteit wordt geleverd; De wijze waarop de Kwaliteit en kennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Dit blijkt uit bijvoorbeeld afspraken over persoonlijke ontwikkeling medewerkers; De wijze waarop kennis en ervaring wordt geborgd en ontsloten voor nieuwe opdrachten (bijvoorbeeld een intern kennissysteem met best practices); Informatiebeveiliging, omgang met vertrouwelijke Gegevens. Op verzoek levert de winnende Inschrijver hiervan onderliggende bewijsstukken aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.
GE 3	De Inschrijver handelt aantoonbaar conform de norm van milieumanagementsysteem ISO 14001, of een vergelijkbaar milieumanagementsysteem. Op verzoek levert de winnende Inschrijver hiervan onderliggende bewijsstukken aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.
GE 4	De Inschrijver handelt aantoonbaar conform de norm van Informatiebeveiliging ISO 27001:2013, of een vergelijkbaar Informatiebeveiligingssysteem. Op verzoek levert de winnende Inschrijver hiervan onderliggende bewijsstukken aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.
GE 5	De Inschrijver is gerechtigd om haar diensten te leveren op Nederlands grondgebied en zich gecommitteerd heeft aan de Telecommunicatiewet.

5.5.2.2. Referenties

De technische bekwaamheid wordt onder andere getoetst middels een referenties van kerncompetenties. Met de referentie dient de Inschrijver aan te tonen over de gevraagd 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 6	Inschrijver overlegt per kerncompetentie één (1) referentie met een duidelijke omschrijving van een 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: Inbound telefonie De Inschrijver heeft kennis en ervaring met het leveren van ingaand telefoonverkeer, waarbij de telefoongesprekken, afkomstig van Servicenummers aan één Afnemer via publieke vaste telecommunicatienetwerken met een minimale omvang van 40.000 telefoongesprekken per dag. Kerncompetentie 2: Outbound telefonie De Inschrijver heeft kennis en ervaring met het leveren van uitgaand telefoonverkeer, via publieke vaste telecommunicatienetwerken met een minimale omvang van 4.000 telefoongesprekken per dag. Kerncompetentie 3: Portal De Inschrijver heeft kennis en ervaring met het aanbieden een (web-based) Portal ten behoeve van:
------	--

	- Beheer van de omgeving (zoals IVR beheer, enquêtes en blacklisting); - Monitoring (zoals beschikbaarheid, spraakkwaliteit, capaciteitsbenutting en bereikbaarheid); - Inzicht in het ingaand en uitgaand telefoonverkeer in aantallen en belseconden gespecificeerd per verkeerstype. - Gegevenslevering en rapportage op basis van actuele en historische informatie over zelf te bepalen tijdsblokken en andere afbakening in bewerkbare bestandformaten op te vragen ten behoeve van bewerking en presentatie. Inschrijver dient Bijlage V 'Klantreferenties' voor alle 3 kerncompetenties in te vullen en daarmee aan te tonen dat u voldoet aan de gevraagde kerncompetenties.
--	---

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.

5.5.3. 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 duren voordat een gedragsverklaring aanbesteden, na de aanvraag, wordt verstrekt. Het ligt daarom in de rede niet te wachten met het aanvragen van de verklaring totdat het voornemen van gunning kenbaar is gemaakt.

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 7	Inschrijver, en eventuele leden van een samenwerkingsverband en/of hun onderaannemers, overlegt na de mededeling van de gunningsbeslissing een gedragsverklaring aanbesteding in de zin van hoofdstuk 4.1 AW2012 .
------	---

5.5.4. 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.

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 Bijlage IX 'Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland', 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).

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 Overeenkomst en daarmee van invloed is op de uit te voeren opdracht.

VE 10.	Inschrijver voegt de Bijlage IX 'Verklaring in verband met sancties tegen Rusland' bij het Verzoek tot deelneming in.
--------	---

5.6. Prijzenformulier

Vergelijking van Prijzen en Tarieven geschiedt op basis van het als Bijlage VII 'Prijzenformulier'.

VE 11.	Inschrijver heeft Bijlage VII 'Prijzenformulier' volledig ingevuld met concurrerende en marktconforme Prijzen en Tarieven 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.

5.8. Overzicht in te dienen bewijsstukken & Bijlagen

5.8.1. 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 III 'Gelieerde rechtspersonen' en Bijlage IV 'Hoofdelijke aansprakelijkheid'.

Onderwerpen	Bijlagennummer	Eis
Gelieerde rechtspersonen	Bijlage III	VE 7
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage II	VE 8
Financieel economische draagkracht	Bijlage VI	GE 1
Hoofdelijke aansprakelijkheid	Bijlage IV	VE 9
Klantreferenties	Bijlage V	GE 6
Prijzenformulier	Bijlage VII	VE 11
Toelichtingen en beantwoording Wensen	Bijlage VIII	VE 12

VE 12.	Bij de beantwoording van de Wensen maakt Inschrijver gebruik van Bijlage VIII 'Beantwoording Wensen' en dient rekening te worden gehouden met het volgende: - De antwoorden op de Wensen worden middels individuele Bijlagen (uploads) in TenderNed geplaatst, dus niet in één verzameldocument. - 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.
--------	--

VE 13.	Inschrijver dient Bijlage I 'Verklaring rechtsgeldige ondertekening', Bijlage II 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', indien relevant Bijlage III 'Gelieerde rechtspersonen', Bijlage IV 'Hoofdelijke aansprakelijkheid', Bijlage V 'Klantreferenties', Bijlage VI 'Financiële economische draagkracht', Bijlage VII 'Prijzenformulier', Bijlage VIII Beantwoording Wensen en Bijlage IX 'Verklaring sancties i.v.m. Rusland', volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed.
--------	---

5.8.2. 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
Financiële en economische draagkracht	De Inschrijver voegt bij de ingediende offerte de onderliggende bewijsstukken (jaarrekeningen van betreffend boekjaar met accountantsverklaring of een samenstellingsverklaring). Deze kunnen worden aangemerkt als Bijlage VI 'Financiële economische draagkracht'.	§ 5.5.1
Norm kwaliteitsmanagement	- een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie, zoals NEN ISO 9001 (versie 2015) of vergelijkbaar (ter beoordeling van de Aanbestedende dienst); óf, - een eigen, actueel en geldig kwaliteitshandboek waarin ten minste de aspecten van het kwaliteitszorgsysteem uit GE1 zijn opgenomen. Tevens dient een kopie van een beleidsverklaring van het management te worden bijgevoegd, waaruit blijkt dat het management de in het kwaliteitshandboek opgenomen werkwijze heeft opgenomen in de planning en control cyclus van de organisatie.	§ 5.5.2.1
Norm milieumanagementsysteem	Een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie, zoals NEN ISO 14001 of vergelijkbaar (ter beoordeling van de Aanbestedende dienst)	§ 5.5.2.1
Norm Informatiebeveiliging	Een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie, zoals NEN ISO 27001 (versie 2013) of vergelijkbaar (ter beoordeling van de Aanbestedende dienst)	§ 5.5.2.1
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Gedragsverklaring aanbesteden, niet ouder dan twee (2) jaar.	§ 5.5.3

Onderwerp uit Bijlage A 'Specificatie van de opdracht'	Bewijsstuk	Eis
Sociale voorwaarden	Bijlage 3 'Sociale voorwaarden'	§ 5.5.3.
Verzekering	Bewijs van adequate verzekering of een verklaring waaruit blijkt dat u bereid en in staat bent dit bij gunning af te sluiten.	§ 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 Aanbestedingswet 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 het 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 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	Aanvullende ICT Begrippenlijst
Bijlage 2	Concept Overeenkomst (inclusief Bijlagen)
Bijlage 3	Sociale voorwaarden
Bijlage 4	Business etiquette
Bijlage 5	Elektronisch bestellen & factureren
Bijlage 6	Omvang belvolumes
Bijlage 7	ARBIT-2022 voorwaarden
Bijlage 8	Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 9	SLA & SLA parameters
Bijlage 10	Aansluitvoorwaarden Netwerk aansluitdiensten Datacenter
Bijlage 11	Nummerplan en overzicht aansluitingen
Bijlage 12	Specificatie gegevenslevering
Bijlage 13	Migratie
Bijlage 14	Overzicht Servicenummers
Bijlage 15	Concept Verwerkersovereenkomst

Verklaringen en modellen:

Bijlage	Inhoud
Bijlage I	Verklaring rechtsgeldige ondertekening
Bijlage II	Uniform Europees aanbestedingsdocument
Bijlage III	Verklaring gelieerde rechtspersonen
Bijlage IV	Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid
Bijlage V	Klantreferenties
Bijlage VI	Financiële economische draagkracht

Bijlage VII	Prijzenformulier
Bijlage VIII	Beantwoording Wensen
Bijlage IX	Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland