

Beschrijvend Document

Europese aanbesteding EA2023048

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Uitgegeven door	Sociale Verzekeringsbank
Uitgevoerd door	Pascale Story
Contact via	inkoop@svb.nl
Versie	2.0
Datum	16-12-2024



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen	3
1. Introductie	5
1.1 De Sociale Verzekeringsbank (SVB)	5
1.2 Ambitie van de SVB	6
1.3 Uitvoering aanbesteding	7
1.4 Strategische doelstellingen SVB	7
2. Opdrachtomschrijving	9
2.1 Aanleiding en doel van deze aanbesteding	9
2.2 Marktconsultatie	9
2.3 Omschrijving van de Opdracht	9
2.4 Percelen	13
2.5 Raming van de waarde van de Opdracht	13
2.6 Herziening in verband met COMMA	14
2.7 Indexering	18
2.8 Duur en afloop Overeenkomst	19
3. Aanbestedingsprocedure	20
3.1 Openbare procedure	20
3.2 Aanbestedingsstukken	20
3.3 Planning	20
3.4 Taal	21
3.5 Communicatie	21
3.6 Klachtenafhandeling bij aanbesteden	23
3.7 Kostenvergoeding	24
3.8 Merknamen	24
3.9 Mededeling Gunningsbeslissing, standstill-termijn	25
3.10 Sluiten Overeenkomst	25
4. Inschrijving	26
4.1 Checklist Inschrijving	26
4.2 Instructie inschrijven op Tendered	27
4.3 Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)	28
4.4 Eisen aan Onderaannemer(s)	28
4.5 Eisen aan Derden	28
4.6 Concerninschrijving	29
4.7 Integriteit Ondernemers	29
4.8 Varianten	29
4.9 Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen	29
4.10 Auteursrechten	30
4.11 Onherroepelijk en onvoorwaardelijk	30
4.12 Gestanddoeningstermijn	30
4.13 Rechtsgeldige ondertekening	30
4.14 Verbod op manipulatieve Inschrijving	30

5.	Beoordeling Inschrijvingen	31
5.1	Inleiding	31
5.2	Inschrijvingseisen	31
5.3	Uitsluitingsgronden	31
5.4	Geschiktheidseisen en Bewijsstukken	33
5.5	Social Return	39
5.6	Programma van eisen	40
5.7	Gunningscriterium	40
5.8	Uitwerking subgunningscriteria	41
5.9	Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit	43
5.10	Beoordeling Beste PKV	46
5.11	Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving	46
5.12	Gunningsadvies	47
5.13	Mededeling Gunningsbeslissing	47
	Bijlage A1 Programma van eisen	48
	Bijlage A2 Programma van eisen Informatiebeveiliging en Privacy	48
	Bijlage B Referentieformulier	48
	Bijlage C Prijzenblad	48
	Bijlage D UEA	48
	Bijlage E ICT inkoopvoorwaarden Print en Mailings	48
	Bijlage F Concept overeenkomst	48
	Bijlage G Concept verwerkersovereenkomst	48
	Bijlage H Service Level Agreement (SLA)	48
	Bijlage I Handleiding Social Return	48
	Bijlage J Eenmalige Mailings 2016 t/m 2023	48
	Bijlage K Format Draaiboek	48
	Bijlage L Productoverzicht reguliere Mailings	48
	Bijlage M Samenvatting marktconsultatie	48
	Bijlage N Procesbeschrijving	48

Begripsbepalingen

Begrip	Definitie
Berichtenbox:	Is een beveiligde persoonlijke digitale brievenbus waarin de klant post van de Nederlandse overheid ontvangt.
Bijlage:	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Combinant(en):	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie:	Deelnemer bestaande uit een samenwerkingsverband van twee of meer (rechts)personen.
Communicatie Applicatie (COMMA):	COMMA is een complete Cloud/SaaS-oplossing waarmee de SVB medewerker uitgaande brieven kan samenstellen. Het technische gedeelte bestaat uit Quadient Inspire. COMMA is binnen de SVB de opvolger van DTI (Data Tekst Integratie) en is de nieuwe Customer Communication Management oplossing van de SVB.
Data Tekst Integratie (DTI):	Het DTI verwerkingsproces was binnen de SVB de oplossing voor het samenstellen van uitgaande brieven. DTI is momenteel nagenoeg uitgefaseerd en opgevolgd door COMMA.
Derde:	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Deelnemer zich beroept, ongeacht de juridische banden/relatie met de Deelnemer, ten einde te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Document Management Systeem (DMS):	Onze softwareoplossing waarmee we onze digitale statische (onveranderbare) documenten opslaan, beheren, delen en ook weer tijdig vernietigen conform wet- en regelgeving.
Geschiktheidseisen:	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, financiële en economisch draagkracht en de beroepsbevoegdheid van een Deelnemer die in redelijke verhouding tot de aard en de omvang van de Opdracht staan en waaraan een Deelnemer moet kunnen voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunning:	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB de Overeenkomst, waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningsbeslissing:	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB voornemens is de (Raam)Overeenkomst waarop het aanbestedingsproces betrekking heeft te sluiten. Hieronder wordt mede verstaan de keuze om geen (Raam)Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriterium:	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt gegund, zijnde de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).
Inschrijving:	De offerte van de Deelnemer op basis van het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
Inschrijvingseisen:	De eisen die de SVB aan de Inschrijving stelt.
Jaar:	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.

Kantoortijden:	Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 18.00 uur.
Locatie:	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.
Logius:	Logius is een dienst van het Ministerie van Binnenlandse zaken en beheerder van generieke ICT-voorzieningen (bijvoorbeeld MijnOverheid).
Nota van Inlichtingen:	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Deelnemer, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Mailing:	Een gepersonaliseerde brief / beschikking (met eventuele bijlagen) met een standaard tekst, met of zonder variabelen gericht aan grote klantgroepen.
Mailpack:	Een gepersonaliseerde fysieke mailing, bestaande uit een brief, bijlagen, en eventueel een retourenvelop.
Onderaannemer:	Door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer kan bijvoorbeeld ook worden verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Opdracht:	Het onderwerp van Gunning zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document.
Opdrachtnemer:	De Deelnemer aan wie de Opdracht is gegund en met wie de (Raam)Overeenkomst is gesloten.
Print en Mailings:	Onder Print en Mailings verstaat de SVB het verwerken van mailbestanden, printen, coderen, couverteren, post gereed maken en ter post aanbieden van complete Mailpacks.
Quadient Inspire:	Is een Customer Communication Management (CCM) platform met uitgebreide ontwerp- en automatiseringsmogelijkheden voor gepersonaliseerde klantcommunicatie.
Service Level Agreement (SLA):	Een Bijlage bij de Overeenkomst met betrekking tot het niveau van de overeengekomen dienstverlening.
Sluitingstermijn:	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
Stichting Rinis (RINIS):	RINIS verzorgt de digitale gegevensuitwisseling naar de Berichtenbox.
Transactiemail:	Mailing met een persoonlijke en vertrouwelijke boodschap, zoals een jaaropgave.
Transitie:	De overdracht van de dienstverlening van de SVB of van een latende leverancier, de huidige Opdrachtnemer, naar nieuwe Opdrachtnemer rond aanvang van de Opdracht.
Uitsluitingsgronden:	De dwingende gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en de door SVB gehanteerde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Werkdagen:	Kalenderdagen behoudens zaterdagen en zondagen en nationaal algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

1. Introductie

1.1 De Sociale Verzekeringsbank (SVB)

De SVB is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene Nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 50 miljard euro uit aan burgers. Er werken circa 4.000 mensen bij de SVB.

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op *betrouwbaarheid*, *mensgerichtheid* en *voortvarendheid*. Dat is wat voor de SVB werken vanuit de “*bedoeling*” inhoudt. Zo blijven we elkaar inspireren om het beste te doen voor de burger, iedere dag opnieuw.

De SVB heeft onder meer de volgende gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Zorg en Welzijn (DZW): betaling en beheer PGB en V&O.
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW.

De SVB valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar werkt ook voor andere opdrachtgevers zoals het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Tegelijkertijd is de SVB een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid en is zij zelfstandig aanbestedingsplichtig aangezien de SVB conform artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 als publiekrechtelijke instelling wordt gekwalificeerd.

Voor nadere informatie over de SVB: www.svb.nl.

De SVB heeft 11 Locaties verspreid over het land. Hieronder de adresgegevens van de huidige Locaties van de SVB.



Locatiecode	Adres	Postcode	Plaats
AV	Van Heuven Goedhartlaan 1	1181 KJ	Amstelveen
BR	Rat Verleghstraat 2	4815 NZ	Breda
DV	Snipperlingsdijk 2	7417 BJ	Deventer
GR	Cascadeplein 5	9726 AD	Groningen
LD	Stationsplein 1	2312 AJ	Leiden
NY	Takenhofplein 4	6538 SZ	Nijmegen
RM	Laurentiusplein 8	6043 CS	Roermond
RD	Posthumalaan 100	3072 AG	Rotterdam
UR	Graadt van Roggenweg 400	3531 AH	Utrecht
UR- DZW/ V&O	Papendorpseweg 93	3528 BJ	Utrecht
ZS	Stationsstraat 112	1506 DK	Zaandam

1.2 Ambitie van de SVB

De maatschappij is altijd in beweging, net als de wensen en behoeften van burgers. Als uitvoerder en gezicht van de overheid willen we met de SVB continu voorzien in deze veranderende behoeften. Dit kunnen we alleen maar doen als we kijken naar de veranderende behoeften van de burgers. Maar ook als we kritisch naar onszelf durven kijken en meebewegen met de dynamiek van de maatschappij. De SVB stelt vast, kent toe, toetst en handhaaft. We informeren persoonsgericht, geautomatiseerd digitaal waar dat kan en via maatwerk waar nodig.

Als effectieve, wendbare organisatie blijven we vernieuwen. Hiermee vervullen we ook onze rol in de (internationale) keten(s) op een goede manier. De focus van alle organisaties in de keten moet daarbij gericht zijn op de dienstverlening, die waarde oplevert voor de burger. De SVB wil vanuit deze kerntaken ook komen tot een versterkt dienstenaanbod voor de burger en met inzet op vereenvoudiging van wet- en regelgeving, om daarmee een toekomstbestendige dienstverlener te zijn binnen één overheid waarbij de burger centraal staat.

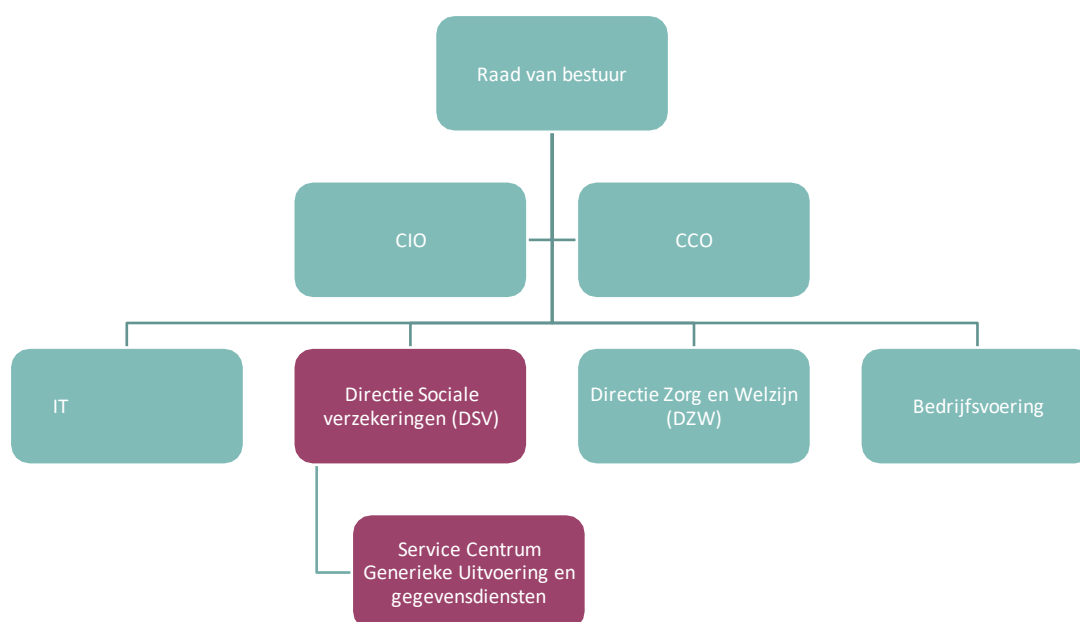
Vanuit haar maatschappelijke rol heeft de SVB drie sustainable development goals (SDG's) van de Verenigde Naties omarmd:

- Einde aan de armoede (SDG 1): door actief mensen op te zoeken die mogelijk recht hebben op onze regelingen en burgers met (dreigende) schulden te helpen, of door te verwijzen naar gemeenten en andere instanties
- Ongelijkheid verminderen (SDG 10): De SVB wil divers en inclusief zijn en een afspiegeling van de maatschappij. Een organisatie die elke unieke burger gelijkwaardig behandelt en waar alle medewerkers kunnen zijn wie ze zijn en gelijke kansen hebben. Dat doen we door het creëren van plaatsen voor arbeidsparticipanten, het toepassen van social return en door samen te werken met Sociaal ondernemers.
- Klimaatactie (SDG 13). Verder werkt de SVB toe naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030 door het reduceren van onze CO2 uitstoot, circulair in te kopen en het verduurzamen van onze Locaties. Daarbij belooft de SVB klimaatvriendelijk ondernemen.

1.3 Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Een medewerker van ICM treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie. Contractmanagement ondersteunt de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van de overeenkomst.

Deze aanbesteding vindt plaats in opdracht van het team Print en Mailings, onderdeel van de directie Sociale verzekeringen (DSV) van de SVB. Het team Print en Mailings valt onder het Service Centrum Generieke Uitvoering en gegevensdiensten en is verantwoordelijk voor de logistiek van het mailproces.



Figuur 1: Plaats van centrale mailings onder DSV.

1.4 Strategische doelstellingen SVB

1.4.1 De meerjarenkoers

De maatschappij is altijd in beweging, net als de wensen en behoeften van burgers. Als uitvoerder en gezicht van de overheid willen we met de SVB continu voorzien in deze veranderende behoeften. In de meerjarenkoers zijn de ambities geschreven voor onze dienstverlening en hoe we willen omgaan met de veranderende maatschappij, zodat we klaar zijn voor de toekomst. De meerjarenkoers is opgebouwd uit drie rollen en vijf ambities.

Om de meerjarenkoers te realiseren, zijn de vier kerntaken van de SVB (informer, toetsen, betalen, handhaven) het uitgangspunt. Als effectieve, wendbare organisatie blijven we vernieuwen (SVB als **uitvoerder**). Hiermee vervullen we ook onze rol in de (internationale) keten(s). De focus van alle organisaties in de keten moet daarbij gericht zijn op de dienstverlening, die waarde oplevert voor de burger (SVB als **verbinder**). De SVB wil vanuit deze kerntaken ook komen tot een versterkt dienstenaanbod voor de burger en met inzet op vereenvoudiging van wet- en regelgeving, om daarmee een toekomstbestendige dienstverlener te zijn binnen één overheid waarbij de burger centraal staat (SVB als **dienstverlener**).

De volgende vijf ambities zijn van belang:

- 1) Basis op orde;
- 2) Ketenintegratie;
- 3) Effectiever door maatwerk;
- 4) Persoonlijke en proactieve dienstverlening;
- 5) Een overheid

Voor meer informatie zie: www.svb.nl/nl/over-de-svb/hoe-werken-we/onze-strategie.

Als vertrekpunt gelden de kerntaken als antwoord op de veranderende context en daaruit voortvloeiende behoeften van burgers. Vanuit deze kerntaken wordt gedoseerd voortgebouwd aan een steeds verdergaande modernisering van onze dienstverlening (goed-beter-best). Deze vernieuwing wordt verstevigd door middel van digitale dienstverlening van OMNI-channel diensten, portalen voor onze klanten (burgers) evenals ketenpartners en evenals het faciliteren van onze ruim 4.000 collega's met moderne werkplekken. Deze werkplekken dienen continue beschikbaar te zijn (tijd- en locatieonafhankelijk werken) waarbij veiligheid van processen en data een hoge prioriteit heeft. Hierin staat centraal dat deze diensten allemaal de hoogst mogelijke continuïteit hebben en dat we onze werkzaamheden digitaal veilig kunnen uitvoeren op basis van alle geldende regelingen, adviezen en wet & regelgeving.

1.4.2 Achtergrondinformatie

Jaaropgave

De grootste Mailing welke jaarlijks door de SVB wordt verzonden is de AOW jaaropgave (voor binnen en buitenland). Deze Mailing wordt jaarlijks in januari verzonden en behelst circa 50% van het contractvolume. Deze Mailing wordt, mede afhankelijk van de voorkeur van de klant via de reguliere post of de Berichtenbox verstuurd. Elektronische verzending gebeurt indien de klant hier expliciet voor heeft gekozen. De SVB is wettelijk verplicht indien de klant dit wenst de JOP per post te blijven versturen.

2. Opdrachtomschrijving

2.1 Aanleiding en doel van deze aanbesteding

2.1.1 Aanleiding & Huidige situatie

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) besteedt het printen van bulkmailings al langere tijd uit aan externe leveranciers, omdat dit niet tot haar kerntaken behoort. De SVB heeft bovendien zelf geen geschikte apparatuur en middelen om dergelijke grote volumes tijdig te printen, couverteren en ter post aan te bieden. Daarom is de SVB op zoek naar een Opdrachtnemer die het Print- en Mailingsproces voor bulkmailingen kan uitvoeren. De SVB heeft op dit moment een (raam)Overeenkomst voor Print en Mailings. Deze Raamovereenkomst eindigt op 1 april 2025.

De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Overeenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor de uitvoering van Print en Mailings zoals beschreven in dit Beschrijvend Document.

2.2 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding is een marktconsultatie gehouden. Op 30 september 2024 is middels een vooraankondiging op TenderNed een document gepubliceerd met daarin een aantal vragen aan potentiële aanbieders, om helder te krijgen wat de markt kan bieden, hoeveel aanbieders er zijn en of de wensen/ideeën van de SVB haalbaar zijn. Hierop is door een aantal marktpartijen gereageerd. De antwoorden die zijn gegeven zijn verwerkt in de uitgangspunten en invulling van deze aanbesteding. De samenvatting van de marktconsultatie is bijgevoegd in Bijlage M van deze aanbesteding.

2.3 Omschrijving van de Opdracht

Mailings van de SVB zijn van oudsher een essentieel communicatiemiddel en worden gezien als het visitekaartje van de organisatie. Via deze Mailings informeert de SVB haar klanten bijvoorbeeld over jaaropgaven, wetswijzigingen en de bijbehorende gevolgen ervan.

Bijna dagelijks verstuurt het team Print en Mailings (afdeling Centrale Uitvoering) diverse Mailings aan verschillende klantengroepen met als doel hen te informeren dan wel te activeren, om informatie in te winnen, een aankondiging te doen, of om een beschikking te sturen. De SVB verstuurt circa 5 miljoen Mailpacks en ongeveer 300 Mailings per jaar, waarvan ongeveer 40% digitaal en 60% op papier. Voor meer informatie over de aantallen zie paragraaf 2.5.

Een Mailing is: 'een gepersonaliseerde brief/beschikking (met eventueel bijlagen) met een standaard tekst, met of zonder variabelen, gericht aan grote klantengroepen'. Elke (nieuwe) Mailing heeft een eigen draaiboek dat naar de Opdrachtnemer gaat. In het draaiboek staat uitputtend beschreven aan welke specificaties een Mailing moet voldoen. Bij het verzorgen van Mailings wordt intern nauw samengewerkt met de afdeling HR Facilities, Online Dienstverlening en Klantproducten, Corporate Communicatie, ICT-diensten, projectleiders en externe partijen die materialen leveren voor een Mailing.

De SVB kent vier (4) soorten Mailings:

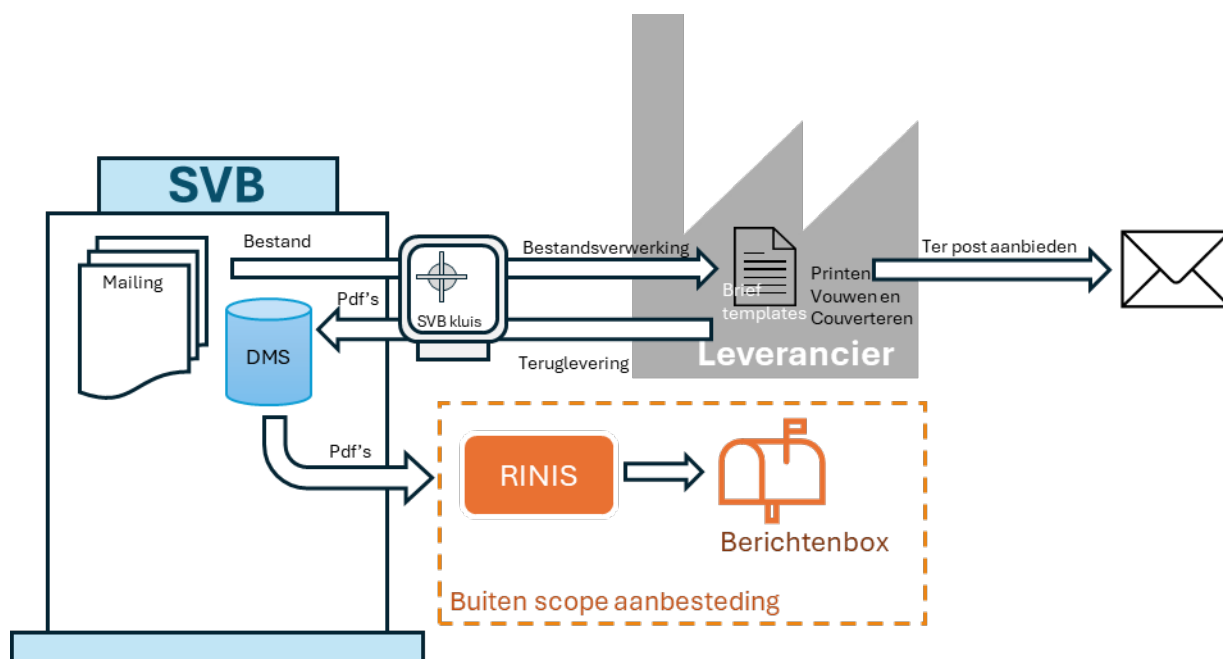
- Reguliere Mailings: dit zijn Mailings die in de jaarplanning zijn opgenomen;
- Incidentele (of eenmalige) Mailings: dit zijn Mailings die niet in de jaarplanning zijn opgenomen;
- Spoedmailings: dit zijn incidentele Mailings met ingekorte tijdlijnen. Uiteraard worden de afwijkende tijdlijnen in overleg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

en opgenomen in de jaarplanning.

Opdrachtnemer realiseert voor de SVB deze Mailings op basis van de door de SVB aangeleverde Data en Draaiboeken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opzet en het beheer van de formats van de Mailings. Voor een indruk zie Bijlage L Productoverzicht reguliere Mailings en Bijlage J Eenmalige Mailings vanaf 2016. Daarnaast is in Bijlage O de concept jaarplanning toegevoegd. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

2.3.1 Het huidige proces centrale mailings

1. De SVB stuurt de planning, briefteksten en het draaiboek naar de leverancier.
2. De leverancier bouwt/ontwerpt/beheert de briefconcepten met de door de SVB aangeleverde data.
3. De databestanden worden via de kluis naar de leverancier gestuurd. Via de kluis vindt data-uitwisseling plaats. De kluis is ingericht om als doorgeefplek te dienen, een soort veilige brievenbus.
4. De leverancier zet middels de briefconcepten en de databestanden de Mailing op.
5. De leverancier stuurt via de kluis proeven ter controle naar de SVB.
6. De leverancier stuurt na goedkeuring van de proeven afhankelijk van de Mailing via de kluis PDF's retour voor het inlezen in DMS en/of de Berichtenbox.
7. De leverancier gaat de Mailing printen, couverteren en post klaar maken.
8. De leverancier biedt de Mailing ter post aan bij PostNL.



In Bijlage N is een gedetailleerde procesbeschrijving Print en Mailings opgenomen.

2.3.2 Huidige proces Uitwijkmogelijkheid Postkamer

Op hoofdlijnen kan gesteld worden dat in uitzonderingsgevallen, de SVB gebruik moet maken van de uitwijk dienstverlening. Uitwijk is nodig aangezien de brieven een datum bevatten en het daarom cruciaal is dat deze tijdig ter post worden aangeboden. Concreet ziet dit o.a. op de volgende momenten:

1. Onderhoud en/of storting van machines:

2. Technische veranderingen (o.a. wijziging in CCM-oplossing):
Uitwijken door personele bezetting: Bij onvoldoende personele capaciteit of een onverwacht hoog volume aan uitgaande post, kan het nodig zijn om gebruik te maken van de uitwijkmogelijkheid. De postverwerking moet dagelijks tijdig worden afgerond.

Het huidige proces voor het verwerken van brieven via de Ricoh ProcessDirector:

De postkamer geeft door aan de leverancier dat zij graag van de mogelijkheid tot uitwijken gebruik willen maken en vervolgens wordt het verzoek uitgezet via de volgende stappen:

- 1) Aanmelding van brieven: Medewerkers melden dagelijks de te verzenden brieven aan in het systeem. Deze brieven worden automatisch in de Ricoh ProcessDirector geregistreerd.
- 2) Genereren van printjob: De Ricoh ProcessDirector genereert een overzicht van alle aangemelde brieven die verwerkt moeten worden. Op basis van dit overzicht wordt er een printjob aangemaakt. Aan elke brief wordt een 2D-code toegevoegd om verdere verwerking te vergemakkelijken en te volgen.
- 3) Verwerking in de postkamer: Zodra de printjob is aangemaakt, haalt de postkamer de brieven op vanuit de Ricoh ProcessDirector. De brieven worden in het systeem zichtbaar gemaakt, waarna de postkamer de printopdracht doorstuurt naar de juiste printer of naar Jetmail. Brieven die meer dan 10 pagina's bevatten, worden in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) handmatig verwerkt om de vertrouwelijkheid van persoonlijke gegevens te waarborgen. De leverancier houdt separaat met de postkamer het voorraadbeheer bij. Dit verloopt niet via de leveranciersportal.

Per maand kan er ten aanzien van de uitwijkmogelijkheid een vast bedrag van € 450,- in rekening worden gebracht. De variabele kosten dienen te worden opgenomen in het prijzenblad (Bijlage C).

2.3.3 Doelstellingen

Voor de SVB zijn goede communicatiekanalen met de burgers en ketenpartners, primair in Nederland maar ook in het buitenland, belangrijk. Anno 2024 is de Mailing in de uitvoering van de dienstverlening aan burgers voor 'SVB regelingen' nog steeds een fundamenteel contactinstrument. De volgende doelstellingen zullen door de opdrachtnemer worden bewerkstelligd, namelijk:

Kwaliteit en Zorgvuldigheid: De SVB zoekt een samenwerkingspartner die hoogwaardige kwaliteit biedt in het Print en Mailings proces. Dit omvat zorgvuldige aandacht voor de uitvoering van de Mailings bij het gehele proces vanaf het bouwen/ontwerpen van briefconcepten, het zorgvuldig verwerken van klantdata en het opzetten van de Mailing, tot aan het printen, couverteren en post klaar maken van de Mailing en de aanpalende processen die hiermee te maken hebben (denk aan voorraad beheer). Kwaliteit is hierbij leidend voor alle onderdelen van het proces en vormt de basis voor een optimale dienstverlening. Voor het bereiken van de gewenste resultaten is het essentieel dat de opdrachtnemer afspraken nakomt, kwaliteit levert, blijft innoveren en leert van eerdere ervaringen en best practices. Het doel is om fouten in de Mailings te voorkomen, waarbij foutloosheid de norm is. Mochten er toch onjuistheden ontstaan, dan wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij deze tijdig en transparant communiceert, samenwerkt om tot een oplossing te komen en leert van de ontstane fouten.

Flexibiliteit en Tijdigheid: De SVB zoekt een partner die snel en effectief inspeelt op de veranderende wensen en omstandigheden, met tijdige en nauwkeurige uitvoering als prioriteit. De opdrachtnemer dient in staat te zijn om Print- en Mailingprocessen zonder vertraging aan te passen en uit te voeren op verzoek van de SVB, of dit nu gaat om wijzigingen in planning, tijdelijke verhoging van volumes, of spoedmailings. Het vermogen om flexibel om te gaan met zowel reguliere werkzaamheden als eenmalige projecten, zoals een toename in het gebruik van de Berichtenbox of een eventuele soepele overgang naar COMMA gedurende de

contractperiode, is essentieel om de dienstverlening van de SVB tijdig en zonder onderbreking te waarborgen.

Samenwerking en Communicatie: De SVB hecht grote waarde aan een effectieve samenwerking met de opdrachtnemer, aangezien een nauwkeurig en gestroomlijnd Print en Mailings proces van essentieel belang is. Een goede samenwerking kenmerkt zich door heldere communicatie, waarbij de opdrachtnemer de SVB actief informeert en binnen de eigen organisatie duidelijk communiceert over de voortgang en uitvoering. De SVB verwacht dat de opdrachtnemer zich proactief en professioneel opstelt, actief meedenkt over verbeteringen in het proces en advies uitbrengt om efficiëntie en foutloosheid te waarborgen. Om deze samenwerking optimaal te laten verlopen, vervult de opdrachtnemer een coördinerende rol, waarbij hij de data van de SVB ontvangt en verantwoordelijk is voor het verdere proces. Een vast contactpunt, heldere communicatie en een ontzorgende werkwijze zijn hierbij onmisbaar. De SVB verwacht van de opdrachtnemer niet alleen een nauwkeurige uitvoering van de werkzaamheden, maar ook dat de communicatie richting de SVB tijdig, helder, effectief en doelgericht verloopt.

Informatiebeveiliging en Privacy: De SVB stelt hoge eisen aan de veilige verwerking van klantgegevens en verwacht dat de opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht op zorgvuldige en verantwoorde wijze omgaat met de beveiliging van deze gegevens. Bescherming van de aan de SVB toevertrouwde informatie is essentieel voor een betrouwbare bedrijfsvoering en het behalen van de organisatie-doelstellingen. Om dit te waarborgen, dient de opdrachtnemer te voldoen aan alle wettelijke vereisten en richtlijnen die gelden voor informatiebeveiliging en privacy in de publieke sector. Daarbij mag de dienstverlening ten aanzien van Print en Mailings, in geen enkel opzicht in strijd zijn met het beveiligingsbeleid van de SVB. Dit vraagt om een opdrachtnemer met een betrouwbaar en aantoonbaar effectief informatiebeveiligings- en privacybeleid, zodat de veiligheid en continuïteit van de informatievoorziening volledig is gewaarborgd en de SVB haar verplichtingen op het gebied van gegevensbescherming en continuïteit van de dienstverlening kan nakomen.

Duurzaamheid: Het doel van deze aanbesteding is om een betrouwbare en duurzame partner te selecteren die hoogwaardige Print- en Mailingdiensten levert, met bijzondere aandacht voor milieu-impact en sociale betrokkenheid. Daarom wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij actief bijdraagt aan het verminderen van de ecologische voetafdruk, door bewuste keuzes te maken in materialen en productiemethoden, en dat hij kansen benut om werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

2.3.4 Binnen de scope van de Opdracht

Binnen de scope van de Overeenkomst:

- De verwerking van door de SVB aan te leveren databestanden en het matchen met de diverse van toepassing zijnde briefvarianten inclusief het op juiste en correcte wijze concretiseren en preciseren van variabelen in de juiste briefvariant en bijlagen.
- Het gepersonaliseerd printen, coderen, couverteren, post gereed maken en ter post aanbieden bij de verzendorganisatie door de SVB bepaald (in 2024 PostNL) van aangeleverde Mailpacks.
- Zorgdragen voor het benodigde blanco papier, en het drukken en/of printen van logopapier, formulieren, leaflets, folders en andere bijlagen. Het drukken en/of (gepersonaliseerd) printen kan in zowel zwart, als zwart met steunkleur, als full colour.
- Fungeren als uitwijkmogelijkheid in het geval van calamiteiten van de print-dienstverlening bij de Centrale postkamer in Utrecht.
- Maken van PDF's ten behoeve van zowel het DMS als de Berichtenbox.
- Het beschikbaar stellen van een online klantomgeving (portal).

2.3.5 Buiten de scope van de Opdracht

- De dagelijkse verwerking van Mailings vanuit de locatiemedewerkers. Deze Mailings worden verwerkt in COMMA en het printen van deze Mailings vindt plaats bij onze eigen postkamer in Utrecht. Uitzondering hierop is wanneer er door calamiteiten moet worden uitgeweken, dat valt binnen de scope.
- Drukwerk anders dan Mailings.
- Enveloppen, briefpapier en scheidingsvellen. De SVB neemt deel aan de Rijksbrede overeenkomst inzake facilitair drukwerk en aanverwante dienstverlening.
- Postbezorging, de brieven die niet- digitaal via de Berichtenbox worden geleverd worden bezorgd via de verzendorganisatie (in 2024 PostNL). Deze dienstverlening is tot stand gekomen via de Rijksbrede aanbesteding.
- De brieven die digitaal worden afgeleverd aan de Berichtenbox van de klant worden niet bezorgd door PostNL. De digitale bezorging wordt verzorgd door de SVB via RINIS.
- De SVB kluis is een beveiligde plek waar bestanden worden 'geparkeerd' en waar interne en externe partijen toegang toe hebben. De kluis wordt gebruikt voor 'uitgaande' en 'inkomende' bestanden die handmatig en/ of automatisch worden verwerkt. Wanneer de SVB-kluis niet beschikbaar is dan hebben meerdere SVB-processen hier last van, waaronder Print en Mailings. De overeenkomst van deze kluis is tot stand gekomen middels een Nadere Overeenkomst onder de Rijksbrede EASP overeenkomst.

2.4 Percelen

Deze Opdracht wordt niet in percelen verdeeld, omdat de SVB van mening is dat de Opdracht één overheidsopdracht betreft. De verschillende onderdelen van deze overheidsopdracht zijn dusdanig met elkaar verweven dat zij één economische of één technische functie vervullen. Er is daarom geen sprake van samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet 2012.

2.5 Raming van de waarde van de Opdracht

De hoogte van de uitgaven voor deze Opdracht is sterk afhankelijk van externe en interne ontwikkelingen. Externe ontwikkelingen in de markt zijn vaak onvoorzienbaar. Hierbij kan gedacht worden aan de voortschrijdende digitalisering van het berichtenverkeer via bijvoorbeeld de Berichtenbox of wijzigingen in wet en regelgeving met betrekking tot het verplicht aanbieden van de jaaropgave per post.

Ontwikkelingen binnen de SVB hangen sterk samen met de ontwikkelingen in de markt en hebben daardoor dezelfde onvoorspelbare aard. Hierbij kan gedacht worden aan ontwikkelingen en gebeurtenissen op maatschappelijk of politiek vlak die het werkgebied van de SVB raken en waardoor het takenpakket van de SVB wijzigt en daarmee ook de behoefte van de SVB c.q. de omvang van de Opdracht.

Dit maakt een raming van de Opdracht lastig maar in onderstaande tabel is een voorlopige raming over de looptijd van de Opdracht nader uitgewerkt.

Raming	prognose	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Aantallen	2024								
Aantal eenmalig	73.062	73.062	73.062	73.062	73.062	73.062	73.062	73.062	73.062
Aantal regulier	5.738.920	5.812.105	5.891.016	5.972.558	5.995.309	6.082.800	6.172.607	6.263.653	6.356.701
Totaal aantal mailpacks	5.811.982	5.885.167	5.964.078	6.045.620	6.068.371	6.155.862	6.245.669	6.336.715	6.429.763
Aantal pagina's	11.623.965	11.770.335	11.928.156	12.091.239	12.136.743	12.311.724	12.491.339	12.673.429	11.623.965
<i>aantal mailpacks papier</i>	3.885.358	3.575.149	3.460.253	3.343.348	3.065.781	3.041.872	3.014.939	2.983.647	2.948.492
<i>aantal mailpacks digitaal</i>	1.926.624	2.310.018	2.503.824	2.702.272	3.002.591	3.113.990	3.230.730	3.353.068	3.481.270
	33%	39%	42%	45%	49%	51%	52%	53%	54%
aantal prints	7.770.717	7.150.299	6.920.507	6.686.695	6.131.561	6.083.743	6.029.878	5.967.293	5.896.984
aantal mailings eenmalig	12	12	12	12	12	12	12	12	12
aantal mailings regulier	334	334	334	334	334	334	334	334	334
17 templates van Lage complexiteit									
11 templates van Gemiddelde complexiteit									

*Aantal prints is het aantal Mailpacks papier x twee (2) (gemiddeld bevat een Mailpack twee (2) blz.)

De SVB verwacht geen sterke afname van het aantal Mailings. Het aantal Mailings is de afgelopen jaren redelijk stabiel gebleken.

Klanten worden gestimuleerd om zoveel mogelijk gebruik te maken van de Berichtenbox, een groeiend aantal klanten wil de Mailings digitaal ontvangen. Hoewel de stijging zich in een gematigd tempo voltrekt, is deze stijging wel constant. In totaal is het aantal klanten dat gebruik maakt van de Berichtenbox 3.6% gestegen t.o.v. een jaar ervoor.

De geraamde waarde van de overeenkomst voor de periode van zeven (7) jaar bedraagt € 2.6 miljoen. Dit bedrag is exclusief implementatie en exclusief btw. Voor de implementatie van de huidige situatie mag maximaal € 40.000 aan implementatiekosten (exclusief BTW) in rekening worden gebracht. Deze implementatiekosten worden niet meegewogen in de prijsbeoordeling. Deelnemer dient er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke waarde zowel naar boven als naar beneden – kan afwijken van deze raming. Aan de raming kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

2.6 Herziening in verband met COMMA

2.6.1 Omschrijving van de mogelijke wijzigingen

De SVB behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de volgende wijzigingen door te voeren in het proces en de werkwijze, zonder dat dit leidt tot een wezenlijke verandering van de algemene aard van de opdracht:

- De migratie van het huidige centrale mailproces naar de interne Customer Communication Management (CCM) SaaS-oplossing genaamd COMMA, waarbij COMMA het volledige proces van documentcompositie, templatebeheer en documentgeneratie overneemt.
- Aanpassingen in het proces voor de brieftemplatebouw, waarbij de Opdrachtnemer voortaan de brieftemplates integreert binnen de COMMA-omgeving van de SVB met behulp van de Quadient Designer tool (cloudgebaseerd).
- De implementatie van een systeem voor terugkoppeling, waarbij de Opdrachtnemer na verzending van brieven productiegegevens uit het Print- en Mailproces aanlevert aan de SVB in een overeengekomen bestandsformaat, zodat deze gegevens in de COMMA-database worden opgenomen.
- Het stapsgewijs uitschakelen van oude softwarecomponenten binnen de huidige verwerkingsomgeving zodra de COMMA-acceptatie- en productieomgevingen voor centrale Mailings volledig operationeel en door de SVB goedgekeurd zijn.

2.6.2 Voorwaarden voor toepassing van wijzigingen

De wijzigingen worden alleen toegepast onder de volgende voorwaarden:

- Acceptatietesten: Acceptatietesten tonen voor 100% aan dat de COMMA-acceptatieomgeving klaar is voor de verwerking van centrale Mailings.
- Productietesten: Productietesten tonen voor 100% aan dat de COMMA-productieomgeving correct is geïmplementeerd, uitvoerig getest en door de SVB is goedgekeurd voor productie.
- Voorbereiding en aanpassing: De COMMA-acceptatieomgeving wordt aangepast en geoptimaliseerd voor de verwerking van Mailings voorafgaand aan de migratie.

De migratie wordt uitgevoerd in nauw overleg tussen de SVB en de Opdrachtnemer, waarbij de continuïteit van de verwerking en kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijven.

2.6.3 Herzieningsclausule

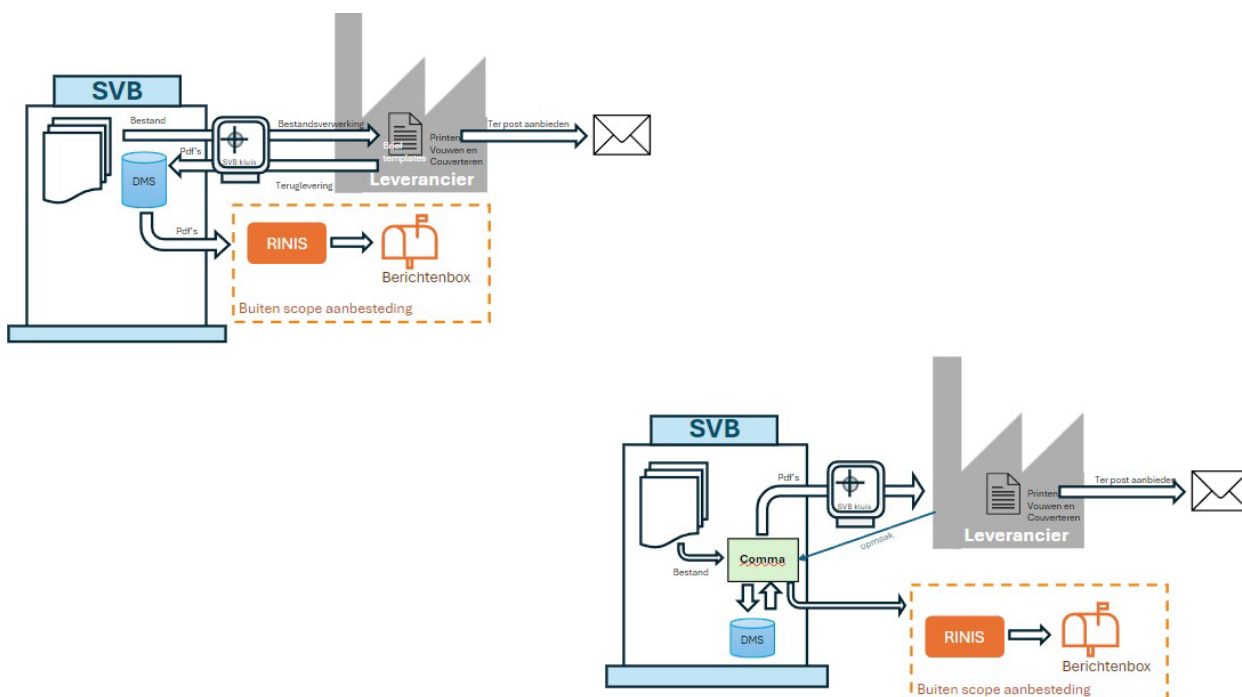
De wijzigingen in deze clausule zijn uitsluitend gericht op de optimalisatie van de technische en operationele processen binnen de bestaande scope van de opdracht. De aard van de opdracht als Print- en Mailexploitant blijft ongewijzigd.

De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen/herzien op de volgende punt(en):

Mogelijke overgang COMMA

Het huidige centrale mailproces is een robuust en stabiel proces waarbinnen nauwelijks incidenten optreden. De SVB heeft in 2023 een eigen Customer Communication Management (CCM) SaaS-oplossing in gebruik genomen voor de interactieve en on-demand brieven. De SVB heeft deze CCM-oplossing intern de naam "COMMA" gegeven en het is de vervanger van onze huidige DTI (Data Tekst Integratie) proces. Op dit moment kunnen 2.250 individuele SVB medewerkers gelijktijdig COMMA gebruiken voor het interactief aanmaken van individuele brieven.

Middels een aantal aanpassingen kan COMMA worden ingezet om ook de centrale Mailings te genereren, ongeacht de grootte of complexiteit. Hierdoor krijgen we de mogelijkheid om onze bestaande, zelfontwikkelde softwarecomponenten, die jarenlang betrouwbaar dienst hebben gedaan binnen ons interne mailingverwerkingsproces, geleidelijk uit te faseren. Op dit moment wordt dit nader onderzocht, met als uitgangspunt dat tijdens de contractperiode wordt overgegaan op de COMMA-oplossing voor centrale Mailings.



Bovenstaande afbeelding toont de huidige situatie en de mogelijk toekomstige situatie indien er mogelijk wordt overgegaan op COMMA.

Hieronder een korte toelichting over COMMA:

COMMA bestaat in de basis uit het Quadiant Inspire platform, met daaromheen diverse technieken om b.v. automatische bestandsuitwisseling, bestandsvoorbereiding, bestandscontroles, bestandsverrijking, monitoring en bewaking en het gebruik van diverse koppelingen en verschillende integraties en verzendingen via diverse distributiekanaal mogelijk te maken. Dit is voor de SVB beschikbaar binnen één (1) SaaS-oplossing. De SVB beschikt met COMMA over een eigen CCM-omgeving in de cloud.

COMMA is reeds gekoppeld met ons DMS en genereert een PDF/UA ter archivering (UA voor digitale toegankelijkheid). COMMA is tevens aangesloten op de Berichtenbox (ook PDF/UA), inclusief automatische bounce afhandeling. Deze koppeling voldoet aan de benodigde interface eisen die Logius stelt. Tevens levert COMMA de pdf-printbestanden van de interactief of on-demand samengestelde brieven af aan onze centrale Postkamer van de SVB in Utrecht voor de Print- en Mailverwerking. Daarnaast is COMMA voorzien van de basistemplates van de SVB en van alle uniform in onze communicatie te gebruiken SVB-huisstijlelementen, zoals logo's, kleuren, lettertypes, etc. Alle binnen COMMA geproduceerde brieven kan de SVB, middels een specifiek toegekend TicketID op recordniveau binnen de gehele productie volgen.

COMMA is technisch ingericht als een gescheiden Test/Acceptatie en Productie omgeving en dit is zo ook doorgevoerd op de afleverkanalen DMS en de Berichtenbox. Hierdoor is er een fasering in COMMA aangebracht. De fase wanneer we brieftemplates nog aan het voorbereiden, testen en aan het accepteren zijn en de fase dat we Mailings daadwerkelijk produceren. Dat verschil is ook op de gegenereerde brieven doorgevoerd. Automatisch is de vermelding "ACC" zichtbaar op het document, zolang het nog geen formele productiestatus heeft.

Op dit moment wordt onderzocht of COMMA ook gebruikt kan worden voor de documentcompositie en generatie van onze Mailings. De standaard zaken als basistemplate en huisstijlelementen, maar ook de reeds aanwezige afleverkanalen op ons DMS en de Berichtenbox (inclusief automatisch bounce verwerking) worden dan ook voor onze Mailings gebruikt. Tevens kan de SVB dan afscheid nemen van oude

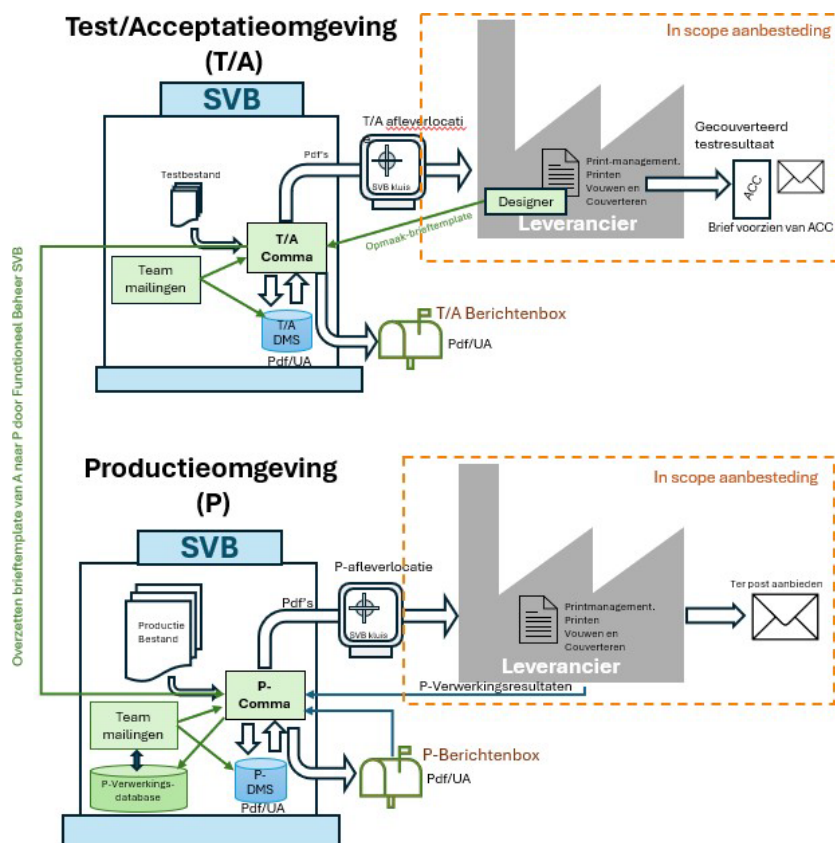
geprogrammeerde softwarecomponenten, omdat die functioneel al aanwezig zijn of dan opgelost worden in de COMMA-omgeving.

De Print- en Mail leverancier wordt dan gevraagd om in dat scenario de brieftemplates van onze Mailings in onze COMMA-omgeving in te bouwen middels onze Quadient Designer tool (via de cloud). De uiteindelijk te printen mailingbestanden worden dan nog steeds bij u als onze Print- en Mailleverancier aangeleverd. Dit betekent dat het proces van de bouw van de brieftemplates en het print-couverteren en verzenden ervan voor de Print- en Mailleverancier gelijk blijft. Het genereren van de brieven zelf verplaatst zich dan van de Print- en Mailleverancier naar onze COMMA-omgeving. De aflevering aan alle overige reeds aanwezige distributiekkanalen, zoals de Berichtenbox gaan dan ook rechtstreeks verlopen vanuit COMMA.

Nieuw zou zijn dat de Print- en Mailleverancier wordt gevraagd om ná verzending van de brieven de productiegegevens van hun productieproces terug te koppelen aan COMMA (in een nog overeen te komen bestandsformaat). Hiermee ontstaat er in COMMA één centrale database waarin alle uitgaande communicatie is samengebracht, ongeacht of het interactief, on-demand of als Mailing (batch) verzonden is geweest. Dat inzicht is dan beschikbaar over de distributiekkanalen Berichtenbox, interne printroom SVB en de Print- en Mailleverancier.

Zo wordt er een afgescheiden acceptatie tenant voor de mailingverwerking op COMMA geactiveerd. Hierdoor kan er geen beïnvloeding plaatsvinden tussen de interactieve en on-demand verwerking en de mailingverwerking.

In bijgaande schematische stapsgewijze weergave een overzicht hoe de verwerking naar verwachting verloopt van Acceptatie naar de productieomgeving.



2.7 Indexering

De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Wél zullen de tarieven onderhevig zijn aan indexering. De tarieven zullen elk Jaar voor het eerst per 1 januari 2026, per component (papier of dienstverlening) worden geïndexeerd volgens een CBS index;

Voor papier: de CBS index Productenprijzen (PPI); afzet-, invoer, verbruiksprijzen, index 2021=100, 1712 papier en karton. De huidige link naar het bestand is:

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85770NED/table?ts=1731872422938>

Er wordt uitgegaan van de jaarmutatie (%) van oktober van het voorliggende Jaar, welke door het CBS wordt vastgesteld.

Voor de dienstverlening: de CBS index Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100, Dienstenprijsindex (DPI). De huidige link naar het bestand is: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED>. Er wordt uitgegaan van de jaarmutatie (%) van ieder 2^e kwartaal van het voorliggende Jaar, welke door het CBS wordt vastgesteld.

In onderstaande tabel is aangegeven wat dit concreet per welke datum inhoudt.

Datum	Indexering
1 januari 2026	Papier: Jaarmutatie % oktober 2025 Dienstverlening: Jaarmutatie % 2 ^e kwartaal 2025

1 januari 2027	Papier: Jaarmutatie % oktober 2026 Dienstverlening: Jaarmutatie % 2 ^e kwartaal 2026
Optioneel 1 januari 2028	Papier: Jaarmutatie % oktober 2027 Dienstverlening: Jaarmutatie % 2 ^e kwartaal 2027
Optioneel 1 januari 2029	Papier: Jaarmutatie % oktober 2028 Dienstverlening: Jaarmutatie % 2 ^e kwartaal 2028
Optioneel 1 januari 2030	Papier: Jaarmutatie % oktober 2029 Dienstverlening: Jaarmutatie % 2 ^e kwartaal 2029
Optioneel 1 januari 2031	Papier: Jaarmutatie % oktober 2030 Dienstverlening: Jaarmutatie % 2 ^e kwartaal 2030
Optioneel 1 januari 2032	Papier: Jaarmutatie % oktober 2031 Dienstverlening: Jaarmutatie % 2 ^e kwartaal 2031

De (geïndexeerde) nieuwe tarieven worden afgerond op het aantal cijfers achter de komma zoals opgenomen in het prijzenblad. De indexering kan zowel positief als negatief worden toegepast. Partijen informeren elkaar tijdig schriftelijk en onderbouwd, met de juiste stukken, over de juiste indexcijfers en indexering.

2.8 Duur en afloop Overeenkomst

De SVB beoogt één (1) Overeenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer voor de duur van 24 maanden met de eenzijdige optie voor de SVB tot verlenging van tweemaal (2) met de periode van maximaal 24 maanden en eenmaal een periode van 12 maanden. De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 april 2025. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Overeenkomst is 31 maart 2027. Tijdens de eerste drie (3) maanden van de Overeenkomst dient rekening te worden gehouden met de implementatie (Schaduwdraaien). Na afloop van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer drie (3) maanden stand-by te staan indien de nieuwe Opdrachtnemer niet kan leveren wat is afgesproken.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1 Openbare procedure

De Opdracht betreft een dienst zoals bedoeld in artikel 2.3 van de Aanbestedingswet 2012. De SVB maakt voor deze aanbesteding gebruik van de openbare procedure conform artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012.

Het aanbestedingsnummer EA2023048 is de referentie voor deze aanbesteding.

Op de Opdracht zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

Naam	CPV-code
Drukwerk -en aanverwante producten	22000000-0
Drukkerij- en aanverwante diensten	79800000-2
Samenstelling van verzendlijsten en verzenddienst	79570000-0

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden ICT Print en mailings van toepassing (AIV-ICT Print en mailings). Algemene of andere door de Deelnemer gehanteerde voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

3.2 Aanbestedingsstukken

Deze Opdracht wordt via www.Tenderned.nl op de Tenders Electronic Daily (TED; <http://ted.europa.eu/TED/main/HomePage.do>) van de Europese Commissie gepubliceerd. Bij publicatie op TED wordt een kenmerk toegevoegd. Dit TED-kenmerk wordt bij de eerste Nota van Inlichtingen vermeld.

De SVB stelt vervolgens de aanbestedingsstukken via www.Tenderned.nl met elektronische middelen ter beschikking, waarmee Deelnemer in de gelegenheid zal zijn tot het vrij, rechtstreeks en volledig downloaden van de aanbestedingsstukken.

3.3 Planning

In onderstaande tabel is de globale planning van deze aanbesteding weergegeven. De SVB behoudt zich het recht voor alle onderstaande en overige in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen genoemde data en tijden te wijzigen. Deelnemers zullen hierover tijdig geïnformeerd worden.

Mijlpaal	Datum & Tijd
Publicatie Beschrijvend Document op www.tenderned.nl	Woensdag 11 december 2024
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	Woensdag 8 januari 2025 voor 12 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 1	vrijdag 17 januari 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2	Vrijdag 24 januari 2025 voor 12 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 2	Donderdag 30 januari 2025

Sluitingstermijn (de datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van de Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.)	Dinsdag 11 februari 2025 voor 12 uur
Opening kluis	Dinsdag 11 februari 2025
Gunningsbeslissing	Donderdag 27 februari 2025
Standstill-termijn	20 dagen
Gunning	Maandag 24 maart 2025
Ingangsdatum Overeenkomst	Dinsdag 1 april 2025
Implementatieperiode / Schaduwdraaien	Maximaal 3 maanden
Aanvang van operationele werkzaamheden	Uiterlijk 1 juli 2025

3.4 Taal

De gehele aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal. Alle door de Deelnemer aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien Deelnemer toch gebruik wenst te maken van documenten in een andere taal, dan kan dit uitsluitend met instemming van de SVB. Indien deze instemming ontbreekt, wordt het betreffende document buiten beschouwing gelaten. Hierdoor kan een Inschrijving onvolledig zijn en daardoor als ongeldig terzijde worden gelegd.

3.5 Communicatie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via het berichtenverkeer in TenderNed, tenzij dit door het uitvallen van TenderNed niet mogelijk is en de SVB aangeeft conform het gestelde in artikel 2:109a Aanbestedingswet 2012 te gaan communiceren. Deelnemers die op andere wijze bij de SVB informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. In afwijking hiervan dienen klachten conform paragraaf 3.8 op de voorgeschreven wijze per e-mail te worden ingediend. Deelnemers dienen er zelf voor te zorgen dat de door hen verzonden correspondentie tijdig door de SVB is ontvangen.

Heeft u een vraag over het gebruik van TenderNed, neem dan contact op met de servicedesk van TenderNed, die op werkdagen bereikbaar is van 08.30 tot 17.00 uur via het gratis nummer 0800-8363376 (vanuit het buitenland +31 70 379 88 99) of servicedesk@TenderNed.nl.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat mondelinge vragen niet in behandeling worden genomen en dus niet worden beantwoord.

3.5.1 Nota van Inlichtingen

In de planning is de termijn opgenomen waarbinnen vragen en verzoeken kunnen worden ingediend. Alle vragen en verzoeken om nadere informatie worden schriftelijk geanonimiseerd beantwoord in een Nota van Inlichtingen. De SVB streeft er naar de Nota van Inlichtingen inclusief mogelijk aanvullende documenten, uiterlijk op de in de planning aangegeven datum, op www.tenderned.nl. Vragen dienen te worden gesteld via het berichtenverkeer van TenderNed (hier is uw vragenlijst als bijlage toe te voegen). Vragen die worden ingediend na de in de planning gestelde termijn alsook die niet worden gesteld op de voorgeschreven wijze, worden in regel niet in behandeling genomen.

In het geval van een tegenstrijdigheid tussen het Beschrijvend document en een Nota van Inlichtingen, gaat hetgeen vermeld is in de Nota van Inlichtingen voor. In geval van tegenstrijdigheid tussen Nota's van Inlichtingen gaat een Nota van Inlichtingen van een latere datum vóór een Nota van Inlichtingen van een

eerdere datum. Het voorgaande laat onverlet de verplichting voor Deelnemers om eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolledigheden direct te melden aan de SVB.

Indien TenderNed een storing heeft die leidt tot vertraging bij het verzenden en/of ontvangen van vragen en antwoorden die betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen, dan komt dat voor risico van de Deelnemer. De SVB is niet verplicht als gevolg hiervan de Sluitingstermijn aan te passen.

3.5.2 Indienen van vragen en opmerkingen

Deelnemers dienen de 'Vraag en antwoordmodule' van TenderNed te gebruiken voor:

1. Vragen over het Beschrijvend document.

Deelnemers hebben de mogelijkheid om vragen te stellen over het Beschrijvend document (inclusief alle Bijlagen). Zij dienen deze vragen te stellen vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. De SVB zal deze vragen beantwoorden in Nota('s) van Inlichtingen.

De tweede Nota van Inlichtingen is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vragen naar aanleiding van de vragen en antwoorden zoals deze in de eerste Nota van Inlichtingen zijn opgenomen.

2. Vragen, tekstvoorstellen en aanvullingen met betrekking tot conceptdocumenten.

Deelnemers hebben met betrekking tot de concept Overeenkomst inclusief Bijlagen, Model Nok, de verwerkersovereenkomst, SLA de mogelijkheid om binnen de termijn die geldt voor de vragenrondes vragen te stellen, tekstvoorstellen te doen en/of om aanvullingen te verzoeken.

De SVB zal deze tekstvoorstellen en/of –aanvullingen beoordelen en vervolgens bepalen of er naar aanleiding daarvan wijzigingen of aanvullingen in de concept Overeenkomst zullen worden doorgevoerd. De laatst ter beschikking gestelde versie zal de definitieve concept Overeenkomst zijn.

3. Melding van onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden.

Overeenkomstig de rechtspraak ter zake, dienen Deelnemers tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding te hebben. Deelnemers dienen zo snel als mogelijk eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden aan de SVB te melden en/of hierover vragen te stellen, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig tijdig kunnen worden bijgesteld. Indien een Deelnemer eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet aan de SVB meldt of hierover een vraag stelt onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument en in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, dan komt dit voor rekening en risico van de Deelnemer. Indien de Deelnemer eventuele vragen niet tijdig aan de SVB stelt en/of bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet tijdig aan de SVB meldt, verwerkt de Deelnemer daarmee immers in beginsel zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande geldt ook in het geval een Deelnemer van mening is dat een in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de SVB onvoldoende/onjuist is beantwoord. Indien een Deelnemer de SVB hiervan niet onverwijld op de hoogte stelt, dan mag de SVB erop vertrouwen dat het in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoord voor alle Deelnemers een aanvaardbaar antwoord op de vraag is.

4. Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar.

In het geval dat een Deelnemer om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde bewijsmiddelen te overleggen, kan hij dat gemotiveerd met andere documenten aantonen, die daartoe door de SVB geschikt worden geacht. Indien de genoemde situatie zich voordoet, dient de

betreffende Deelnemer daartoe een verzoek in vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. Bij dit verzoek dient een voorstel te worden gevoegd voor de bewijsmiddelen die in dat geval zullen worden overlegd.

3.5.3 Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn de volgende:

Adres:

Sociale Verzekeringsbank
T.a.v. Pascale Story/ ICM, directie Bedrijfsvoering
Van Heuven Goedhartlaan 1
1181 KJ AMSTELVEEN
Postbus 1100
1180 BH AMSTELVEEN

E-mail:

inkoop@svb.nl

In behandeling door:

Pascale Story

3.6 Klachtenafhandeling bij aanbesteden

3.6.1 Klacht over aanbestedingsprocedure

Er kan kosteloos een klacht worden ingediend over het handelen van de SVB tijdens een aanbestedingsprocedure. De SVB heeft hiervoor een klachtenmeldpunt en een klachtenprocedure ingericht conform de Aanbestedingswet 2012. De SVB streeft naar zorgvuldige afhandeling van klachten. Op basis van een klacht kunnen eventuele aanpassingen in de aanbesteding worden doorgevoerd, zonder tussenkomst van de rechter. Eventuele bezwaren of klachten dienen daarom in een zo vroegtijdig mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure ingediend te worden.

De klager behoudt het recht om de kwestie in een kort geding ook aan de rechter voor te leggen. Het indienen van een klacht leidt uitsluitend tot opschorting, schorsing en/of uitstel van de aanbestedingsprocedure, indien de SVB besluit de planning aan te passen. Een beslissing van de SVB in deze klachtenprocedure is geen besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

3.6.2 Wie kunnen een klacht indienen?

- Een klacht over een aanbesteding kan worden ingediend door:
 - ondernemers die de Opdracht willen verwerven; en
 - brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die de Opdracht willen verwerven.

3.6.3 Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht moet op de volgende wijze worden ingediend en aan de volgende vereisten voldoen:

- De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij het Klachtenmeldpunt van de SVB via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl. De SVB zal de klacht uitsluitend in behandeling nemen, indien de klacht via bovenstaand e-mailadres de SVB heeft bereikt.
- De klacht bevat een beschrijving van de klacht.
- De klager voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen.
- De klager geeft ook aan hoe de klacht kan worden verholpen.
- De klacht bevat verder:
 - de dagtekening;
 - de naam en het adres van de klager;

- de aanduiding van de aanbesteding.

3.6.4 Behandeling van de klacht

- i. De SVB bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
- ii. De klager kan uitsluitend via per e-mail via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl met de SVB contact opnemen over ingediende klachten.
- iii. De SVB stelt vast of de ingediende klacht daadwerkelijk op de voorgeschreven wijze is ingediend en aan de vereisten voldoet.
- iv. De SVB heeft te allen tijde de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen, indien:
 - a. De klacht niet op de juiste wijze is ingediend of aan de vereisten voldoet.
 - b. De klacht door de klager wordt voorgelegd aan de rechter en/of de Commissie van Aanbestedingsexperts.
 - c. De klacht, volgens de SVB, te laat in de procedure dan wel na Gunning wordt ingediend.
 - d. De klacht, volgens de SVB, om andere redenen niet binnen deze klachtenregeling past.
- v. Als de SVB een klacht niet in behandeling neemt, dan laat de SVB dat zo snel mogelijk gemotiveerd aan de klager weten.
- vi. Het klachtenmeldpunt van de SVB kan een advies inwinnen bij een onafhankelijke, externe partij over de klacht. Deze externe partij neemt strikte vertrouwelijkheid in acht.
- vii. Indien de SVB ten behoeve van de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door de SVB bij de klager worden opgevraagd.
- viii. Als de SVB van mening is dat de klacht van belang is voor alle Deelnemers, kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.
- ix. Het oordeel van de SVB op de klacht zal aan de klager schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld.

3.7 Kostenvergoeding

De SVB heeft getracht de kosten voor de Deelnemers in deze aanbesteding zoveel als mogelijk te beperken. De SVB is van oordeel dat tijdens dit specifieke aanbestedingsproces aan Deelnemers geen bovengemiddelde inspanning wordt gevraagd. Voorts is de SVB van oordeel dat de gevraagde inspanning aan de zijde van de Deelnemers in verhouding staat tot de te behalen omzet. Gelet daarop heeft de SVB in deze aanbesteding de afweging gemaakt om aan Deelnemers geen recht op vergoeding van kosten toe te kennen. Daarnaast kunnen Deelnemers geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei aanvraagkosten, gederfde winst of andere schade. Voorbehoud en vertrouwelijkheid

De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in elke fase van de aanbesteding, de gehele aanbesteding op te schorten, tijdelijk of definitief te stoppen en/of om niet tot opdrachtverstrekking over te gaan, zonder in principe op enige wijze schadeplichtig te zijn.

De SVB behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Deze wordt uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken. De aanbestedingsstukken van de SVB zijn in een Europese aanbestedingsprocedure in principe openbaar. In de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (Bijlage F) zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

3.8 Merknamen

De SVB wijst erop dat daar waar in dit Beschrijvend document in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld, dan wel noodzakelijk is voor een voldoende

nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van de Opdracht. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'.

3.9 Mededeling Gunningsbeslissing, standstill-termijn

Alle Deelnemers krijgen tegelijkertijd schriftelijk per berichtgeving in TenderNed de Gunningsbeslissing. De SVB zal de Overeenkomst niet eerder sluiten, dan nadat de standstill-termijn van 20 kalenderdagen (artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012) na verzending van de Gunningsbeslissing is verstreken. Door het doen van een Inschrijving stemt de Deelnemer ermee in dat deze termijn van 20 kalenderdagen geldt als een vervaltermijn.

Een Deelnemer die tegen de Gunningsbeslissing in rechte wenst op te komen, dient op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak niet later dan 20 kalenderdagen na de dag van het bekend maken van de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure ter zake aanhangig te hebben gemaakt door middel van een aan het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen rechtmatig betekende kortgedingdagvaarding waarbij de SVB wordt opgeroepen in kort geding te verschijnen voor de bevoegde rechtbank: rechtbank Amsterdam.

In het geval dat er bezwaren tegen de Gunningsbeslissing worden ingediend en/of daartegen een kort geding wordt aangespannen, kan de SVB de Overeenkomst niet sluiten totdat de rechter een beslissing heeft genomen. De SVB behoudt zich het recht voor om de voornoemde vervaltermijn in voorkomend geval eenzijdig te verlengen. Indien geen van de afgewezen Deelnemers binnen de genoemde termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de SVB ervan uit dat de afgewezen Deelnemers menen geen aanspraak te kunnen maken op Gunning van de Opdracht en dat zij geen bezwaren hebben tegen uitvoering van de genoemde Gunningsbeslissing.

3.10 Sluiten Overeenkomst

De SVB sluit in principe na het verstrijken van de standstill-termijn de Overeenkomst. De eerste dag van deze standstill-termijn is de dag na verzenden van de Gunningsbeslissing. Daarvoor zal de definitieve concept Overeenkomst worden gebruikt die, eventueel naar aanleiding van de laatste Nota van Inlichtingen, is gewijzigd en aan de winnende Deelnemer(s) ter ondertekening aangeboden zal worden. De af te sluiten Overeenkomst vormt één onlosmakelijk geheel met dit Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen. De SVB wijst de Deelnemer er dan ook op dat hij zijn Inschrijving in dat kader geacht wordt te doen. Voor het opstellen van de Inschrijving is het daarom van belang dat de Deelnemer kennisneemt van de Overeenkomst.

4. Inschrijving

4.1 Checklist Inschrijving

De Inschrijving dient volledig en rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend via TenderNed uiterlijk vóór de Sluitingstermijn.

De Inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

	Omschrijving	Standaardformulier/ver-eist document	Bij Inschrijv-ing	Op ver-zoe-k	Wie? Deelnemer, Combinant, Onderaannem-er, Derde
Algemene Verklaringen	Uniform Europees Aanbestedingsdocu-ment (UEA)	Bijlage D	x		x
Uitsluitingsgrond-en	U1: Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	x		x
	U2: Gedragsverklaring aanbesteden	Format Justis		x	x
	U3: Verklaring van de Belastingdienst	Format Belastingdienst		x	x
Geschiktheidseis-en	A-1 Technische- en beroepsbekwaamhei-d (ervaring Deelnemer)	Referenties, Bijlage B	x		
	B-1 Technische- en beroeps-bekwaamheid	Een geldig ISO 9001:2015 certificaat, of gelijkwaardig, (zie paragraaf 5.4.2.)	x		
	B-2 Technische- en beroeps-bekwaamheid	Een geldig certificaat ISO-27001 of gelijkwaardig (zie paragraaf 5.4.3).	x		
	B-3 Technische- en beroeps-bekwaamheid	Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO-14001:2015 of gelijkwaardig. (Zie paragraaf 5.4.3).	x		

	C-1 Financiële draagkracht (Afdekking aansprakelijkheidsrisico)	Verzekeringspolis of verklaring verzekeraar (zie paragraaf)		x	
	C-2 Financiële draagkracht (Afdekking continuïteit)			x	
Subgunningscriteria	P1 SGC-K1 Implementatie van de huidige situatie	Max 3 pagina's A4, leesbaar lettertype en grootte, zie vormvereisten	x		
	P1 SGC-K2 Uitvoering van de dienstverlening	Max 3 pagina's A4, leesbaar lettertype en grootte, zie vormvereisten	x		
	P1 SGC-K3 Invulling van communicatie en samenwerking	Max 2 pagina's A4, leesbaar lettertype en grootte, zie vormvereisten	x		
	P1 SGC-P1 Prijs	Bijlage C Prijzenblad Print en Mailings	x		

De SVB behoudt zich het recht voor om aan de Deelnemer aan wie de SVB voorlopig heeft gegund pdf-kopieën van originele bewijsstukken op te vragen. Deze pdf-kopieën moeten binnen 5 Werkdagen na dagtekening van het verzoek door de SVB zijn ontvangen. Bij een verschil tussen deze originele bewijsstukken en de digitale Inschrijving is de informatie in het originele bewijsstuk leidend.

Door het indienen van een Inschrijving stemt de Deelnemer in met de procedure en alle in het Beschrijvend document én de Nota('s) van Inlichtingen genoemde voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure.

4.2 Instructie inschrijven op TenderNed

Om de subgunningscriteria kwaliteit en prijs in te dienen via TenderNed gaan Deelnemers als volgt te werk:

1. Deelnemers gaan naar "Mijn inschrijving" "Gunningscriteria beantwoorden" Tabblad "Criteria". De term "Gunningscriteria" op TenderNed correspondeert met het begrip "Subgunningscriteria" in de aanbestedingsstukken van de SVB. Bij alle criteria dient het hokje aan te worden gevinkt bij "Dit criterium is beantwoord".
2. Let op: na het beantwoorden van alle "Gunningscriteria" dient de stap "Inschrijving op de aanbesteding" te worden doorlopen om de Inschrijving in te dienen.
3. Deelnemers zorgen ervoor dat alle documenten in een algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld pdf of Microsoft Office) worden ingediend.
4. Documenten zoals opgesomd in de checklist dienen te worden geüpload in het tabblad "Documenten".
5. Voor Deelnemers die nog niet bekend zijn met TenderNed, zie <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/tenderned-gebruiken-als-ondernemer>

4.3 Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)

1. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, dan dient de Combinatie bij zijn Inschrijving voor alle leden van de Combinatie het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te dienen. Ieder van de leden van de Combinatie dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.
2. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom in Combinatie wordt ingeschreven en welk lid van de Combinatie welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel A (onder "Wijze van deelneming") van het UEA.
3. Daarnaast dient in deel II, onderdeel A (onder "Wijze van deelneming") van het UEA de naam van het lid van de Combinatie te worden vermeld die als vertegenwoordiger (penvoerder) namens de Combinatie optreedt en bevoegd is de Combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en die als enig aanspreekpunt voor de SVB dient (contactpersoon).
4. Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder van de leden van de Combinatie afzonderlijk dat hij zich als lid van de Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst (inclusief Bijlagen) in al haar onderdelen. De Overeenkomst zal in dat geval worden opgemaakt als een meerpartijenovereenkomst.
5. Indien de Deelnemer een Combinatie is, dient de in dit Beschrijvend document gevraagde informatie met betrekking tot ieder van de Combinanten te worden verstrekt, tenzij anders vermeld.
6. Nadat een Combinatie zich heeft ingeschreven, mag de samenstelling van de Combinatie niet meer wijzigen; tenzij de Combinatie door vennootschappelijke omstandigheden, zoals fusies, overnames of faillissementen wijzigt, de Combinatie na wijziging voldoet aan alle door de SVB gestelde eisen en de SVB hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven.
7. Let op: een onderneming kan voor de Opdracht slechts éénmaal inschrijven: òf zelfstandig òf als onderdeel van één Combinatie. Indien een onderneming voor de Opdracht zowel zelfstandig inschrijft en als lid van een Combinatie, beoordeelt de SVB de Inschrijving die werd gedaan als lid van de Combinatie en wordt de zelfstandige Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van mededinging in deze aanbesteding.

4.4 Eisen aan Onderaannemer(s)

Een Deelnemer (waaronder Combinatie) mag voor de uitvoering van de Opdracht een of meerdere Onderaannemers inzetten.

1. De Deelnemer dient bij zijn Inschrijving voor ieder van deze Onderaannemers een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen. Ieder van de Onderaannemers dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom met Onderaannemers wordt ingeschreven en welk deel van de Opdracht de Onderaannemer (of Onderaannemers) precies uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel D (onderaannemer) van het UEA.
2. Deelnemer treedt op als hoofdaannemer indien zij een of meerdere Onderaannemers inschakelt. Deelnemer is aanspreekpunt voor de SVB tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. Deelnemer is te allen tijde volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Overeenkomst (en Bijlagen) voortvloeiende verplichtingen.
3. Na Inschrijving is wijziging en/of aanvulling van Onderaannemers die worden betrokken bij de uitvoering van de Opdracht slechts mogelijk, na voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de SVB.

4.5 Eisen aan Derden

Teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, mag een Deelnemer (ongeacht of dit een zelfstandige Deelnemer is of een Combinatie) een beroep doen op de financieel en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een Derde.

1. Deelnemer vermeldt in Deel II, onderdeel C (beroep) van het UEA of er beroep wordt gedaan op andere entiteiten en op welke specifieke draagkracht een beroep wordt gedaan.
2. Deelnemer dient daarnaast een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in van elke Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Hiermee verklaart de Derde dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de Opdracht aan de Deelnemer ter beschikking stelt.
3. Indien een beroep wordt gedaan op de technische en beroepsbekwaamheid van een Derde, dient de Derde daadwerkelijk (als Onderaannemer) te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

4.6 Concerninschrijving

Inschrijvingen van Deelnemers bij deze aanbesteding – zelfstandig, in Combinatie of als Onderaannemer - moeten onafhankelijk zijn en mogen niet onderling zijn afgestemd. Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart Deelnemer dat hiervan uitdrukkelijk geen sprake is.

Als verbonden ondernemers zich als Deelnemers inschrijven of als Onderaannemer optreden, zijn zij verplicht bij hun Inschrijving te vermelden dat en met welke andere inschrijvende onderneming zij verbonden zijn. Verbonden ondernemers dienen daarbij op verzoek van de SVB te vermelden welke maatregelen zij hebben getroffen om de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving te waarborgen. Op verzoek van de SVB verschaffen Deelnemers binnen 7 Werkdagen meer informatie over de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving. Ondernemingen zijn in elk geval verbonden, indien zij deel uitmaken van één concern of groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De SVB kan de Deelnemer uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien naar oordeel van de SVB niet voldoende vast is komen te staan dat de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk is ingediend.

4.7 Integriteit Ondernemers

Deelnemer voldoet met betrekking tot integriteit aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in:

- a) geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Deelnemers;
- b) geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke monopolie posities;
- c) zorgdragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige aanbestedingsprocedure;
- d) dat hij alleen meedoet met de intentie om voor Gunning in aanmerking te komen.

Alle door Deelnemer in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Deelnemer naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart Deelnemer hieraan te kunnen voldoen. De SVB behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Deelnemer is aangeboden.

Deelnemer erkent door Inschrijving dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de SVB kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

4.8 Varianten

Er zijn geen varianten toegestaan.

4.9 Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen

De SVB aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediende Inschrijving en de daarbij behorende documenten. De SVB heeft de vrijheid om de ingediende Inschrijvingen niet te retourneren naar de betreffende Deelnemer en deze stukken conform de daarvoor geldende termijnen te bewaren en voorts te vernietigen.

4.10 Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit dit Beschrijvend Document worden veelevoudigd (anders dan voor het doel van dit Beschrijvend document bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Het (intellectueel) eigendom van de door de SVB verstrekte informatie berust bij de SVB.

4.11 Onherroepelijk en onvoorwaardelijk

De Inschrijvingen dienen onherroepelijk, niet-vrijblijvend en onvoorwaardelijk te zijn. Inschrijvingen die voor wat betreft hun geldigheid geheel of gedeeltelijk afhankelijk zijn gesteld van de invulling of realisatie van bepaalde voorwaarden worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.12 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving van de Deelnemer heeft een gestanddoeningstermijn van negentig dagen. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag van de Sluitingstermijn. Indien tegen de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn 90 Werkdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze termijn later eindigt dan de gebruikelijke gestanddoeningstermijn van negentig dagen.

4.13 Rechtsgeldige ondertekening

Alle pagina's waar een handtekening wordt gevraagd, dienen een rechtsgeldige handtekening te hebben en gezet door een daartoe rechtsgeldig en tekenbevoegd persoon, op het moment van indiening van de Inschrijving, conform het handelsregister. Inschrijvingen die niet volledig rechtsgeldig zijn ondertekend, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.14 Verbod op manipulatieve Inschrijving

Het is niet toegestaan een manipulatieve Inschrijving te doen. De Inschrijving wordt uitgesloten van verdere beoordeling indien er naar het oordeel van de SVB sprake is van een manipulatieve Inschrijving. Van een manipulatieve Inschrijving is in ieder geval sprake als het 'voor iedere behoorlijk geïnformeerde en normaal oplettende Deelnemer' duidelijk moet zijn dat door zijn Inschrijving de beoordelingssystematiek van de aanbesteding zodanig wordt gemanipuleerd dat het beoogde doel van het subgunningscriterium prijs wordt gefrustreerd en/of de belangen van de SVB ten aanzien van deze aanbesteding worden geschaad.

5. Beoordeling Inschrijvingen

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is het beoordelingsproces uitgewerkt. Tijdig ontvangen Inschrijvingen worden aan de hand van de volgende stappen beoordeeld:

- stap 1. Inschrijvingseisen;
- stap 2. Uitsluitingsgronden;
- stap 3. Geschiktheidseisen;
- stap 4. Programma van eisen;
- stap 5. Gunningscriterium Beste PKV (beste prijs-kwaliteitverhouding).

Indien een Deelnemer niet aan een bepaalde (beoordelings-)stap voldoet, dan kan de SVB toch verder gaan met het beoordelen van de Inschrijving. Er is uitdrukkelijk geen sprake van een gefaseerde beoordeling. Het uitsluiten van een Deelnemer kan derhalve op ieder moment, onafhankelijk van de reden voor uitsluiting.

5.2 Inschrijvingseisen

Allereerst wordt getoetst of de Inschrijvingen aan alle procedurele aspecten en voorschriften voldoen die in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend Document zijn opgenomen (stap 1). Indien een Inschrijving op basis hiervan niet wordt uitgesloten, wordt overgegaan tot beoordeling van de Uitsluitingsgronden.

5.2.1 Risico te laat ontvangen Inschrijvingen

Te laat ingediende Inschrijvingen op TenderNed kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien TenderNed een storing heeft en als gevolg daarvan Deelnemers mogelijk niet op tijd hun Inschrijving kunnen uploaden, dan is dat voor risico van de Deelnemer.

Indien er een storing is van TenderNed, dan worden Deelnemers verzocht zo snel mogelijk met een e-mail gericht aan de afdeling inkoop van de SVB (zie paragraaf 3.6), aan te geven dat het door de storing niet mogelijk is om binnen de door de SVB gestelde Sluitingstermijn, de Inschrijving te uploaden. De SVB kan in dat geval bepalen dat de Inschrijving op andere wijze (en eventueel alsnog tijdig) en in overeenstemming met art. 2.109a Aanbestedingswet 2012 kan worden ingediend. De SVB is in geen geval (bij storingen van TenderNed) verplicht om de termijn voor het indienen van de Inschrijvingen te verlengen.

Om eventuele risico's met betrekking tot storingen op TenderNed uit te sluiten, adviseert de SVB Deelnemers ten zeerste om niet te wachten tot het laatste moment met het indienen van de Inschrijving op TenderNed, maar tijdig te beginnen met uploaden.

Een Inschrijving die niet of niet volledig voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit Beschrijvend Document, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

5.3 Uitsluitingsgronden

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op Uitsluitingsgronden dient Deelnemer Bijlage D, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals genoemd in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, in te vullen. Door het indienen van het UEA verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 en te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Vanaf het moment van indiening van de Inschrijving zal Deelnemer hieraan voldoen en blijven voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Deelnemer dient alle gegevens volledig en juist in te vullen en het UEA rechtsgeldig te ondertekenen met pen, waarna het getekende document wordt gescand en ingediend bij de Inschrijving. Een Inschrijving met een onvolledig en/of onjuist (inclusief niet rechtsgeldig ondertekend) ingevuld UEA, kan worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure.

De SVB stelt een Deelnemer waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 lid 1 of 3 of artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Deelnemer zal op eerste verzoek van de SVB alle genomen maatregelen in dat kader schriftelijk melden aan de SVB uiterlijk binnen 5 Werkdagen. De SVB beslist vervolgens of de Deelnemer wel of niet zal worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het niet tijdig aanleveren van een onderbouwing kan ook leiden tot het uitsluiten van de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Als er Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of als aan een of meer van de genoemde Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, zal de Deelnemer worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij de SVB heeft geoordeeld dat de Deelnemer haar betrouwbaarheid voldoende heeft aangetoond.

Een extra uitsluitingsgrond wordt hieraan toegevoegd in verband met de oorlog in Oekraïne. Deze recente uitsluitingsgrond is niet in het UEA opgenomen, maar door het indienen en ondertekenen van het UEA (en onder andere onder verwijzing naar en met toepassing van artikel 5 duodecies van geconsolideerde versie van Verordening (EU) nr. 833/2014 per 13 april 2022) verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) tevens niet te verkeren in één van de volgende situaties:

- a) Deelnemer is een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigd natuurlijk persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- b) Deelnemer is een rechtspersoon, entiteit of lichaam die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a;
- c) Deelnemer is een natuurlijk persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam die handelt namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld onder a of b; of
- d) Deelnemer besteedt meer dan 10% van de opdrachtwaarde uit aan Onderaannemers, leveranciers of andere entiteiten die vallen onder a t/m c.

Deelnemers die verkeren in de situaties onder a t/m d kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.3.1 Bewijsstukken ten behoeven van Uitsluitingsgronden

Deelnemer dient de volgende bewijsstukken te overleggen om aan te kunnen tonen dat op haar geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

	Bewijsstuk	Wanneer	Wie
1.	<u>Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister</u> <i>Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) dat een actueel beeld geeft van de organisatie en maximaal zes (6) maanden oud is, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Bij Inschrijving.	Deelnemer inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden

2.	<u>Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)</u> <i>Gedragsverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2) Jaar oud is, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden
3.	<u>Verklaring van de Belastingdienst</u> <i>Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst en maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden

Voor een Deelnemer die gevestigd is in een andere Lidstaat geldt dat zij gelijkwaardige bewijsstukken uit het land van herkomst of vestiging moeten overleggen, conform artikel 2.89 lid 4 Aanbestedingswet 2012. De SVB kan op basis van haar discretionaire bevoegdheid bepalen of de vervangende Bewijsstukken geldig zijn.

Indien een of meerdere van deze Uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Deelnemer of een van diens Combinanten, Onderaannemers en/of Derden, dan kan de Deelnemer van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure worden uitgesloten.

5.4 Geschiktheidseisen en Bewijsstukken

Op basis van de hieronder gestelde Geschiktheidseisen stelt de SVB vast of de Deelnemer geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de in het Beschrijvend Document omschreven Opdracht (stap 3). Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan (ook nog op een later moment in de procedure) worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een volledig UEA verklaart de Deelnemer dat Deelnemer voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen.

5.4.1 Kerncompetenties

De SVB hecht grote waarde aan de aantoonbare ervaring en deskundigheid van de Deelnemer. De SVB heeft daartoe voor deze Opdracht de volgende kerncompetenties gedefinieerd:

Aan te tonen Geschiktheidseisen	
Geschiktheidseis A.1: Referentie	Kerncompetentie 1 Transactiemail
Deelnemer toont ervaring te hebben met het verwerken van de door een opdrachtgever aangeleverde (adres)bestanden en documenten tot transactiemail, het gepersonaliseerd printen, kappen, snijden, vouwen, (handmatig) inpakken, postgereed maken en ter post aanbieden bij de verzendorganisatie, van complete Mailpacks, van minimaal één (1) miljoen Mailpacks per jaar, verder over minimaal drie verschillende Mailings.	
Let op: Voor kerncompetentie 1 overlegt u één (1) referentie.	
Geschiktheidseis A.2: Referentie	Kerncompetentie 2 Full colour en closed loop
Deelnemer toont aan ervaring te hebben met het fullcolour printen en closed loop werken (een systeem waarbij het gehele Print en Mailproces digitaal wordt gevolgd en de status van elk	

afzonderlijk document inzichtelijk maakt) van minimaal drie (3) verschillende, gepersonaliseerde formulieren / brochures van in totaal 800.000 stuks per jaar.	
Let op: Voor kerncompetentie 2 overlegt u één (1) referentie.	
Geschiktheidseis A.3: Referentie	Kerncompetentie 3
Deelnemer toont aan ervaring te hebben met het uploaden van Mailings naar een veilige Berichtenbox.	
Let op: Voor kerncompetentie 3 overlegt u één (1) referentie.	
KERNCOMPETENTIE 3: IS VERVALLEN.	

Deelnemer toont aan dat deze beschikt over de genoemde kerncompetenties door het overleggen van referentie-opdrachten.

Voor de referentie-opdracht(en) gelden de volgende randvoorwaarden:

- De referentie-opdrachten hebben betrekking op een opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) Jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed.
- Indien de Deelnemer zich aanmeldt als Combinatie, dienen de Combinanten daarvan gezamenlijk aan te tonen dat Deelnemer aan bovenstaande eisen voldoet.
- Indien de Deelnemer bij de uitvoering van de referentie-opdracht onderdeel was/is van een Combinatie van ondernemingen, dient Deelnemer te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de referentie-opdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentie-opdracht telt mee bij de beoordeling of aan de Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De SVB behoudt zich het recht voor de referentie-opdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie. Deelnemer vermeldt in, zie Bijlage E Referentieformulier, de contactgegevens van de contactpersoon die de SVB rechtstreeks kan benaderen.
- Een referentie-opdracht mag ter aantoning één kerncompetenties worden ingezet.

Voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Deelnemer Bijlage E.

Let op! Door in te schrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Deelnemer ermee akkoord dat het de SVB vrij staat contact op te nemen met de referentieorganisatie ter verificatie van de ingediende referentie-opdracht.

5.4.2 Kwaliteitsborging

De kwaliteit van de onderneming van de Deelnemer, de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening worden onder andere bepaald door de wijze waarop dit is georganiseerd, wordt uitgevoerd en bewaakt. De Deelnemer dient op een vooraf gestelde en gestructureerde manier aan kwaliteitsmanagement te doen.

Geschiktheidseis B: Kwaliteitsborging	Certificering Deelnemer
Deelnemer dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten:	
• Een geldig ISO 9001:2015 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat.	

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken:

1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 9001:2015 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door:
 - een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); of
 - een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren; of
3. Een ander (eigen) kwaliteitsborgingsstelsel in het geval Deelnemer niet over een ISO 9001:2015 certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het kwaliteitsborgingsstelsel;
 - (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek;
 - Kwaliteitsmanagement
 - Algemene eisen ten aanzien van kwaliteit
 - Documentatie eisen; vastlegging procedures en werkwijzen
 - Directieverantwoordelijkheid
 - Betrokkenheid directie
 - Klantgerichtheid; bepaling behoefte en verwachtingen klanten
 - Kwaliteitsbeleid onderneming
 - Planning: meten voortgang doelstellingen
 - Delegatie van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden
 - Management van middelen:
 - Opleidingen
 - Trainingen
 - Faciliteiten
 - Uitvoering van de werkzaamheden:
 - Procesbeschrijving
 - Klanteneisen
 - Inkoop van goederen en diensten t.b.v. uitvoering werkzaamheden
 - Procescontrole
 - Beheersing van controlemiddelen (kallibratie meetapparatuur)
 - Meting, analyse en verbeteringen
 - Wijze van vastlegging kwaliteitsmeting
 - Klanttevredenheidsmeting
 - Afwijkende producten
 - Analyse van kwaliteitsgegevens
 - Verbeterproces
4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de kwaliteit gelijkwaardig aan de Europese norm ISO 9001:2015 ten grondslag liggende eisen voor de hieronder omschreven aspecten, in het geval Deelnemer niet over een ISO 9001:2015 Certificaat beschikt. Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten:
 - naam organisatie
 - norm

- scope
- datum van uitgifte
- expiratedatum

Voor het kwaliteitsborgingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage D, de Uniforme Eigen verklaring geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Deelnemer niet beschikt over een ISO 9001:2015-certificaat, dan dient de Deelnemer te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.

5.4.3 Informatiebeveiliging

Geschiktheidseis B.2.: Informatiebeveiliging	Certificering Deelnemer
Deelnemer dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten: • Een geldig ISO 27001 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken: 1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 27001 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; <i>of</i> 2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 27001. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); <i>of</i> b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren; <i>of</i> 3. Een ander (eigen) informatiebeveiligingssysteem, in het geval Deelnemer niet over een ISO 27001 certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 27001 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek. b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het informatiebeveiligingssysteem. c. De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de informatiebeveiliging van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht worden benoemd. d. De borging van de naleving van de desbetreffende wetgeving omtrent informatiebeveiliging.	

- e. De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s)/(freelance)vertalers ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten.
 - f. Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten; of
4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de informatiebeveiliging gelijkwaardig aan de Europese norm ISO 27001 ten grondslag liggende eisen voor de hieronder omschreven aspecten, in het geval Deelnemer niet over een ISO 27001 certificaat beschikt.
- Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten:
- I. naam organisatie
 - II. norm
 - III. scope
 - IV. datum van uitgifte
 - V. expiratedatum

Voor het informatiebeveiligingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage D, de Uniforme Eigen verklaring geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Deelnemer niet beschikt over een ISO 27001 -certificaat, dan dient de Deelnemer te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.

5.4.4 Milieumanagementsysteem

De SVB vindt het belangrijk dat haar leveranciers bij hun bedrijfsvoering rekening houden met het milieu en met sociale aspecten.

Geschiktheidseis D: Milieumanagementsysteem	Certificering Deelnemer
Deelnemer dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten:	
• Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO-14001:2015 (of gelijkwaardig).	
Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken:	
1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO-14001:2015 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering. 2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-14001:2015 en de hierboven omschreven aspecten. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA), of b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren.	

3. Een ander (eigen) milieumanagementsysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-14001:2015 en de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - a. (de inhoudsopgave) van het vigerende interne milieuhandboek; en
 - b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het milieumanagementsysteem.
4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van het gelijkwaardig aan de Europese norm ISO-14001:2015 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten (Pve 4), in het geval Deelnemer niet over een ISO 17100 certificaat beschikt. Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten:
 - I. naam organisatie
 - II. norm
 - III. scope
 - IV. datum van uitgifte
 - V. expiratedatum

Voor het milieumanagementsysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage D, de Uniforme Eigen verklaring verklaart de Deelnemer aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Deelnemer niet beschikt over een ISO-14001:2015-certificaat, dan dient de Deelnemer te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.

5.4.5 Afdekken financiële risico's

Deelnemer dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

Geschiktheidseis E: Afdekken financiële risico's	Aansprakelijkheidsverzekering
Deelnemer dient te beschikken over: • een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een totale dekking met een limiet van € 2.500.000,00 per jaar. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken: 1. Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Deelnemer zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet.	

2. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder dient te zijn dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Deelnemer aan de verzekeringseis voldoet.
3. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat Deelnemer conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de Overeenkomst. Deze verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage D, de Uniforme Eigen verklaring verklaart de Deelnemer aan deze eis te voldoen.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.
- Deze verzekering dient tenminste op de Sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn.

Deelnemer is voldoende financieel en economisch draagkrachtig om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren.

Geschiktheidseis E: Afdekken financiële risico's	Continuïteitparagraaf
Deelnemer dient aan te tonen: • dat zij financieel draagkrachtig is en geen indicaties vertoont van een mogelijke bedreiging voor de continuïteit van haar onderneming. Daarom geldt als eis dat in de meest recente jaarrekening van de Deelnemer geen continuïteitsparagraaf is opgenomen. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken: 1) Gecertificeerde jaarrekening: De meest recente jaarrekening, voorzien van een accountantsverklaring of goedkeurend oordeel, waaruit blijkt dat er geen continuïteitsparagraaf is opgenomen. 2) Accountantsverklaring (indien van toepassing): Indien van toepassing, een afzonderlijke verklaring van een onafhankelijke accountant die bevestigt dat er geen continuïteitsparagraaf is opgenomen in de meest recente jaarrekening. 3) Ondertekende verklaring van de Deelnemer: Een verklaring van de Deelnemer waarin wordt bevestigd dat er in het laatste boekjaar geen continuïteitsparagraaf van toepassing was.	

5.5 Social Return

Het sociale aspect laten meewegen in de eigen inkoopprocessen ligt logischerwijs in het verlengde van een uitvoeringsorganisatie als de SVB en haar wettelijke taken. Daarmee draagt de SVB bij aan een evenwichtigere en eerlijkere arbeidsparticipatie en geeft de SVB iets terug aan de maatschappij.

In Bijlage I is de 'Handleiding Social Return' opgenomen. Daarin wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling kan geven aan het plan van aanpak, de diverse vormen van social return en de verdiscontering van de 5% verplichting middels de bouwblokkenmethode.

Concreet verwacht de SVB van haar Opdrachtnemers dat zij zich committeren aan een social returnverplichting van minimaal 5% van de waarde van de Opdracht. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal worden opgenomen in de af te sluiten Overeenkomst.

Na Gunning vindt er contact plaats tussen de SVB en Opdrachtnemer over de wijze waarop Opdrachtnemer invulling denkt te gaan geven t.b.v. de social return verplichting. Opdrachtnemer dient dit op te nemen in een plan van aanpak welke afgestemd dient te worden met de SVB.

5.6 Programma van eisen

Het Programma van eisen bestaat uit zogenaamde knock-out criteria, dat wil zeggen dat het niet voldoen aan één of meer van deze criteria betekent dat de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure kan worden uitgesloten (stap 4). Een Deelnemer kan ook later worden uitgesloten, indien blijkt dat niet wordt voldaan aan één of meer van deze criteria.

5.7 Gunningscriterium

De Inschrijvingen van de Deelnemers worden beoordeeld op het Gunningscriterium 'beste prijs kwaliteitsverhouding' (stap 5).

Het Gunningscriterium bestaat uit subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit en prijs.

Subgunningscriterium	Percentage
Kwaliteit	75%
Prijs	25%
Totaal	100%

5.7.1 Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore per subgunningscriterium
SGC-K1	Implementatie van de huidige situatie	250
SGC-K2	Uitvoering van de Dienstverlening	300
SGC-K3	Invulling van samenwerking en communicatie	200
Totaal:		750

Bij de uitwerking dient Deelnemer hierbij de omschrijving van de Opdracht en het Programma van eisen in acht te nemen. De Deelnemer dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed in te vullen, bijbehorende documenten te uploaden en het hokje "dit criterium is beantwoord" in te vullen.

Per subgunningscriterium staat aangegeven uit hoeveel pagina's de beantwoording maximaal mag bestaan. Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het teveel aan woorden niet meegenomen in de beoordeling.

5.7.2 Subgunningscriterium prijs

De volgende subgunningscriteria prijs zie Bijlage C (Prijzenblad).

De Inschrijving met de voor de SVB laagste prijs scoort de maximaal te behalen puntenscore op het subgunningscriterium prijs. De overige Inschrijvingen behalen een puntenscore naar rato op het subgunningscriterium prijs, waarbij de volgende formule wordt gehanteerd:

$(\text{laagste prijs} / \text{prijs}) * \text{maximale puntenscore} = \text{puntenscore}$

5.8 Uitwerking subgunningscriteria

Subgunningscriterium 1: Implementatie vanuit de huidige situatie

Doelstelling

De SVB wil voor haar klanten een goede en betrouwbare dienstverlener zijn. Het is van groot belang dat de klanten van de SVB de Mailings op tijd en volledig ontvangen. Hierbij is kwaliteit en zorgvuldigheid vanaf het moment van implementatie van belang. Na de afronding van de implementatie (1 juli 2025) moet de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening volledig gewaarborgd zijn, met minimale impact op klanten, medewerkers en de organisatie van de SVB.

Vraagstelling

De bestaande dienstverlening moet worden overgezet naar een nieuwe omgeving. Het is essentieel dat u een helder beeld geeft van het implementatieproces. Een zorgvuldig opgesteld implementatieplan waarborgt dat de nieuwe Opdrachtnemer na uitvoering volledig operationeel is en in staat is om alle Mailings van de SVB op een correcte wijze uit te voeren. Deelnemer geeft inzicht in hoe bestaande processen worden geanalyseerd en overgezet. Het tijdspad van maximaal drie (3) maanden, waarin de implementatie plaatsvindt, is hierbij van groot belang.

In uw uitwerking wordt van u verwacht dat u een duidelijke beschrijving geeft van uw implementatieproces, waarbij u minimaal aandacht besteedt aan de volgende aspecten:

- Hoe en wanneer welke acties worden uitgevoerd om ervoor te zorgen dat drie (3) maanden na Ingangsdatum 1 april 2025 volledig gereed te zijn om alle Mailings van de SVB correct te kunnen verwerken.
- Welke rol en mate van inzet verwacht u van de SVB tijdens de implementatie, en welke specifieke verantwoordelijkheden neemt u daarbij voor uw eigen rekening?
- Hoe draagt u zorg dat de medewerkers van de SVB goed worden opgeleid en geïnstrueerd tijdens de implementatieperiode?
- Welke mogelijke knelpunten ziet u ten aanzien van het implementatietraject en welke beheersmaatregelen neemt u daarbij?
- Welke andere belangrijke zaken ziet u nog ten aanzien van de implementatie?

Noot voor onder andere de huidige de huidige Opdrachtnemer: bij het opstellen van het implementatieplan dient Deelnemer ervan uit te gaan dat hij op dit moment niet de huidige Opdrachtnemer is. De huidige Opdrachtnemer dient net als andere Deelnemers in te gaan op alle aspecten.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K1 bestaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4, inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K3, dan worden alleen de eerste 3 pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

Subgunningscriterium 2: Uitvoering van de dienstverlening en flexibiliteit**Doelstelling**

De SVB is een dynamische dienstverlener. Zij heeft te maken met een basisdienstverlening, waarbij kwaliteit en zorgvuldigheid geborgd dient te zijn. Daarnaast heeft de SVB soms te maken met spoedmailingen, verandering in volume en wijzigingen in de planning. Het flexibel omgaan met zowel de reguliere werkzaamheden als de eenmalige projecten is van essentieel belang om de dienstverlening van de SVB tijdig en zonder onderbreking te waarborgen.

Vraagstelling

In uw uitwerking wordt van u verwacht dat u een duidelijke beschrijving geeft van de dienstverlening en uw flexibiliteit, waarbij u minimaal aandacht besteedt aan de volgende aspecten:

- Beschrijf concreet het volledige proces rondom het verzenden van een Mailing, van het ontvangen van de aanvraag tot en met het aanbieden ervan aan de verzendorganisatie. Vermeld daarbij ook de randvoorwaarden die nodig zijn om dit proces efficiënt en foutloos te laten verlopen.
- Beschrijf hoe u de tijdige uitvoering van print- en mailopdrachten waarborgt, inclusief de maatregelen die u neemt om vertragingen/ incidenten te voorkomen of te minimaliseren.
- Een gevoelige situatie kan het noodzakelijk maken dat moet worden voorkomen dat een individuele brief wordt verzonden. Omschrijf hoe u invulling geeft aan een dergelijk verzoek van de SVB en tot welk moment binnen uw productieproces eventueel aan het verzoek kan worden voldaan.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K2 bestaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4, inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K3, dan worden alleen de eerste 3 pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

Gunningscriterium 3: Invulling van communicatie en samenwerking**Doelstelling**

De SVB hecht grote waarde aan een effectieve communicatie en samenwerking met de Opdrachtnemer, aangezien een nauwkeurig en gestroomlijnd Print en Mailingsproces van essentieel belang is. De SVB verwacht van de Opdrachtnemer niet alleen een nauwkeurige uitvoering van de werkzaamheden, maar ook dat de communicatie richting de SVB tijdig, helder, effectief en doelgericht verloopt.

Vraagstelling

In uw uitwerking wordt van u verwacht dat u een duidelijke beschrijving geeft van uw invulling van communicatie en samenwerking, waarbij u minimaal aandacht besteedt aan de volgende aspecten:

- Geef aan hoe u de samenwerking en communicatie met de SVB tijdens de uitvoering van de overeenkomst vorm gaat geven.
- Hoe zorgt u ervoor dat de betrokkenheid van alle relevante stakeholders bij de SVB gewaarborgd blijft gedurende de samenwerking, en welke methoden zet u in om wederzijdse verwachtingen te beheren en af te stemmen?
- Hoe zorgt u ervoor dat u bekend bent en blijft met de stakeholders binnen de SVB gedurende de uitvoering van de overeenkomst ook als hierin wijzigingen plaatsvinden, zoals in de herzieningsclausule omschreven.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K3 bestaat in totaal maximaal 2 pagina's A4, inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K3, dan worden alleen de eerste 2 pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

5.8.1 Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot prijs zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore per subgunningscriterium
SGC-P1	Totaalprijs	250
Totaal:		250

Voor een uitwerking van de subgunningscriteria prijs zie Bijlage C (Prijzenblad).

De Inschrijving met de voor de SVB laagste prijs scoort de maximaal te behalen puntenscore op het subgunningscriterium prijs. De overige Inschrijvingen behalen een puntenscore naar rato op het subgunningscriterium prijs, waarbij de volgende formule wordt gehanteerd:

$(\text{laagste prijs} / \text{prijs}) * \text{maximale puntenscore} = \text{puntenscore}$

5.9 Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit

Voordat gestart wordt met de beoordeling zal de inkoopadviseur nagaan of de Inschrijving op het betreffende subgunningscriterium aan alle vormvereisten, zoals omschreven voldoet.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit materiedeskundigen. Elk lid van de beoordelingscommissie beoordeelt in eerste instantie individueel, waarbij het lid afhankelijk van zijn deskundigheid een deel dan wel het geheel van de subgunningscriteria beoordeelt. Daarna kent de beoordelingscommissie in consensus per kwalitatief subgunningscriterium een score toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving op het betreffende subgunningscriterium. Nadat de score is vastgesteld, weegt de SVB de scores aan de hand van de voornoemde wegingsfactoren om tot een gewogen totaalscore te komen.

De beoordelingscommissie bestaat uit:

- Proces coördinator
- Proces coördinator
- Proces coördinator
- Manager Centrale Uitvoering

De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling het advies inwinnen van (externe) deskundigen.

Vanwege de specifieke aard van de benodigde expertise en het ontbreken van andere functionarissen binnen de organisatie met vergelijkbare kennis en expertise, is het in principe niet mogelijk om de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen. In uitzonderlijke gevallen waarin een beoordelingslid niet kan deelnemen, wordt geen vervanging aangewezen en zal de beoordeling worden uitgevoerd door de resterende aangewezen beoordelaars. Indien het om een korte afwezigheid gaat, wordt het consensusoverleg uitgesteld totdat alle teamleden beschikbaar zijn om een volledige en zorgvuldige beoordeling te waarborgen.

De beoordelingscommissie is bij de beoordeling van de subgunningscriteria niet op de hoogte van de door de Deelnemers ingevulde prijzenbladen (Bijlage C). Pas ná afronding van de beoordeling van de subgunningscriteria, worden de Prijzenbladen beoordeeld.

De SVB heeft het recht de samenstelling van de beoordelingscommissie te wijzigen, ook in aantal. Bij wijzigen van het aantal leden van de beoordelingscommissie wordt Deelnemer daarvan op de hoogte gebracht. De SVB zal bij verhindering van een beoordelaar, degene vervangen door iemand met een vergelijkbaar profiel. Met uitzondering van de Manager Centrale uitvoering en de contractmanager deze worden niet vervangen door iemand met een vergelijkbaar profiel.

5.9.1 Beoordeling subgunningscriteria

De beoordelingscommissie hanteert onderstaande generieke beoordelings- en waarderingsmaatstaf voor de beoordeling van de antwoorden van de Deelnemers op de subgunningscriteria.

Beoordelingsmaatstaf:

- **Volledig:** de mate waarin alle genoemde elementen (beoordelingsaspecten, niet zijnde sub-subgunningscriteria) worden geadresseerd.
- **Relevant:** de mate waarin en de wijze waarop Deelnemer met zijn voorstel invulling geeft aan de doelstelling(en) en meerwaarde biedt voor de SVB.
- **Concreet:** de mate waarin Deelnemer op heldere, eenduidige en voor eenieder begrijpelijke wijze onderbouwt wat zijn voorstel inhoudt en op welke wijze hij de doelstelling(en) gaat realiseren.
- **Effectief:** de mate waarin het voorstel/de oplossing bijdraagt aan het realiseren van de doelstelling(en).
- **Toetsbaar:** de mate waarin Deelnemer de effectiviteit van zijn oplossing onderbouwt met controleerbare en verifieerbare informatie.

De leden van het beoordelingsteam hanteren bij het beoordelen van de subgunningscriteria onderstaande waarderungen. Er kan gekozen worden uit uitstekend, goed, voldoende, matig en slecht. De waardering van de beoordelingscommissie wordt omgezet in een score. De maximale score per wens staat weergegeven in de tabel, in paragraaf 4.3.1. Bij de beoordelingswaardering 'goed' wordt het maximale puntenaantal toegekend. Lagere waarderungen leveren minder punten op conform onderstaand overzicht.

Waardering

Score	Betekenis	Uitleg
10	Uitstekend	Draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is op meerdere aspecten onderscheidend en/of innovatief en biedt veel meerwaarde.
8	Goed	Draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is op enkele aspecten onderscheidend en/of innovatief en biedt op enkele aspecten meerwaarde.
6	Voldoende	Draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), maar is niet of nauwelijks onderscheidend en/of innovatief en biedt geen of nauwelijks meerwaarde.
4	Matig	Draagt in onvoldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en).
2	Slecht	Draagt slecht of in het geheel niet bij aan het bereiken van de doelstelling(en).

5.9.2 Beoordelings- en waarderingsmaatstaf

Het is aan de Deelnemer om aan de beoordelingscommissie uit te leggen welke keuzes hij heeft gemaakt en de beoordelingscommissie ervan te overtuigen dat die keuzes juist zijn en dat deze keuzes tijdig en volledig gerealiseerd worden. Onderbouwing is daarbij geen doel op zichzelf, maar een middel dat de Deelnemer kan benutten om te overtuigen dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het doel van het subgunningscriterium.

Bij elke uitwerking op een subgunningscriterium dient Deelnemer de volledige uitwerking voor het betreffende subgunningscriterium te geven. Een verwijzing naar een uitwerking voor een ander subgunningscriterium zal niet worden meegenomen in de beoordeling van dat subgunningscriterium. Bij de beoordeling beperkt de beoordelaar zich dus tot hetgeen de Deelnemer in de beantwoording bij het betreffende subgunningscriterium heeft opgeschreven.

De beantwoording van elk subgunningscriterium wordt beoordeeld op de eigen merites. Er is dus sprake van een absolute beoordeling. Dat neemt niet weg dat de beoordelingscommissie bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen.

5.9.3 Waardering

De cijfers die worden toegekend zijn gebaseerd op de uitleg van de waarderingsmaatstaf en sluiten aan op de beoordelingsmaatstaf die daarmee overeenkomt. Omdat de mogelijke verbanden tussen twee of meer maatstaven onmogelijk tevoren te duiden is, is geen sprake van geïsoleerde beoordeling per maatstaf en is ook geen onderlinge al dan niet rekenkundige verhouding te geven. De beoordeling loopt langs de lijn van de logische redenering.

Per subgunningscriterium: de beoordelingscommissie bepaalt in consensus welk rapportcijfer het geeft. Dit rapportcijfer is een heel getal op een schaal van 2, 4, 6, 8 en 10, waarbij 2 de laagste beoordeling is, en 10 de hoogste beoordeling.

Voor kwaliteitsonderdeel implementatieplan dient Deelnemer minimaal een voldoende te score om uitsluiting te voorkomen.

De puntentoekenning zal middels de volgende formule plaatsvinden:

- het in consensus behaalde cijfer
- gedeeld door 10 (het hoogst mogelijke cijfer)
- vermenigvuldigd met het maximum aantal punten dat te behalen is voor de betreffende kwaliteitswens
- afgerond op twee decimalen
- zijn de behaalde punten voor de betreffende kwaliteitswens

5.10 Beoordeling Beste PKV

De beoordeling op basis van het Gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' resulteert uiteindelijk in een rangorde van de Deelnemers op basis van het totaal aantal behaalde punten. De Deelnemer met de hoogst behaalde totaalscore wordt geacht de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te hebben ingediend. De Opdracht zal (voorlopig) worden gegund aan de Deelnemer die als Inschrijving met de beste prijs kwaliteitsverhouding is beoordeeld.

Indien blijkt dat na verificatie van de winnende Inschrijving deze alsnog terzijde geschoven moet worden, ook al heeft een Gunning plaatsgevonden, dan ~~kan zal~~ de SVB tot herberekening over gaan. Met andere woorden; de SVB is niet gehouden de oorspronkelijke volgorde te handhaven en is niet gehouden om aan de Inschrijving die als tweede is geëindigd te gunnen.

Indien na toekenning van punten op basis van de subgunningscriteria twee of meer Deelnemers dezelfde hoogste afgeronde eindscore halen, dan wordt eerst gekeken naar de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma. Wanneer ook de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma gelijk zijn, dan wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer die de hoogste score op subgunningscriterium SGC-K1 heeft behaald. Indien ook op subgunningscriterium SGC-2 door de Deelnemers met de hoogste eindscore een gelijke score is behaald, wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer met de hoogste eindscore die ook de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium SGC-3.

Indien op alle subgunningscriteria door desbetreffende Deelnemers een gelijke score op twee decimalen achter de komma is behaald, dan vindt een loting plaats tussen de desbetreffende Deelnemers onder toezicht van een door de SVB aangestelde notaris, om te bepalen aan wie de Opdracht (voorlopig) wordt gegund. De betreffende Deelnemers mogen bij de loting aanwezig zijn. Nadat de winnende Inschrijving bij loting bekend is geworden, maakt de notaris een proces-verbaal van loting op. Een kopie van dit proces-verbaal zal aan de bij de loting betrokken Deelnemers ter beschikking worden gesteld.

5.11 Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving

Deelnemer kan de ingediende Inschrijving na de Sluitingstermijn niet meer wijzigen, aanvullen of verduidelijken, tenzij de SVB een verzoek hiertoe doet aan de Deelnemer. De SVB neemt bij een dergelijk verzoek de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht in acht, waaronder gelijke behandeling en transparantie.

Mocht de Inschrijving tegenstrijdigheden bevatten, dan zal de SVB bij de beoordeling daarvan mogen uitgaan van het voor haar meest gunstige aanbod of een onderdeel daarvan. Deelnemer is in dat geval gehouden dat aanbod of dat onderdeel onverkort en onvoorwaardelijk gestand te doen.

Mocht de Inschrijving onderdelen bevatten die strijdig zijn met het Beschrijvend Document, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het Beschrijvend Document gaat te allen tijde vóór de Inschrijving. Dit laat onverlet dat een Deelnemer al hetgeen hij in zijn Inschrijving aanbiedt boven op de eisen uit het Beschrijvend Document ook daadwerkelijk zal moeten leveren, indien de Opdracht aan hem wordt gegund.

De SVB behoudt zich het recht voor om, indien er sprake is van onduidelijkheden in een Inschrijving om een verduidelijking en/of een aanvulling te verzoeken. Deelnemer dient spoedig doch uiterlijk binnen 3 Werkdagen na dit verzoek te reageren. Indien Deelnemer niet of niet tijdig reageert of gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten ontbreekt, kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure. Datzelfde geldt voor het verstrekken van informatie en/of gegevens die geheel of gedeeltelijk onjuist of onvolledig zijn.

Ook heeft de SVB het recht om de door Deelnemer verstrekte informatie bij Derden te controleren.

5.12 Gunningsadvies

Na de beoordeling van de Inschrijvingen op het Gunningscriterium kwaliteit brengt de beoordelingscommissie een Gunningsadvies uit aan de verantwoordelijke binnen de Raad van Bestuur van de SVB. In dit Gunningsadvies is opgenomen aan welke Deelnemer met de beste PKV de betreffende Overeenkomst moet worden gegund.

Na bekrachtiging van het Gunningsadvies volgt via TenderNed een Gunningsbeslissing.

5.13 Mededeling Gunningsbeslissing

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.4 de mededeling van de Gunningsbeslissing. In de mededeling van de Gunningsbeslissing staat onder meer omschreven aan welke Deelnemer de SVB de Opdracht gunt en aan welke Deelnemer de SVB de Wachtkamerovereenkomst gunt. Voor de afgewezen Deelnemers worden bij deze mededeling de gronden van de afwijzende beslissing opgenomen.

De mededeling van de Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Deelnemer, als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek. De SVB is steeds vrij de Gunningsbeslissing in te trekken en de aanbestedingsprocedure te beëindigen, in principe zonder enig recht op schadevergoeding voor de Deelnemers.

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend Document ook een mededeling indien de SVB niet tot Gunning overgaat en de aanbesteding intrekt.

Bijlage A1 Programma van eisen

Bijlage A2 Programma van eisen Informatiebeveiliging en Privacy

Bijlage B Referentieformulier

Bijlage C Prijzenblad

Bijlage D UEA

Bijlage E ICT inkoopvoorwaarden Print en Mailings

Bijlage F Concept overeenkomst

Bijlage G Concept verwerkersovereenkomst

Bijlage H Service Level Agreement (SLA)

Bijlage I Handleiding Social Return

Bijlage J Eenmalige Mailings 2016 t/m 2023

Bijlage K Format Draaiboek

Bijlage L Productoverzicht reguliere Mailings

Bijlage M Samenvatting marktconsultatie

Bijlage N Procesbeschrijving