



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

Aanbestedingsleidraad

Europese openbare aanbesteding
"Servicedesk"

Referentienummer: UTP/8000615

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	5
1 Tweede Kamer en opdracht.....	8
1.1 De Tweede Kamer	8
1.2 Contactpersoon.....	9
1.3 De achtergrond van de Aanbestedingsprocedure	9
1.3.1 Huidig contract en opdrachtnemer.....	9
1.3.2 Verwachte opdrachtwaarde.....	9
1.4 Huidige situatie	10
1.4.1 Servicedesk Facilitaire Dienst	11
1.5 De opdracht	11
1.5.1 Servicedesk	12
1.5.1.1. Werkzaamheden Servicedesk	13
1.5.1.2. Kanalen/ingangen voor Kamerbewoners	14
1.5.1.3. Bereikbaarheid en huisvesting van de Servicedesk.....	14
1.5.1.4. Doelgroep.....	15
1.5.1.5. Kwaliteit van de dienstverlening	16
1.5.2. Voorraadbeheer	16
1.5.3. Team Gebouw Gebonden (TGG)	17
1.5.4. Verkiezingen	17
1.5.5. Projecten.....	17
1.5.6. Overige werkzaamheden	18
1.6. Buiten de scope van de opdracht.....	18
1.7. Wachtkamerconstructie.....	18
1.8. Maatschappelijke waarde	19
2. Aanbestedingsprocedure	20
2.1. Planning.....	20
2.2. Aanbestedingsvoorschriften	21
2.3. Inlichtingen	26
2.4. Klachtenregeling	27
2.5. Geschillen	28
2.6. Indienen van de Inschrijving	28
3. Beoordeling van de Inschrijvers en de Inschrijvingen	31
3.1. Beoordelingscommissie	31
3.2. Beoordelingsprocedure	31
4. Tijdige indiening, vormvereisten en compleetheid	32
4.1. Tijdige indiening	32
4.2. Vormvereisten en compleetheid	32
5. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	33
5.1. Uitsluitingsgronden.....	33
5.2. Geschiktheidseisen	34
5.2.1. Financiële en economische draagkracht.....	35
5.2.2. Technische en beroepsbekwaamheid.....	36
5.2.3. Beroepsbevoegdheid.....	40
5.2.4. Geen Russische betrokkenheid	41
6. Minimumeisen	42

7. Gunningscriterium.....	43
7.1. Gunningscriterium: de beste prijs-kwaliteitverhouding	43
7.1.1. Kwaliteit.....	43
7.1.2. Waardering van de Kwaliteitscriteria	49
7.1.3. Procedure van beoordeling van de Kwaliteitscriteria	50
7.1.4. Prijs.....	51
7.1.5. Beste prijs- kwaliteitverhouding	53
8. Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde	55
8.1. Indiening en beoordeling bewijsstukken en overige gegevens	55
8.2. Overeenkomst onder opschortende termijn	55

Bijlagen ten behoeve van het indienen van de Inschrijving	
Bijlage 1.1:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (t.b.v. Inschrijver en eventueel Derde(n))
Bijlage 1.2:	Referentieprojecten
Bijlage 1.3:	Prijzenblad
Bijlage ten behoeve van het stellen van vragen (tijdens de Aanbestedingsprocedure)	
Bijlage 2.1:	Vragenformulier
Bijlagen uitsluitend bestemd voor de voorgenomen begunstigde	
Bijlage 3.1:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (t.b.v. onderaannemer voor de uitvoering, hiervoor kan Bijlage 1.1. gebruikt worden)
Bijlage 3.2:	Derdenverklaring i.v.m. beroep op financieel en economische bekwaamheid
Bijlage 3.3:	Derdenverklaring i.v.m. beroep technische en beroepsbekwaamheid
Bijlage 3.4:	Polis / Verklaring verzekering / Bereidverklaring
Bijlage 3.5:	Verklaring geen Russische betrokkenheid
Bijlage 3.6:	Geheimhoudingsverklaring
Bijlagen die deel uitmaken van de Aanbestedingsleidraad en niet bedoeld zijn voor indiening	
Bijlage 4.1:	Programma van Eisen
Bijlage 4.2:	Overeenkomst
Bijlage 4.3:	ARVODI 2018
Bijlage 4.4:	Klachtenregeling Tweede Kamer februari 2024
Bijlage 4.5:	Het reglement van toegang en gedrag voor opdrachtnemers en hun medewerkers
Bijlage 4.6:	Organogram
Bijlage 4.7:	Rapportage juni 2023 – juni 2024
Bijlage 4.8:	Selfservice DA in de huidige situatie
Bijlage 4.9:	Dienstverleningsovereenkomst DA 2024
Bijlage 4.10:	Afbeeldingen dienstverlening DA in de huidige situatie
Bijlage 4.11:	Beoordeling opdrachtgeverstevredenheid
Bijlage 4.12:	Verwerkersovereenkomst
Bijlage 4.13:	Wachtkamerovereenkomst

Begrippenlijst

In deze Aanbestedingsleidraad hebben de woorden die met een beginhoofdletter worden geschreven, zowel in enkelvoud als in meervoud, de hieronder vermelde betekenis. Termen die niet in deze begrippenlijst zijn vermeld, maar wel zijn gedefinieerd in de Aanbestedingswet, hebben de betekenis conform de Aanbestedingswet.

<u>Aanbestedende Dienst</u>	De Staat der Nederlanden, meer in het bijzonder de Tweede Kamer der Staten-Generaal, althans de Stafdienst Financieel Economische Zaken, die de inkoop van de opdracht verricht namens de onder de Tweede Kamer der Staten-Generaal ressorterende Dienst Automatisering. De Aanbestedende Dienst wordt in de Aanbestedingsleidraad aangeduid als "de Tweede Kamer". Zie ook de paragraaf getiteld " <i>De Tweede Kamer</i> ".
<u>Aanbestedingsleidraad</u>	Het voorliggende document waarin de Aanbestedingsprocedure wordt beschreven.
<u>Aanbestedingsprocedure</u>	De onderhavige Europese aanbestedingsprocedure waarmee het sluiten van de Overeenkomst wordt aanbesteed.
<u>Aanbestedingsstukken</u>	Alle stukken die door of namens de Tweede Kamer in de Aanbestedingsprocedure zijn gebracht, zoals de Aankondiging, de Aanbestedingsleidraad, de Nota('s) van Inlichtingen, etc.
<u>Aanbestedingswet</u>	Aanbestedingswet 2012 zijnde de wet van 1 november 2012, waarin de nieuwe regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2012/542), per 1 juli 2016 gewijzigd bij wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25EU, ook welk afgekort als 'Aanbestedingswet' of 'Aw'.
<u>Aankondiging</u>	De aankondiging van de Aanbestedingsprocedure op www.tenderned.nl .
<u>Bijlage(n)</u>	De bijlagen bij de Aanbestedingsleidraad (zie inhoudsopgave).
<u>Combinatie</u>	Een samenwerkingsverband van ondernemers die gezamenlijk inschrijven als één Inschrijver. Elk lid van de

	Combinatie is hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.
<u>Derde(n)</u>	Natuurlijke personen en/of rechtspersonen, waarop de Inschrijver zich beroept om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen.
<u>First Time Fix</u>	De servicedesk medewerker lost de vraag van een Kamerbewoner direct op (zonder dat er een vervolg actie voor nodig is).
<u>Geschiktheidseisen</u>	De eisen die de Tweede Kamer stelt aan de Inschrijver die niet is uitgesloten op basis van de Uitsluitingsgronden, en waaraan de Inschrijver minimaal moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht.
<u>Gunningscriterium</u>	Het criterium dat de Tweede Kamer hanteert om de Inschrijvingen te beoordelen en te rangschikken ten behoeve van de gunning van de opdracht (zie ook hoofdstuk " <i>Gunningscriterium</i> ").
<u>Inschrijver</u>	Een geïnteresseerde marktpartij die deelneemt aan de Aanbestedingsprocedure.
<u>Inschrijving</u>	Een offerte die een Inschrijver heeft ingediend in het kader van de Aanbestedingsprocedure.
<u>Kamerbewoners</u>	Dit zijn de Kamerleden, fractiemedewerkers en medewerkers van de Tweede Kamer. Journalisten en bezoeker worden niet gerekend tot deze groep. Zie ook paragraaf 1.5.4.1 'Doelgroep'.
<u>Minimumeisen</u>	De eisen die de Tweede Kamer stelt aan de wijze waarop de Opdrachtnemer de opdracht dient uit te voeren.
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document waarin de Tweede Kamer de vragen van Inschrijvers geanonimiseerd weergeeft en beantwoordt, en dat nadere informatie bevat over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken.
<u>Opdracht</u>	Het uitbesteden van de Servicedesk inclusief bijbehorende omschreven dienstverlening, een en ander conform de beschrijving in de Aanbestedingsstukken.
<u>Opdrachtgever</u>	De Tweede Kamer der Staten-Generaal, althans Dienst Automatisering, vertegenwoordigd door de heer S.C. Visser, diensthoofd van Dienst Automatisering.

<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver waarmee de Tweede Kamer de Overeenkomst sluit.
<u>Overeenkomst</u>	De overeenkomst die de Tweede Kamer sluit met de Opdrachtnemer op grond van de uitkomst van de Aanbestedingsprocedure.
<u>Programma van Eisen</u>	Het programma van eisen (zie gelijknamige Bijlage).
<u>Servicedesk</u>	De werkzaamheden zoals beschreven in paragraaf 1.4 'De Opdracht'.
<u>Servicedeskbalie</u>	Fysieke balie waar Kamerbewoners naar toe kunnen gaan met vragen en afspraken maken etc.
<u>SMT</u>	Service Management Tool. Op dit moment wordt gebruik gemaakt van TOPdesk.
<u>UEA</u>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument. De eigen verklaring als bedoeld in artikel 2.84 lid 1 Aanbestedingswet (zie ook de UEA, zoals bijgevoegd als Bijlagen).
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De gronden voor uitsluiting van de Inschrijver tot deelname aan de Aanbestedingsprocedure (zie ook de paragraaf "Uitsluitingsgronden").
<u>VIP-support</u>	Aangepaste dienstverlening gericht op de VIPS ten opzichte van de reguliere Kamerbewoners.
<u>Wachtkamerovereenkomst</u>	De overeenkomst die de Tweede Kamer sluit met de Inschrijver die op grond van de Aanbestedingsprocedure eindigt als tweede in rang (zie gelijknamige Bijlage voor het concept van de Wachtkamerovereenkomst).

1 Tweede Kamer en opdracht

1.1 De Tweede Kamer

De meeste mensen denken bij de Tweede Kamer aan de 150 Kamerleden en de debatten in de plenaire zaal. Daar speelt zich het parlementaire werk af dat iedereen kent: onze democratie in actie!

Los van het feit dat het parlementaire werk meer omvat dan de debatten - namelijk bijvoorbeeld ook commissievergaderingen, hoorzittingen, rondetafelgesprekken en werkbezoeken - gaat achter de Kamerleden die het parlementaire werk verrichten, een organisatie schuil van ruim duizend mensen (ambtelijk personeel en ondersteunend personeel van de fracties). Die achterliggende organisatie zet zich dagelijks in voor een soepel, professioneel en veilig verloop van het parlementaire werk. De ondersteuning door de organisatie loopt uiteen van het inhoudelijk en organisatorisch voorbereiden van vergaderingen tot catering, beveiliging, huisvesting, administratie en informatievoorziening.

De Aanbestedingsprocedure wordt gevoerd door de ondersteunende ambtelijke organisatie van de Tweede Kamer der Staten-Generaal ten behoeve van de dienst Automatisering.

Dienst Automatisering

Dienst Automatisering (hierna: DA) is een professionele IT-afdeling en gesprekspartner van de Tweede Kamerorganisatie. De medewerkers van DA ontzorgen Kamerleden, fractiemedewerkers en medewerkers van de Tweede Kamer onderweg en thuis bij hun dagelijkse werkzaamheden. De hiervoor genoemde groepen worden voorzien van moderne IT middelen, waarvan ook het beheer en onderhoud door DA wordt verzorgd.

DA is betrokken bij verschillende Informatie Voorzieningsprojecten en heeft ook een toekomstvisie ten aanzien van de werkplekdiensten waarin de Tweede Kamer meegaat in de ontwikkelingen op IT gebied. Denk aan modern hybride werken en AI-toepassingen. Daarnaast beheert en onderhoudt DA de IT-infrastructuur, hard- en software ten behoeve van applicaties die de primaire processen ondersteunen en bedient DA de Kamerbewoners via de Servicedesk. De Servicedesk is "het gezicht" van DA richting de Kamerbewoners zowel per telefoon, mail als aan de Servicedeskbalie. Bij de dienstverlening streeft DA naar een hoge klanttevredenheid en First Time Fix.

Locatie gegevens

De adresgegevens van de tijdelijke huisvesting Tweede Kamer zijn:

Bezoekadres: Prinses Irenepad 1, 2595 BG Den Haag

Postadres: Postbus 20018, 2500 EA Den Haag

Nadere informatie over de Tweede Kamer staat op de website: www.tweedekamer.nl.

1.2 Contactpersoon

Communicatie in het kader van de Aanbestedingsprocedure vindt plaats via het vragenformulier zie paragraaf 'Inlichtingen'. Communicatie over deze Aanbesteding met andere medewerkers dan de genoemde contactpersoon, waarmee Inschrijver het besluitvormingsproces beïnvloedt leidt tot het ongeldig verklaren van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

	Contactpersoon	Vervangende contactpersoon
Naam	Dhr. T.B. Willems	Mevr. P. Poot-van Aken
Functie	Inkoopadviseur	Inkoopadviseur
Telefoon	+31629645108	+31611433198
E-mail	aanbestedingen@tweedekamer.nl	

1.3 De achtergrond van de Aanbestedingsprocedure

De Tweede Kamer beoogt door middel van de Aanbestedingsprocedure een overeenkomst te sluiten met één (1) opdrachtnemer voor de inrichting, bemensing en uitvoering van een servicedesk op locatie van de Tweede Kamer. De Overeenkomst heeft een looptijd van vier (4) jaar, met een optionele verlenging van vier (4) maal twaalf maanden en zal naar verwachting ingaan op 1 april 2025.

Percelen

De Tweede Kamer verdeelt de opdracht niet in percelen, omdat het voor de Tweede Kamer nadrukkelijk van belang is dat de opdracht door één Opdrachtnemer wordt uitgevoerd; de markt en de aard van de opdracht lenen zich voor de gekozen inrichting van de opdracht zonder dat daarbij afbreuk wordt gedaan aan de beginselen van het aanbestedingsrecht en de eerlijke concurrentiestelling.

1.3.1 Huidig contract en opdrachtnemer

Op 1 februari 2020 is de Tweede Kamer een overeenkomst aangegaan met Operator Groep Delft B.V. voor de inrichting, bemensing en uitvoering van een Servicedesk IT op locatie van de Tweede Kamer. Deze overeenkomst verloopt op 31 januari 2025.

Over de periode februari 2020 tot juli 2024 is de geregistreerde afname van voor de inrichting, bemensing, uitvoering van een Servicedesk IT inclusief diverse projecten op locatie van de Tweede Kamer circa € 5.000.000,-.

1.3.2 Verwachte opdrachtwaarde

Op basis van een nauwkeurige schatting gebaseerd op de huidige afname, rekening houdend met de ontwikkelingen die DA nu verwacht en die de afname in de komende jaren zouden kunnen beïnvloeden, verwacht de Tweede Kamer dat de waarde van de opdracht circa € 9.500.000,00,- exclusief btw zal zijn, gerekend over de gehele looptijd van de overeenkomst. Met name politieke, budgettaire, bestuurlijke en/of

organisatorische ontwikkelingen binnen de Tweede Kamer kunnen echter van invloed zijn op de (omvang van de) opdracht. De daadwerkelijke afname kan daardoor (enigszins) afwijken.

1.4 Huidige situatie

DA stuurt op dit moment de huidige leverancier aan als regieorganisatie en houdt toezicht op de afgesproken performancecriteria, waarbij wordt gestuurd op verbetering van de dienstverlening.

Om beter beeld te krijgen van de huidige situatie is in bijlage 4.7 - Rapportage juni 2023 - juni 2024' een overzicht opgenomen met betrekking tot het aantal meldingen, de top 5 meldingen etc.

Op dit moment bestaat de bezetting van de Servicedesk uit:

- 8,2 FTE in de lijn (inclusief incidentmanager);
- 1 FTE on-site coordinator Servicedesk;
- 2 FTE Team Gebouw Gebonden (TGG) (aanvullend op de vaste mensen); en
- 1 FTE voorraadbeheer.

De Tweede Kamer beschikt over circa 600 applicaties, waarbij circa 125 (bedrijfs)applicaties betrekking hebben op de werkplek en vallen binnen de scope van de Overeenkomst. De lijst met applicaties wordt Opdrachtnemer gedeeld bij aanvang van de Overeenkomst in verband met de vertrouwelijkheid.

Bij veranderingen in de dienstverlening van DA richting de Kamerbewoners, zoals het beheer van de nieuwe moderne werkplek (M365), vraagt DA de leverancier nu nog zelf om met oplossingen en/of verbeter voorstellen te komen om de werkprocessen en dienstverlening richting de Kamerbewoners beter te laten verlopen.

Klanttevredenheid

DA voert continue klanttevredenheidsonderzoeken uit. Na het afsluiten van een melding (verzamelnaam voor incidents, problems en wijzigingen) wordt naar de betreffende Kamerbewoner een standaard e-mail verstuurd om de tevredenheid te meten. De Kamerbewoner heeft drie (3) mogelijkheden om de tevredenheid te tonen middels het selecteren van een icoon (smiley), zie hieronder betreffende keuzes.



De afgelopen twee kwartalen (Q4-2023 en Q1-2024) is een klanttevredenheid score van 94,5% op "Tevreden" behaald. Gemiddeld worden 900 enquêtes per kwartaal beantwoord, waarvan 2,6% (gemiddeld 31) een onvoldoende betreft.

1.4.1 Servicedesk Facilitaire Dienst

De Servicedesk Facilitaire Dienst (FD) wordt bemand door 1,5FTE. De Servicedesk FD verleent eerstelijns support. Kamerbewoners kunnen via e-mail en telefoon hun facilitair gerelateerde meldingen doen, zoals, maar niet beperkt tot, verhuizingen, storingen (audiovisuele storingen, lekkage, defect liften etc.), het verplaatsen van kunst en het aanvragen van meubilair. Alle meldingen worden geregistreerd in het FMIS systeem, Planon. Per jaar worden er gemiddeld 6000 meldingen gedaan in Planon.

1.5 De opdracht

De Opdracht betreft:

- Het volledig zelfstandig zorgdragen voor de organisatorische inrichting, coördinatie, aansturing en uitvoering van de werkzaamheden met betrekking tot de Servicedesk. Dit betreft eerstelijns werkzaamheden die bestaan uit het afhandelen van meldingen n.a.v. telefonische contact of contact aan de Servicedeskbalie, e-mail en verzoeken (service request) via servicemanagement.
- Voorraadbeheer van IT-hardware welke door DA zijn aangeschaft en de distributieactiviteiten met alle bijbehorende werkzaamheden;
- Het optioneel leveren van één of meerdere medewerkers voor het Team Gebouw Gebonden diensten (TGG, tweedelijns support);
- Gedurende de looptijd van de Overeenkomst het optioneel kunnen toevoegen van het eerstelijns support van FD aan de Servicedesk.
- De optie om tijdelijk medewerkers van Opdrachtnemer in te zetten voor derdelijns support en ondersteuning ten behoeve van een M365 werkplek. Onder derdelijns support verstaat de Tweede Kamer onder andere het beheer van M365 componenten, zoals onderhoud, configuraties van Intune profielen, Intune packages, Intune Device onboarding, MS Defender, Sharepoint, Teams en Outlook.

- Het beschikbaar stellen van medewerkers voor projecten. Deze projecten vallen niet onder de standaard werkzaamheden. Jaarlijks wordt hiervoor een budget vrijgemaakt.

De Tweede Kamer bevindt zich tot eind 2024 in een transitie van de huidige VDI virtuele werkplek naar een moderne werkplek op basis van M365. Naar verwachting zal de VDI virtuele werkplek vanaf 2025 verdwijnen of slechts in minimale vorm overblijven voor een bepaalde tijd als terugval scenario en voor een aantal oude applicaties. De Tweede Kamer verwacht van Opdrachtnemer dat hij zijn dienstverlening levert in deze hybride situatie (moderne werkplek plus VDI), maar ook bij wijzigingen in de technische oplossing in de toekomst. De IT dienstverlening aan de Kamerbewoners wordt geleverd vanuit een eigen datacenter, en deels vanuit de (hybrid) cloud.

DA werkt op basis van Agile Teams die de dienstverlening aan de Kamerbewoners leveren. De teams leveren dienstverlening van begin tot het eind.

Er is binnen de Tweede Kamer een mate van selfservice geïntroduceerd met als doelstelling het verhogen van gebruikersgemak, verkorten van doorlooptijden en het verminderen van telefonische meldingen (zie bijlage 4.8 – Selfservice DA in de huidige situatie). Het streven is deze selfservice verder door te voeren en vraagt hierbij van Opdrachtnemer een proactieve rol in het doen van verbetervoorstellen en het, na akkoord van Opdrachtgever, implementeren van deze voorstellen.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal de Tweede Kamer de huidige SMT vervangen. De Tweede Kamer verwacht van Opdrachtnemer dat hij een pro actieve rol aanneemt bij de implementatie van de nieuwe SMT.

De Opdrachtnemer is pro actief en denkt mee met en werkt mee aan het verbeteren van de dienstverlening, zoals het verbeteren van de applicaties van de Tweede Kamer die binnen de scope van de Overeenkomst vallen. De Tweede Kamer hecht er groot belang aan dat de Opdrachtnemer zich inspant om medewerkers voor een langere tijd in te zetten, zodat de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.

1.5.1 Servicedesk

Opdrachtnemer dient volledig zelfstandig zorg te dragen voor de organisatorische inrichting, coördinatie, aansturing en uitvoering van kwalitatief goede werkzaamheden van een Servicedesk. Dit betreft eerstelijns werkzaamheden die bestaan uit het afhandelen van meldingen naar aanleiding van telefonisch contact, contact aan de Servicedeskbalie, e-mail en/of verzoeken (service request) via Servicemanagement. De dienstverlening van de Servicedesk is ingericht op klanttevredenheid en daar wordt op gestuurd.

1.5.1.1. Werkzaamheden Servicedesk

De Servicedesk kent meerdere expertisegroepen met werkzaamheden, zie 'Bijlage 4.10 – Afbeeldingen dienstverlening DA in de huidige situatie' voor een schematisch weergave. Hieronder volgt een uitwerking van deze expertisegroepen.

1. Frontoffice kantoorautomatisering

Behandelt (aan)vragen met betrekking tot de kantoorautomatisering (KA) werkplekken en verstoringen hierop. Daarnaast worden standaard wijzigingen (service verzoeken) uitgevoerd zoals wachtwoord resetten, groeps-mailbox aanvragen, aanvragen werkplek, communicatiemiddelen, accessoires, etc. Daarnaast worden de IT-gebruikershandleidingen op orde gehouden.

2. Frontoffice bedrijfsvoering applicaties

Behandelt (aan)vragen met betrekking tot de applicaties (zoals SharePoint, Parlis - parlementair informatiesysteem, registratiesysteem toezeggingen en het Virtueel Informatie Punt die worden aangevraagd via het Identity and Access Management (IAM) portaal. Verstoringen worden door de Servicedesk in behandeling genomen met behulp van een SMT.

3. Fysieke aanwezigheid

De medewerkers van de Servicedesk vervullen een cruciale rol bij uitgifte van apparatuur en het beantwoorden van allerlei IT vragen aan de Servicedeskbalie. Deze medewerkers leveren (mobiele) apparatuur uit, beantwoorden vragen, administreren en registreren dit in de SMT. Er wordt gewerkt op basis van een agenda afspraak met de Kamerbewoners om de juiste service te verlenen. Kamerbewoners moeten kleine/korte vragen fysiek bij de Servicedeskbalie kunnen stellen. De openingstijden staan vermeld in paragraaf '*Bereikbaarheid en huisvesting van de Servicedesk*'.

4. Support buiten kantoortijd

Het support buiten kantoortijden betreft eerstelijns werkzaamheden die bestaan uit het afhandelen van meldingen. In geval van urgentie, bijvoorbeeld een verzoek van een VIP of tijdens een plenaire vergadering, kan worden geëscaleerd naar de tweede lijn middels een piketregeling. De Servicedesk dient in deze situatie enkel te escaleren en af te melden.

5. Facilitaire dienst

Het support betreft eerstelijns werkzaamheden. Kamerbewoners kunnen via mail en telefoon hun facilitair gerelateerde meldingen melden, zoals, maar niet beperkt tot, verhuizingen, storingen (audiovisuele storingen, lekkage, defect liften etc.), kunst verplaatsen, aanvraag meubilair. Alle meldingen worden geregistreerd in het FMIS systeem, Planon.

De verwachting is dat de dienstverlening voor de Servicedesk in de nabije toekomst wordt uitgebreid met de eerste lijn calls van de FD. Het gaat hier bijvoorbeeld om het aannemen, registreren en doorzetten van eerstelijns calls. Deze uitbreiding is als optie in bijlage 1.3 – prijzenblad opgenomen.

1.5.1.2. Kanalen/ingangen voor Kamerbewoners

Er zijn vier mogelijkheden om contact op te nemen met de Servicedesk.

Servicedeskbalie

De Servicedeskbalie heeft een centrale plek in het tijdelijke gebouw van de Tweede Kamer (Prinses Irenepad 1) op de 2e etage. Na de terug verhuizing Binnenhof (datum is nog niet bekend) zal de Servicedesk ook daar een centrale plek toegewezen krijgen. Voor servicedesk medewerkers op locatie worden fysieke en digitale werkplekken aan de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld. Voor servicedesk medewerkers shared service desk wordt virtuele werkplekoplossing ter beschikking gesteld.

Telefonische meldingen

Kamerbewoners kunnen de Servicedesk bereiken via het interne telefoonnummer. Allereerst is er een welkomstbericht waarna de gebruiker door een beschikbare servicedesk medewerker te woord wordt gestaan.

Meldingen via e-mail

De meldingen kunnen per e-mail gestuurd worden naar het centrale mailadres. De betreffende melding wordt via SMT verwerkt naar een registratie en wordt behandeld door een beschikbare servicedeskmedewerker.

Selfservice

Kamerbewoners kunnen gebruik maken van een selfserviceportal (nu via het SMT) voor IT aanvragen en het bestellen van IT-producten.

1.5.1.3. Bereikbaarheid en huisvesting van de Servicedesk

Telefonische bereikbaarheid Servicedesk

- Maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 24:00 uur; en
- Zater-, zon- en feestdagen van 12:00 tot 21:00 uur.

Tijdens plenaire vergaderingen op de dins-, woens- en donderdagen (met uitzondering van de recesperiode) tussen 24:00 uur en 08:30 uur kunnen (uitsluitend) incidenten met betrekking tot parlementair kritische applicaties worden aangemeld via de meldkamer Beveiligingsdienst. In geval van calamiteiten wordt de melding doorgezet naar de piket dienst van DA.

Openingstijden Servicedeskbalie

De Servicedeskbalie is bemand op:

- Maandag en vrijdag van 08:30 uur – 18:00 uur;
- Dinsdag t/m donderdag van 08:30 uur – 21:00 uur; en
- Gedurende de recesperiodes van maandag t/m vrijdag van 08:30 – 18:00 uur.

In zeer uitzonderlijke gevallen wordt afgeweken van de bovengenoemde openingstijden wanneer zich een major incident voordoet, die impact heeft op het primair proces,

binnen de openingstijd van de Servicedesk. Van de servicedeskmedewerkers wordt dan opvolging verlangd totdat het major incident is opgelost.

In een recesperiode kan sprake zijn van afwijkende openingstijden (langer of korter, meestal in voordeel van de Opdrachtnemer), dit wordt van te voren aangekondigd.

Een indicatie van de komende recesperiodes zijn:

- Herfstreces 2024: vrijdag 25 oktober t/m maandag 4 november 2024
- Kerstreces 2024: vrijdag 20 december 2024 t/m maandag 13 januari 2025
- Voorjaarsreces 2025: vrijdag 21 februari t/m maandag 3 maart 2025
- Meireces 2025: vrijdag 25 april t/m maandag 12 mei 2025
- Zomerreces 2025: vrijdag 4 juli t/m maandag 1 september 2025.

1.5.1.4. Doelgroep

Doelgroep van de Servicedesk betreft de Kamerbewoners. De Tweede Kamer kent de volgende gebruikersgroepen:

	Politiek	Ambtelijk
VIPS (200)	Kamerleden (waaronder de Voorzitter en fractievoorzitters)	Griffier
		Directieleden
		Diensthooften
Regulier (1500)	Fractiemedewerkers	Ambtenaren
		Externe inhuur medewerkers
Externe accounts (300)		Externe gebruikers en applicatiebeheerders

Een deel van de Kamerbewoners wordt aangemerkt als VIP (zie hierboven). Daarnaast worden, vanwege het kritische bedrijfsproces, ook een aantal specifieke procesrollen aangemerkt als VIP (bijvoorbeeld de meldkamer en de dienstdoende bodes). De Servicedesk levert aan deze personen en functionarissen VIP-support.

De medewerkers van de Tweede Kamer worden door de Servicedesk te woord gestaan middels telefoon, e-mail of fysieke aanwezigheid (Servicedeskbalie). Dit kan alleen als de klant ook gemachtigd is deze dienst te gebruiken.

VIP-Support

De Tweede Kamer kent een VIP-proces voor personen en groepen die kritiek zijn voor het primaire proces van de Tweede Kamer. Deze groep krijgt VIP-support vanuit de Servicedesk. Dit betekent meer persoonlijke aandacht en benadering, snelle service en verdergaande service ten opzichte van niet-VIPS. VIP-support betekent een VIP helpen totdat het werkt. Over het algemeen betekent dit langer aan de telefoon blijven om tot een oplossing te komen. De VIP's wordt als zodanig in de SMT aangemerkt.

Externe gebruikers

Er zijn zo'n 300 personen met een zogenaamd extern account. Dit zijn accounts die leveranciers (of andere overheidspartijen) van de Tweede Kamer gebruiken voor remote toegang tot een applicatie of applicaties die zij beheren of ondersteunen. De personen kunnen via DA, functioneel beheer dan wel direct support vragen aan de servicedesk als dit niet werkt.

Deze gebruikers hebben geen apparatuur van de Tweede Kamer en in de meeste gevallen ook geen mail-account. De virtuele werkplek voor deze gebruikers zal aan verandering onderhevig zijn tijdens de looptijd van de Overeenkomst.

1.5.1.5. Kwaliteit van de dienstverlening

De Tweede Kamer wenst tijdens de looptijd van deze Overeenkomst halfjaarlijks gebruik te maken van een Net Promoter Score (NPS). Aangezien er op dit moment nog geen gebruik wordt gemaakt van een NPS, dient Opdrachtnemer één jaar na aanvang van de Overeenkomst een nulmeting te doen onder de Kamerbewoners om de NPS op te halen, conform de aanpak van Opdrachtnemer in zijn beantwoording op Kwaliteitscriterium 1 – Klanttevredenheid.

De Tweede Kamer eist een minimale opdrachtgeverstevredenheid van het cijfer zeven (7). Zie voor verdere toelichting bijlage 11 – Beoordeling opdrachtgeverstevredenheid.

Indien Opdrachtnemer in het vervolg hoger scoort dan de NPS uit de nulmeting en minimaal een zeven (7) scoort op de opdrachtgeverstevredenheid, dan is de bonusregeling zoals beschreven in eis 88 t/m 91 van het bijlage 4.1 – Programma van Eisen van toepassing.

1.5.2. Voorraadbeheer

Voorraadbeheer betreft het beheren van de IT voorraad met de daarbij behorende werkzaamheden en verantwoordelijkheden. Hieronder volgt een opsomming van bijbehorende werkzaamheden die veelvuldig voorkomen, deze lijst is echter niet uitputtend:

- Verwerken en klaarzetten van IT materialen op basis van een ticket uit de SMT;
- Het verzorgen van goederenuitgifte voor onder andere de Servicedeskbalie;
- Bijhouden van de voorraadadministratie;
- Zorgdragen voor tijdig bestellen, het in ontvangst nemen van de goederen, het controleren van de bestelling en eventueel contact opnemen met de leverancier indien de levering niet correct is;
- Onderhouden van de procesbeschrijving met betrekking tot de werkzaamheden van het voorraadbeheer;
- Het beheren en bewaken van de grijpvoorraad in samenwerking met TGG (is in een afgesloten ruimte opgeslagen);

- Het faciliteren van goederenafvoer naar Domeinen¹;
- Configuration Management Database (CMDB) up to date houden na de uitvoering van activiteit; en
- Het verzorgen van transport van de goederen binnen het pand van de Tweede Kamer.

1.5.3. Team Gebouw Gebonden (TGG)

TGG levert on-site support (tweedelijns support) op de locaties Bezuidenhoutseweg 67, Plein 23 en Lange Voorhout 34 van de Tweede Kamer. Voor de goede orde wil de Tweede Kamer benadrukken dat voor de overige werkzaamheden van de Opdracht geldt dat deze worden uitgevoerd op de locatie Bezuidenhoutseweg 67 (huidige tijdelijke huisvesting Tweede kamer). De werkzaamheden die binnen het team liggen worden opgepakt door de vaste medewerkers. Bij uitval van medewerkers of een piek door drukte wenst de Tweede Kamer de mogelijkheid te hebben om gebruik te maken van een flexibele schil van Opdrachtnemer voor wat betreft de inzet van tweedelijns support medewerkers. De aansturing van TGG valt onder een product owner en scrummaster van de Tweede Kamer. De werkzaamheden van TGG staan beschreven in bijlage 4.1 – Programma van Eisen (eis 64 t/m 72).

1.5.4. Verkiezingen

Minimaal eens per vier (4) jaar worden verkiezingen gehouden. Binnen de Tweede Kamer wordt hiervoor een programma gestart dat de in- en uitstroom van Kamerleden, huisvesting en formatie moeten regelen. Ten aanzien van de in- en uitstroom betekent dit voor de Servicedesk een piekbelasting. Het gaat om standaard dienstverlening van de servicedesk, echter wordt in een relatief kort tijdsbestek de inname van apparatuur van vertrekkende Kamerleden georganiseerd en daarnaast ook verstrekken van apparatuur aan nieuwe Kamerleden, zo ook voor vertrekkende en komende fractiemedewerkers.

1.5.5. Projecten

Onvoorziene projecten, zoals life cycle management (het omruilen van mobiele toestellen in een grote batch) en de overgang naar bijv. een nieuwe mobile device management (MDM) applicatie, worden apart geoffreerd op basis van een resultaatverplichting.

De Tweede Kamer reserveert jaarlijks een bedrag van maximaal € 150.000,00,- ex btw wat naar behoefte gebruikt kan worden voor projecten (gerelateerd aan de scope van de Opdracht). Mocht er sprake zijn van een project, dan kan de Tweede Kamer hier een verzoek voor neerleggen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt voorafgaand een offerte uit, waar door de Tweede Kamer een akkoord op gegeven moet worden. De Tweede Kamer betaalt achteraf.

¹ [Home | Domeinen Roerende Zaken \(domeinenrz.nl\)](#)

Voor projecten geldt dat de Opdrachtnemer voor de gevraagde inzet uiterlijk binnen zes (6) werkdagen een offerte aanbiedt, fixed-price hanteert maximaal de vaste uurtarieven uit de Inschrijving (en eventueel geldende toeslagen).

1.5.6. Overige werkzaamheden

Opdrachtnemer dient alle ondersteunende werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de totale dienstverlening (zoals in hiervoor genoemde paragrafen vermeld) te kunnen realiseren, continueren en te borgen. Als aanvulling hierop zijn ook de volgende taken en werkzaamheden nog van toepassing (niet limitatief):

- Kwaliteitsmonitoring-, bewaking en opvolging van meldingen;
- Operationele aansturing van medewerkers;
- Het kennismanagementsysteem van DA bijhouden
- Standaard oplossingen vastleggen

1.6. Buiten de scope van de opdracht

De scope van de opdracht is beperkt tot hetgeen in paragraaf 1.5 van de Aanbestedingsleidraad is beschreven. Voor de goede orde vermeldt de Tweede Kamer dat naast de duidelijk buiten de scope van de opdracht vallende zaken, de volgende onderdelen eveneens expliciet geen deel uitmaken van de opdracht die door middel van de Aanbestedingsprocedure wordt aanbesteed:

- Het leveren van een SMT. Op dit moment wordt door de Tweede Kamer gebruik gemaakt van SMT (huidig TOPdesk), echter in de loop van 2024 zal deze tool opnieuw aanbesteed worden. Topdesk is nu een on premise tool. De verwachting is dat er wordt overgegaan naar cloud software voor SMT. Van opdrachtnemer wordt echter wel verwacht te kunnen werken en integreren met het door de Tweede Kamer gekozen SMT.
- De piketregeling.

1.7. Wachtkamerconstructie

Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen aan de hand van het gunningscriterium ontstaat een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijver die als beste uit de bus komt op basis van het gunningscriterium eindigt op de eerste plaats in rang. De Inschrijver die als één-na-beste uit de bus komt op basis van het gunningscriterium eindigt op de tweede plaats in rang etc.

Indien de Inschrijving van de nummer één Inschrijver in rang, na controle van alle (nadere) stukken (zie ook hoofdstuk "*Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde(n)*"), een geldige Inschrijving blijkt te hebben gedaan en de Tweede Kamer besluit over te gaan tot sluiting van de Overeenkomst, sluit de Tweede Kamer de Overeenkomst met de nummer één in rang.

Op de Overeenkomst die de Tweede Kamer sluit met de nummer één Inschrijver in rang is een wachtkamerconstructie van toepassing. Dat houdt in dat de Tweede Kamer de mogelijkheid openhoudt om de Overeenkomst alsnog te sluiten met de nummer twee Inschrijver in rang tegen de condities van de Aanbestedingsprocedure, in het geval de Overeenkomst met de nummer één Inschrijver in rang gedurende de eerste twaalf maanden van de looptijd ervan wordt ontbonden op de gronden als genoemd in de Wachtkamerovereenkomst, waarvan het concept als Bijlage deel uitmaakt van de Aanbestedingsleidraad.

In verband met de wachtkamerconstructie vraagt de Tweede Kamer de nummer twee Inschrijver in rang om nadere stukken (zie hoofdstuk "*Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde(n)*"), precies zoals de Tweede Kamer doet bij de als eerste geëindigde Inschrijver. Indien de Inschrijving van de nummer twee Inschrijver in rang, ook na controle van alle (nadere) stukken, een geldige Inschrijving blijkt te hebben gedaan en de Tweede Kamer besluit over te gaan tot sluiting van de Overeenkomst, sluit de Tweede Kamer de Wachtkamerovereenkomst met de nummer twee in rang.

De Tweede Kamer behoudt zich het recht voor geen gebruik te maken van de Wachtkamerovereenkomst.

1.8. Maatschappelijke waarde

De Tweede Kamer streeft ernaar door middel van de Aanbestedingsprocedure zo veel mogelijk maatschappelijke waarde te creëren. In dat kader beoogt de Tweede Kamer haar inkoopkracht in te zetten voor het realiseren van de nationale en internationale doelen waaraan de Nederlandse overheid zich heeft gecommitteerd, zowel in het fysieke als in het sociale domein.

In de Aanbestedingsprocedure stuurt de Tweede Kamer daarop aan door middel van "Kwaliteitscriterium 5 – Maatschappelijke waarde".

2. Aanbestedingsprocedure

De Tweede Kamer hanteert de Europese openbare aanbestedingsprocedure, omdat de Tweede Kamer aan de hand van eigen marktonderzoek en op basis van de omvang van de Opdracht een gemiddeld aantal Inschrijvers verwacht. De openbare procedure is in dit geval dan ook efficiënt en kostenbesparend.

Op de Aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet van toepassing.

2.1. Planning

De beoogde planning van de Aanbestedingsprocedure is als volgt²:

ONDERDEEL	DATUM
Publicatie Aankondiging via TenderNed	Donderdag 26 september 2024
Sluiting termijn voor het indienen van vragen t.b.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	Donderdag 7 oktober 2024, 12:00 uur
Publiceren 1 ^e Nota van Inlichtingen	Donderdag 17 oktober 2024
Sluiting termijn voor het indienen van de Inschrijving	Woensdag 6 november, 10:00 uur
Toelichtende presentatie	Woensdag 20 november en donderdag 21 november
Mededeling gunningsbeslissing	Donderdag 5 december 2024
Sluiting termijn voor het indienen van bewijsstukken door de voorgenomen begunstigde	Dinsdag 10 december 2024
Uiterste bezwaardatum	Vrijdag 27 december 2024
Transitiefase	Van 1 februari 2025 tot en met 31 maart 2025
Start dienstverlening	1 april 2025

De genoemde data zijn indicatief. De Tweede Kamer behoudt zich het recht voor de data te wijzigen. De Tweede Kamer neemt te allen tijde de minimumtermijnen in acht die de Aanbestedingswet voorschrijft.

² De planning in de Aanbestedingsleidraad is leidend. Indien en voor zover termijnen in de Aankondiging op TenderNed afwijken, dient dus te worden uitgegaan van de termijnen in het planningsschema in de Aanbestedingsleidraad en, indien bij Nota van Inlichtingen wordt afgeweken van de planning in de Aanbestedingsleidraad, dient te worden uitgegaan van de meest recente informatie die wordt gegeven in de Nota van Inlichtingen.

2.2. Aanbestedingsvoorschriften

a. Instemming

Door het indienen van de Inschrijving stemt de Inschrijver in met de voorschriften van de Aanbestedingsprocedure.

b. Formats

Voor het indienen van de Inschrijving moet de Inschrijver gebruikmaken van de formats in de Bijlagen bij de Aanbestedingsleidraad. Daartoe moet de Inschrijver de voorschriften volgen zoals vermeld in de Aanbestedingsleidraad. Het wijzigen van de formats is niet toegestaan.

c. UEA

De Inschrijver moet (een) rechtsgeldig ondertekende UEA('s) indienen (zie gelijknamige Bijlagen). Voor de wijze waarop de Inschrijver de UEA moet invullen en het aantal UEA's dat hij moet indienen, moet de Inschrijver de instructies in de Aanbestedingsleidraad en in de UEA volgen.

Voor het invullen van de UEA moet de Inschrijver gebruikmaken van Adobe Reader. Het openen van de UEA in een ander programma kan leiden tot onjuistheden in de UEA. Het indienen van een juiste / juist ingevulde UEA is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver.

Volledigheidshalve wijst de Tweede Kamer erop dat de ja-/nee-velden in Deel III (A tot en met C) van de UEA, niet vooraf zijn ingevuld.

d. Rangorde Aanbestedingsstukken

Indien de Aanbestedingsstukken met elkaar in strijd zijn, gaat het in de opsomming hierna als eerst genoemde document voor op het later genoemde document:

- Nota's van Inlichtingen, in volgorde van meest recent naar minst recent
- Aanbestedingsleidraad met Bijlagen
- Aankondiging.

e. Schriftelijke informatie

Inschrijvers kunnen zich uitsluitend beroepen op schriftelijke informatie in relatie tot de Aanbestedingsprocedure, die door of namens de Tweede Kamer in de Aanbestedingsprocedure is gebracht.

f. Taal

Communicatie in relatie tot de Aanbestedingsprocedure en (de uitvoering van) de opdracht vindt plaats in het Nederlands.

Inschrijvingen in een andere taal dan het Nederlands legt de Tweede Kamer ter zijde. Officiële documenten die niet in de Nederlandse taal kunnen worden aangeleverd mag de Inschrijver indienen in de taal van het land van herkomst van het document. Op verzoek van de Tweede Kamer moet de Inschrijver

zorgdragen voor een vertaling in het Nederlands van het anderstalige document door een beëdigd tolk-vertaler.

g. Eenmaal inschrijven

Een onderneming kan slechts één maal inschrijven, namelijk ofwel als zelfstandige Inschrijver, of als hoofdaannemer, of als onderaannemer, of als combinant.

h. Combinatie

Een Combinatie van ondernemingen kan een Inschrijving indienen. Een Combinatie geldt als één Inschrijver.

Een Combinatie moet een penvoerder aanwijzen, die namens de Combinatie optreedt naar de Tweede Kamer. De rechtsgeldig vertegenwoordiger ondertekent documenten die de Combinatie als geheel betreffen.

Iedere combinant (oftewel iedere onderneming die lid is van de Combinatie) moet afzonderlijk een Eigen Verklaring volledig invullen en rechtsgeldig ondertekenen namens zijn eigen onderneming. De Eigen Verklaringen van de combinanten moeten als onderdeel van de Inschrijving van de Combinatie worden ingediend.

Met het indienen van de Inschrijving verklaren de combinanten dat alle deelnemers in de Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Aanbestedingsprocedure en uit de uitvoering van de (eventuele) Overeenkomst.

i. Onderaanneming

Een Inschrijver mag een deel van de opdracht in onderaanneming laten verrichten. Hoofd- en onderaannemer schrijven dan in als één Inschrijver. De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uit te voeren opdracht. Bovendien is de hoofdaannemer aansprakelijk voor de gehele uitvoering van de opdracht, inclusief alles wat de onderaannemer verricht.

De Tweede Kamer onderscheidt twee vormen van onderaanneming, namelijk:

- de onderaannemer die de Inschrijver/hoofdaannemer nodig heeft om te voldoen aan de Geschiktheidseisen. Voor deze vorm van onderaanneming gelden de regels en instructies die genoemd staan in deze paragraaf onder het kopje "*Beroep op Derde(n)*", en
- de onderaannemer die de Inschrijver/hoofdaannemer inzet voor extra menskracht tijdens de uitvoering van de opdracht. De Inschrijver moet zijn voornemen om een onderaannemer van dit type in te zetten, altijd (dus ook gedurende de uitvoering van de opdracht) melden bij de Tweede Kamer.

Voorschriften inzake onderaanneming t.b.v. extra menskracht

Indien en voor zover tijdens de Aanbestedingsprocedure bekend is dat de Inschrijver een onderaannemer zal inzetten voor extra menskracht, moet hij zijn voornemen in de Inschrijving kenbaar maken. Dat doet hij door Deel II D in te vullen in de Eigen Verklaring die hij bij zijn Inschrijving indient en die zijn eigen onderneming betreft. Indien de Tweede Kamer de Opdracht aan de Inschrijver beoogt te gunnen, moet de Inschrijver voor iedere onderaannemer die hij wenst in te zetten het volgende indienen:

- a. een door de onderaannemer volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring;
- b. de bewijsstukken die het verklaarde in de Eigen Verklaring bewijzen (zie in dit kader hoofdstuk '*Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen*'); en
- c. een door de onderaannemer volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage '*Verklaring Geen Russische Betrokkenheid*', alsmede de daarin vermelde bewijsstukken (zie ook paragraaf '*Geen Russische betrokkenheid*').

Het indienen van de Eigen Verklaring van de onderaannemer en de bijbehorende bewijsstukken, moet plaatsvinden binnen de termijn die genoemd staat in hoofdstuk '*Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde*'; de in dat hoofdstuk vermelde termijn geldt dus ook indien een onderaannemer pas gedurende de Overeenkomst wordt ingezet (zie eisen in Bijlage '*Programma van Eisen*').

Gedurende de uitvoering van de opdracht moet de Inschrijver zijn voornemen om een onderaannemer voor extra menskracht in te zetten schriftelijk kenbaar maken aan de Tweede Kamer. Bij het verzoek moet de Inschrijver voor iedere onderaannemer die hij wenst in te zetten een door de onderaannemer volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring met bijbehorende bewijsstukken indienen (zie voorgaande alinea).

Het inzetten van een onderaannemer voor extra menskracht is slechts toegestaan indien de Tweede Kamer daarvoor schriftelijk fiat verleent. De Tweede Kamer verleent fiat, indien de Inschrijver/Opdrachtnemer alle bewijsstukken zoals hiervoor genoemd tijdig, correct en volledig (ingevuld) heeft ingediend, en daaruit blijkt dat op de onderaannemer geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en dat de onderaannemer voldoet aan de toepasselijke Geschiktheidseisen.

j. Beroep op Derde(n)

De Inschrijver kan zich beroepen op de bekwaamheid van een onderaannemer (Derde) om te voldoen aan de Geschiktheidseisen financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.

Indien de Inschrijver een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van een Derde, zijn de Inschrijver/Opdrachtnemer *en* de Derde hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Indien de Inschrijver een beroep doet op de technische bekwaamheid van een Derde, moet de Inschrijver/Opdrachtnemer de Derde daadwerkelijk inzetten voor de uitvoering van de opdracht.

Voorschriften voor het inschrijven met beroep op (een) Derde(n)

- De Inschrijver (in geval van een Combinatie, iedere combinant), moet in de Eigen Verklaring, Deel II C volledig invullen, waarbij de Inschrijver in het vrije tekstvak zowel de naam van de Derde als de bekwaamheid waarvoor de Inschrijver een beroep op hem doet vermeldt.
- De Derde waarop de Inschrijver een beroep doet, moet ook zelf een Eigen Verklaring invullen (alleen de delen II A, II B en III) en rechtsgeldig ondertekenen. De Inschrijver moet de Eigen Verklaring van de Derde indienen bij zijn Inschrijving.

De Inschrijver die een beroep doet op (een) Derde(n) en waaraan de Tweede Kamer de opdracht beoogt te gunnen moet binnen de termijn die vermeld staat in het hoofdstuk "*Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde*" daarnaast het volgende indienen:

- Een verklaring waaruit blijkt dat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de middelen van de Derde(n) waarop hij zich beroept. Daarvoor dient de Inschrijver gebruik te maken:
 - o Bijlage '*Derdenverklaring in verband met beroep op de financiële en economische bekwaamheid*', als hij een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van de Derde;
 - o Bijlage '*Derdenverklaring in verband met beroep op de technische en beroepsbekwaamheid*', als hij een beroep doet op de technische bekwaamheid van de Derde.
- Een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van de onderneming van de Derde. Daaruit moet de tekeningsbevoegdheid blijken van degene die de Eigen Verklaring van de Derde heeft ondertekend.
- Alle bewijsstukken waarmee de Derde aantoont dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn (zie in dit kader de opsomming van bewijsstukken in paragraaf '*Uitsluitingsgronden*').
- Alle bewijsstukken waarmee de Derde aantoont dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen waarvoor de Inschrijver een beroep op hem doet (zie in dit kader paragraaf '*Geschiktheidseisen*' en bijbehorende subparagrafen).
- Ongeacht de Geschiktheidseis waarvoor de Inschrijver een beroep doet op de Derde, de bewijsstukken waarmee de Derde verklaart en aantoont dat hij geen Russische betrokkenheid heeft. Zie in dat kader paragraaf '*Geen Russische betrokkenheid*'.

k. Vergoeding van kosten

Voor het opstellen en indienen van de Inschrijving vergoedt de Tweede Kamer geen kosten aan de Inschrijver, behoudens in de gevallen als genoemd in deze paragraaf onder "*Voorbehouden Tweede Kamer*".

I. Voorbehouden Tweede Kamer

1. De Tweede Kamer behoudt zich het recht voor om de Aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen, dan wel de Overeenkomst niet te gunnen. Inschrijvers kunnen in dat geval geen aanspraak maken op vergoeding van schade die (in)direct gevolg is van dat besluit.

In beginsel hebben Inschrijvers in voornoemde gevallen evenmin recht op vergoeding van kosten die gemaakt zijn in het kader van (de inschrijving op) de Aanbestedingsprocedure. De Tweede Kamer heeft de Aanbestedingsprocedure immers met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgezet en vraagt van de Inschrijvers niet om een meer dan normale inspanning.

Vorenstaande lijdt enkel uitzondering indien de Tweede Kamer de Aanbestedingsprocedure definitief stopzet na de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijvingen om redenen die – naar het oordeel van de Tweede Kamer – verband houden met onachtzaamheid, nalatigheid of onzorgvuldig handelen van de Tweede Kamer. In dat geval keert de Tweede Kamer een vergoeding van € 550,00 excl. btw uit aan iedere Inschrijver die een geldige Inschrijving heeft ingediend.

2. De Tweede Kamer behoudt zich het recht voor om de gegevens en verklaringen die de Inschrijver verstrekt aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren.

m. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

De Inschrijver neemt strikte vertrouwelijkheid in acht ter zake van alle informatie die hem bekend is of wordt van de Tweede Kamer, de Aanbestedingsprocedure en/of de opdracht. De Inschrijver gebruikt alle gegevens die de Tweede Kamer in verband met de Aanbestedingsprocedure verstrekt, uitsluitend voor het doel waarvoor de informatie is verstrekt, en stelt de gegevens niet ter beschikking aan derden, tenzij dat nodig is voor het indienen van een Inschrijving dan wel – indien van toepassing – het uitvoeren van de Overeenkomst.

De Tweede Kamer erkent de vertrouwelijkheid van de Inschrijving van de Inschrijver en zal de informatie in de Inschrijving dan ook vertrouwelijk behandelen. Daarop gelden de volgende uitzonderingen:

- De Tweede Kamer stelt het handelen conform wet- en regelgeving boven het handhaven van de vertrouwelijkheid van de Inschrijving;
- De Tweede Kamer is gerechtigd om informatie die hij van de Inschrijvers heeft ontvangen in een gerechtelijke procedure te gebruiken, teneinde zich in rechte te kunnen verweren;
- De Tweede Kamer maakt informatie uit de Inschrijving bekend, indien en voor zover dat wettelijk geoorloofd is en noodzakelijk is voor het motiveren van de gunningsbeslissing.

n. Gestanddoeningstermijn

De Inschrijver die een Inschrijving heeft ingediend, doet zijn Inschrijving drie maanden gestand, gerekend van de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen.

Indien tegen de gunningsbeslissing een kortgeding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn – indien nodig – automatisch verlengd met een termijn van 30 kalenderdagen te rekenen vanaf de dag van de uitspraak van de rechter.

o. Algemene voorwaarden

Op de Overeenkomst zijn de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor diensten 2018 (ARVODI-2018) van toepassing. Genoemde voorwaarden maken als Bijlage deel uit van de Aanbestedingsleidraad.

Inschrijvingen die andere (algemene) voorwaarden van toepassing verklaren dan de algemene inkoopvoorwaarden die de Tweede Kamer van toepassing heeft verklaard of waaraan anderszins voorwaarden zijn verbonden, merkt de Tweede Kamer aan als voorwaardelijke Inschrijvingen. Voorwaardelijke Inschrijvingen zijn ongeldig en legt de Tweede Kamer ter zijde.

p. Rechtsgeldige ondertekening

De documenten die de Inschrijver indient ten behoeve van de Inschrijving moeten zijn ondertekend door een persoon die rechtsgeldig bevoegd is te ondertekenen namens de onderneming waarvoor hij ondertekent. De tekeningsbevoegdheid moet blijken uit het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van de onderneming waarvoor de ondertekenaar tekent, of uit een toereikende volmacht. De volmacht moet zijn verstrekt door degene die blijkens het handelsregister bevoegd is de onderneming te vertegenwoordigen; de volmacht behoeft niet te zijn ingeschreven in het handelsregister.

Een rechtsgeldige handtekening mag zowel nat als digitaal zijn gezet:

1. Onder een 'natte handtekening' verstaat de Tweede Kamer een handtekening die met pen is gezet op het document dat vervolgens is gescand en geüpload in TenderNed;
2. Onder een digitale handtekening verstaat de Tweede Kamer een verifieerbare, digitale handtekening (zoals bijvoorbeeld met behulp van DocuSign) die digitaal is aangebracht in het document dat is geüpload in TenderNed.

q. Varianten

Het indienen van varianten (als bedoeld in artikel 2.83 Aanbestedingswet) is niet toegestaan.

2.3. Inlichtingen

De Inschrijvers kunnen inlichtingen vragen over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken. Inlichtingen dienen te worden gevraagd voor sluiting van de termijn voor het stellen van vragen (zie paragraaf "*Planning*"). De inlichtingen kunnen bijvoorbeeld betreffen onduidelijkheden, dubbelzinnigheden of tegenstrijdigheden, maar kunnen ook opmerkingen zijn met daaraan gekoppelde wijzigingsvoorstellen.

Inlichtingen dienen te worden gevraagd door middel van het '*Vragenformulier*' dat als Bijlage deel uitmaakt van de Aanbestedingsleidraad. De Inschrijver dient het ingevulde vragenformulier in bewerkbaar Excel-format in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed. Per vraag vult de Inschrijver alle gevraagde gegevens (zoals het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waarop de vraag betrekking heeft) in. De Tweede Kamer attendeert de Inschrijvers erop dat in de Aanbestedingsprocedure geen gebruik wordt gemaakt van de '*Vraag en antwoordmodule*' op TenderNed.

De Tweede Kamer neemt de vragen van de Inschrijvers geanonimiseerd op in de Nota van Inlichtingen, alsook de antwoorden daarop. De Nota van Inlichtingen wordt gepubliceerd op TenderNed.

Inlichtingen dienen te worden gevraagd op de wijze die in deze paragraaf staat beschreven. Indien de Inschrijver niet tijdig en/of niet op de voorgeschreven wijze inlichtingen vraagt dan verwerkt hij (in beginsel) zijn recht om tegen eventueel geconstateerde gebreken en in een later stadium bezwaar te maken. Indien een Inschrijver vragen indient nadat de termijn voor het stellen van vragen is verstreken, zal de Tweede Kamer handelen naar bevind van zaken; de tijdige beantwoording van vragen kan in dat geval niet worden gegarandeerd.

De Inschrijver is verantwoordelijk voor het op tijd en op de juiste wijze indienen van vragen. Indien de Inschrijver hinder ondervindt bij het stellen van vragen vanwege een storing bij TenderNed, dan dient hij direct contact op te nemen met TenderNed en met de contactpersoon van de Tweede Kamer (zie paragraaf "*Contactpersoon*"). Indien daadwerkelijk sprake blijkt van een TenderNed-storing, zal de Tweede Kamer handelen naar bevind van zaken, met inachtneming van de Aanbestedingswet.

2.4. Klachtenregeling

Tijdens de procedure kunt u een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt, <https://klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/tweedekamer/>. U moet hierbij duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbesteding uw klacht betrekking heeft.

Wanneer uw klacht betrekking heeft op de geschiktheidseisen, selectiecriteria of contractvoorwaarden van deze aanbestedingsprocedure, moet u eerst gebruik maken van de vraag- en antwoordprocedure om uw bezwaar kenbaar te maken. Als de reactie van de Tweede Kamer naar uw mening niet voldoet, kunt u een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt. De klacht zal zo spoedig mogelijk worden behandeld door een onafhankelijke deskundige van het klachtenmeldpunt.

Als u het niet eens bent met de klachtafhandeling van het klachtenmeldpunt, dan is het mogelijk de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor nadere informatie over de werkwijze van de Commissie kunt u terecht op www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

2.5. Geschillen

De Inschrijver dient bezwaren tegen (aspecten die verband houden met) de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken in een zo vroeg mogelijk stadium kenbaar te maken aan de contactpersoon van de Tweede Kamer (zie paragraaf “*Contactpersoon*”).

De Inschrijver kan zijn bezwaren tegen de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken voorleggen aan de rechter. Daarvoor geldt het volgende.

- Op de Aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing.
- Uitsluitend de voorzieningenrechter van de rechtbank Den Haag, locatie Den Haag is bevoegd om geschillen te beslechten die verband houden met de Aanbestedingsprocedure.
- De termijn waarbinnen de Inschrijver door middel van een gerechtelijke procedure bezwaar kan maken tegen de gunningsbeslissing en/of de Aanbestedingsprocedure, bedraagt twintig kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de gunningsbeslissing. Binnen die termijn moet een dagvaarding worden betekend aan het adres van de Tweede Kamer. Verstrekt de genoemde termijn zonder dat een juridische procedure is aangevangen door het laten betekenen van een kortgedingdagvaarding, dan vervalt het recht van de Inschrijver daartoe.
- De Inschrijver dient via de berichtenmodule van TenderNed een kopie van de dagvaarding te sturen aan de contactpersoon van de Aanbestedingsprocedure (zie paragraaf “*Contactpersoon*”).

Het is voor alle partijen van belang om zo spoedig mogelijk duidelijkheid te krijgen en alle argumenten in het kortgeding in eerste aanleg op tafel te krijgen. Daarom dient de Inschrijver waaraan de opdracht voorlopig is gegund (de voorgenomen begunstigde) te interveniëren in het kortgeding tegen de gunningsbeslissing en/of de Aanbestedingsprocedure dat een (andere) Inschrijver tijdig en rechtsgeldig aanhangig heeft gemaakt. Interveniet de voorgenomen begunstigde niet, dan verspeelt de voorgenomen begunstigde zijn recht om een gerechtelijke procedure of derdenverzet in te stellen, in geval het vonnis in het kortgeding in eerste aanleg de Tweede Kamer dwingt tot wijziging of intrekking van de gunningsbeslissing.

In geval een kortgeding aanhangig wordt gemaakt, dan informeert de Tweede Kamer alle Inschrijvers daarover schriftelijk.

2.6. Indienen van de Inschrijving

Voor inschrijving dient de Inschrijver gebruik te maken van de formats die conform de inhoudsopgave van de Aanbestedingsleidraad zijn aangemerkt als "*Bijlagen ten behoeve van het indienen van de Inschrijving*". De Inschrijving bestaat uit de hierna genoemde volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlagen:

Bijlagen ten behoeve van het indienen van de Inschrijving		
Nr.	Kwalificatie	Bijlage / indieningsvorm
1	UEA van: a. de Inschrijver/iedere afzonderlijke combinant, en - indien van toepassing: b. de Derde(n) waarop de Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen (zie voor instructies paragrafen 2.2 sub j en 5.2 t/m 5.2.4).	Bijlage 1.1
2	Beschrijving referentieopdrachten (zie paragraaf ' <i>Technische en beroepsbekwaamheid</i> ')	Bijlage 1.2
3	Uitwerking van de vijf (5) kwaliteitscriteria (zie paragraaf ' <i>Kwaliteit</i> ')	Conform beschrijving/instructies in paragraaf ' <i>Kwaliteit</i> '
4	Prijzenblad (zie paragraaf ' <i>Prijs</i> ') in PDF	Bijlage 1.3

De Inschrijver moet alle documenten die tot de Inschrijving behoren, uploaden in het tabblad 'Overige documenten' in TenderNed. Uiterlijk op de datum en het tijdstip van sluiting van de inschrijvingstermijn, zoals het in het planningsschema (paragraaf "*Planning*"), dient de Inschrijving te zijn geüpload in de digitale kluis van TenderNed.

Alleen de Inschrijvingen die de Tweede Kamer in de digitale kluis aantreft bij opening daarvan komen voor beoordeling in aanmerking.

Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het op tijd en op de juiste wijze indienen van hun Inschrijving. De Tweede Kamer verwijst voor het gebruik van TenderNed in ieder geval naar [TenderNed gebruiken als ondernemer | TenderNed](#).

De Tweede Kamer adviseert Inschrijvers tijdig te starten met het uploaden van de documenten. Ook wijst de Tweede Kamer de Inschrijver erop dat de snelheid waarmee de Inschrijving feitelijk wordt verzonden kan worden beïnvloed door factoren die buiten de invloedssfeer van de Inschrijver liggen, zoals internetsnelheid en de snelheid van ontvangst van de sms-transactiecode van TenderNed die nodig is om de Inschrijving te uploaden in de digitale kluis.

Indien een Inschrijver kort voor het sluiten van de inschrijvingstermijn vanwege een storing van TenderNed hinder ondervindt bij het indienen van de Inschrijving, dient hij direct contact op te nemen met TenderNed en met de contactpersoon van de Tweede

Kamer (paragraaf "*Contactpersoon*"). Indien blijkt dat daadwerkelijk sprake is van een storing bij TenderNed, als gevolg waarvan de indiening van de Inschrijvingen kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is en de Tweede Kamer geen kennis heeft genomen van de Inschrijvingen die ondanks de storing wel tijdig zijn geüpload in de digitale kluis van TenderNed, zal de Tweede Kamer de termijn voor indiening van de Inschrijvingen verlengen met inachtneming van artikel 2.109 Aw.

De Tweede Kamer adviseert Inschrijvers om ruimschoots voorafgaand aan de indiening van de Inschrijving kennis te nemen van artikel 2.109a Aw, teneinde voorbereid te zijn om in geval van storing van TenderNed tijdig de versleutelde waarde van de Inschrijving te kunnen indienen.

3. Beoordeling van de Inschrijvers en de Inschrijvingen

3.1. Beoordelingscommissie

Een beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijvingen. De beoordelingscommissie bestaat uit vijf (5) personen. De volgende professies zijn in het beoordelingsteam vertegenwoordigd:

- Procesmanager Digital Workspace;
- Leveranciersmanager;
- Teamleider;
- Procesmanager Infra & Cloud;
- IT Projectleider.

Mocht een van de bovenstaande beoordelaars onverhoopt niet aanwezig kunnen zijn, dan wordt deze persoon vervangen door een collega van minimaal gelijkwaardig functieniveau die bekend is met de aanbestedingsprocedure en de opdracht.

De beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijvingen in eerste instantie zonder kennis te nemen van het financiële deel van de Inschrijving. Het financiële deel van de Inschrijving wordt pas geopend nadat alle overige aspecten van de beoordeling zijn afgerond.

3.2. Beoordelingsprocedure

De procedure van beoordeling van de Inschrijvingen staat per achtereenvolgende beoordelingsfase beschreven in de hiernavolgende hoofdstukken, te weten:

- a. Hoofdstuk 4: Beoordeling op tijdige indiening, vormvereisten en compleetheid.
- b. Hoofdstuk 5: Beoordeling op Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.
- c. Hoofdstuk 6: Beoordeling op de eisen die de Tweede Kamer stelt aan de uitvoering van de opdracht (Minimumeisen).
- d. Hoofdstuk 7: Beoordeling aan de hand van het Gunningscriterium. Dit onderdeel van de beoordeling is bedoeld om tot een rangschikking van de Inschrijvingen te komen.
- e. Hoofdstuk 8: Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde en indien van toepassing de als tweede in range geëindigde inschrijver indien er sprake is van een Wachtkamerovereenkomst.

4. Tijdige indiening, vormvereisten en compleetheid

4.1. Tijdige indiening

De Inschrijver moet de Inschrijving tijdig indienen. Niet tijdig ingediende Inschrijvingen komen niet in aanmerking voor beoordeling.

4.2. Vormvereisten en compleetheid

De Inschrijving moet voldoen aan de vormvereisten zoals vermeld in de Aanbestedingsstukken. Bovendien dient de Inschrijving alle onderdelen te bevatten, zoals vereist op grond van de Aanbestedingsstukken (zie ook paragraaf 2.6 '*Indienen van de Inschrijving*').

Inschrijvingen die niet voldoen aan de vormvereisten (waaronder de aanbestedingsvoorwaarden in paragraaf 2.2) en/of die niet alle onderdelen/documenten bevatten die vereist zijn op grond van de Aanbestedingsstukken zijn ongeldig. Ongeldige Inschrijvingen legt de Tweede Kamer ter zijde, tenzij naar het oordeel van de Tweede Kamer sprake is van een herstelbare omissie.

5. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

De toepasselijkheid van één of meer Uitsluitingsgronden en/of het niet voldoen aan Geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure, tenzij naar het oordeel van de Tweede Kamer sprake is van een geringe omissie die voor herstel in aanmerking komt.

5.1. Uitsluitingsgronden

De Tweede Kamer beoordeelt of Uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de Inschrijver. Indien één of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de Inschrijver, wordt de Inschrijver uitgesloten van deelneming aan de Aanbestedingsprocedure.

Indien de Inschrijver een Combinatie is en een Uitsluitingsgrond is van toepassing op een combinant, dan wordt de Combinatie als geheel uitgesloten van de Aanbestedingsprocedure.

Indien de Inschrijver een beroep doet op de geschiktheid van een Derde (zie paragraaf "Aanbestedingsvoorschriften" onder het kopje "Beroep op Derde(n)"), en een Uitsluitingsgrond van toepassing is op de Derde, dan wijst de Tweede Kamer het beroep op de geschiktheid van de Derde af.

Bewijs bij inschrijving

De Inschrijver verklaart in zijn Inschrijving of Uitsluitingsgronden al dan niet op hem van toepassing zijn. Die verklaring legt de Inschrijver af door een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring (zie gelijknamige Bijlage) in te dienen als onderdeel van zijn Inschrijving. Indien sprake is van een Combinatie, dient de Combinatie een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring in te dienen van iedere afzonderlijke combinant.

Indien de Inschrijver een beroep doet op de geschiktheid van (een) Derde(n), dient de Inschrijver tevens een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring in van de Derde(n).

De Tweede Kamer beoordeelt (in eerste instantie) op basis van de Eigen Verklaring van de Inschrijver, dan wel de Eigen Verklaringen van iedere afzonderlijke combinant, of Uitsluitingsgronden op de Inschrijver van toepassing zijn. Op basis van de Eigen Verklaring(en) van de Derde(n) beoordeelt de Tweede Kamer of Uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de Derde(n).

Bewijs door de voorgenomen begunstigde

De Inschrijver waaraan de Tweede Kamer de opdracht beoogt te gunnen, levert op verzoek van de Tweede Kamer bewijsstukken aan waarmee hij het verklaarde in de Eigen Verklaring(en) (van de Inschrijver / de combinanten en – indien van toepassing – de Derde(n)) aantoont. De Inschrijver moet de bewijsstukken indienen binnen de termijn die daarvoor is gesteld in hoofdstuk "Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde(n)".

Het betreft de volgende bewijsstukken van de Inschrijver / alle afzonderlijke combinanten en – indien van toepassing – de Derde(n):

- g. (een) uittreksel(s) uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dat/die op het moment van indiening van de Inschrijving niet ouder is/zijn dan zes maanden;
- h. (een) gedragsverklaring(en) aanbesteden, die op het moment van indiening van de Inschrijving niet ouder is/zijn dan twee jaar. De Inschrijver/combinanten/Derde(n) kunnen de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via de website van Justis (www.justis.nl);
- i. (een) verklaring(en) van de belastingdienst, waarmee wordt aangetoond dat de Inschrijver/combinanten/Derde(n) heeft/hebben voldaan aan zijn/hun verplichtingen op grond van de wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen. De verklaring(en) van de belastingdienst mag/mogen niet ouder zijn dan zes maanden vanaf het moment van indiening van de Inschrijving.

Het verkrijgen van sommige bewijsstukken kan soms enkele weken duren. Daarom adviseert de Tweede Kamer Inschrijvers/combinanten de genoemde bewijsstukken zo snel mogelijk aan te vragen. Overigens is de Inschrijver die een beroep doet op een Derde(n) zelf verantwoordelijk voor de tijdige indiening van de bewijsstukken van de Derde(n). Het niet of te laat indienen van de bewijsstukken waar om de Tweede Kamer de Inschrijver heeft verzocht, leidt tot uitsluiting van de Inschrijver van de Aanbestedingsprocedure.

5.2. Geschiktheidseisen

De Tweede Kamer beoordeelt of de Inschrijver voldoet aan de Geschiktheidseisen. Indien de Inschrijver zelf niet voldoet aan (de) Geschiktheidseisen en daarvoor een beroep doet op (een) Derde(n), beoordeelt de Tweede Kamer of de Derde(n) voldoet/voldoen aan de Geschiktheidseisen. In geval van een beroep op (een) Derde(n) dient de Inschrijver te voldoen aan de eisen en instructies zoals genoemd in paragraaf “Aanbestedingsvoorschriften” onder het kopje “Beroep op Derde(n)”.

De Tweede Kamer stelt de volgende Geschiktheidseisen:

Paragraaf	Geschiktheidseis
5.2.1 Financiële en economische draagkracht	1 - Verzekering
5.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	2 - Referentieopdrachten 3 - Kwaliteitswaarborg 4 - Kwaliteitsmanagement-systeem voor informatiebeveiliging
5.2.3 Beroepsbevoegdheid	5 - Inschrijving handelsregister
5.2.4 Geen Russische betrokkenheid	6 - Verklaring

5.2.1. Financiële en economische draagkracht

Geschiktheidseis 1: Verzekering

De Inschrijver moet verzekerd zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid met een minimale dekking van € 3.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, of minimaal € 5.000.000 per jaar. De verzekering van de Inschrijver moet in ieder geval gelden voor de duur van de Overeenkomst.

Een Inschrijver die op het moment van het indienen van de Inschrijving niet beschikt over de vereiste verzekering, moet bereid en in staat zijn de verzekering te sluiten, indien de Tweede Kamer de opdracht aan hem gunt.

Bewijs bij indiening van de Inschrijving

Door middel van de indiening van de Eigen Verklaring³ bewijst de Inschrijver bij het indienen van de Inschrijving dat hij voldoet aan deze eis.

Bewijs door de voorgenomen begunstigde

De Inschrijver die op grond van de beoordeling van de Inschrijvingen eindigt als eerste in rang, moet op verzoek van de Tweede Kamer en volgens de voorschriften van hoofdstuk "Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde(n)" bewijs leveren dat hij daadwerkelijk voldoet aan de verzekeringseis. Dat brengt het volgende mee:

De Inschrijver die al voldoende verzekerd is moet een kopie van de polis van de vereiste verzekering indienen of een verklaring van de verzekeraar waaruit blijkt dat hij voldoet aan de verzekeringseis. Indien de verzekeringnemer een concern is, moet de Inschrijver aantonen dat hij is meeverzekerd.

De Inschrijver die de verzekering nog moet afsluiten moet hij een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bereidverklaring indienen (Bijlage "Polis / Verklaring verzekering / Bereidverklaring"). De Tweede Kamer verwijst voor de procedure en voorschriften die met de bereidverklaring gepaard gaan naar de inhoud van genoemde Bijlage.

Het is de Inschrijver toegestaan om een beroep te doen op een Derde om te voldoen aan Geschiktheidseis "Verzekering". In geval van een beroep op (een) Derde(n) dient de Inschrijver te voldoen aan de eisen en instructies zoals genoemd in paragraaf "Aanbestedingsvoorschriften" onder het kopje "Beroep op Derde(n)".

Indien de Inschrijver voor het voldoen aan Geschiktheidseis "Verzekering" een beroep doet op een Derde, moet de Inschrijver waaraan de Tweede Kamer de opdracht beoogt te gunnen, binnen de termijn die vermeld staat in hoofdstuk "Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde(n)", op de wijze en aan de hand van de

³ Indien de Inschrijver zelfstandig aan de verzekeringseis voldoet: Bijlage Eigen Verklaring, ingevuld en rechtsgeldig ondertekend. Indien de Inschrijver voor de verzekeringseis een beroep doet op een Derde: Bijlage Eigen Verklaring ingevuld en rechtsgeldig ondertekend door de Derde waarop hij een beroep doet, in combinatie met de Eigen Verklaring van de Inschrijver zelf waarin hij verklaart een beroep te doen op de betreffende Derde (Deel IIC).

stukken als hiervoor beschreven aantonen dat de Derde waarop hij een beroep doet beschikt over de vereiste verzekering.

5.2.2. Technische en beroepsbekwaamheid

Geschiktheidseis 2: Referentieopdrachten

De Inschrijver moet beschikken over relevante ervaring ter zake van de opdracht. De ervaring die de Tweede Kamer relevant acht is vastgelegd kerncompetenties. Om te beoordelen of de Inschrijver voldoet aan de relevante ervaring moet de Inschrijver referentieopdrachten indienen. Uit de (beschrijving van de) referentieopdrachten moet blijken dat de Inschrijver beschikt over de bekwaamheden die voortvloeien uit de kerncompetenties. Een enkele verwijzing naar het referentieproject levert geen/onvoldoende bewijs op dat de Inschrijver over de vereiste bekwaamheden beschikt; een nauwkeurige beschrijving van het referentieproject waarin alle gevraagde aspecten terugkomen is dus vereist. Indien de Inschrijver in zijn Inschrijving niet heeft aangetoond te beschikken over de vereiste ervaring met alle kerncompetenties, leidt dat tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van de Inschrijver van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Hierna volgt een beschrijving van de kerncompetenties en de eisen die de Tweede Kamer stelt aan de referentieopdrachten per kerncompetentie.

Kerncompetenties en referentieopdrachten	
1.	Servicedesk support De Inschrijver heeft ervaring met de transitie van de bestaande leverancier naar- en het uitvoeren van 1^e en 2^e lijns support ten behoeve van een IT-Servicedesk met als hoofdtaak het registreren en afhandelen van technische en functionele vragen van gebruikers met betrekking tot IT kantoorwerkplekken gebaseerd op M365 en verstoringen hierop, en met een omvang van minimaal 1000 gebruikers.
	Referentieopdracht bij kerncompetentie 1: De Inschrijver dient in de afgelopen 3 jaar, gerekend vanaf de datum van Aankondiging van de Aanbestedingsprocedure, een op locatie van referent IT-Servicedesk te hebben ingericht dat voldoet aan kerncompetentie 1 en waarvan de opdrachtwaarde minimaal € 1.500.000 exclusief btw bedroeg, gerekend over een opdracht met een looptijd van vier jaar.
2.	De Inschrijver heeft ervaring met het leveren van Servicedesk dienstverlening anders dan reguliere Servicedesk dienstverlening, waarbij sprake is van persoonlijke aandacht en benadering, snelle service en verdergaande service, aan medewerkers die met hun werkzaamheden kritiek zijn voor het primaire proces van de organisatie waar zij werkzaam voor zijn.
	Referentieopdracht bij kerncompetentie 3: De Inschrijver dient in de afgelopen 3 jaar, gerekend vanaf de datum van Aankondiging van de Aanbestedingsprocedure, een project te hebben opgeleverd dat voldoet aan kerncompetentie 3.

Bewijs bij indiening van de Inschrijving

Om aan te tonen dat de Inschrijver beschikt over de relevante ervaring, moet de Inschrijver referentieopdrachten indienen, zoals beschreven in vorenstaande tabel. Met betrekking tot het aantal referentieopdrachten per kerncompetentie geldt dat de Inschrijver zijn ervaring met betrekking tot de kerncompetenties 1, 2 en 3 dient aan te tonen door middel van één referentieopdracht per kerncompetentie.

Indien de Inschrijver meer dan één referentieproject per kerncompetentie indient, beoordeelt de Tweede Kamer alleen de eerste referentieopdracht conform de ontvangstvolgorde van documenten in de digitale kluis in TenderNed. De overige referentieopdrachten worden dan ook niet in de beoordeling van de geschiktheid van de Inschrijver betrokken.

Voor de verschillende kerncompetenties mag de Inschrijver zich beroepen op eenzelfde referentieopdracht.

Gebruik van het Format Referentieopdracht

Voor het indienen van de referentieopdrachten moet de Inschrijver gebruikmaken van de Bijlage 'Referentieopdrachten'. De Inschrijver moet per kerncompetentie/referentieopdracht volledig in de Bijlage Referentieopdrachten invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen. *Dat geldt dus ook als de Inschrijver zich voor twee kerncompetenties beroept op eenzelfde referentieopdracht*; de ervaring die per kerncompetentie moet worden aangetoond is immers verschillend.

LET OP!

De beoordeling of de Inschrijver voldoet aan de kerncompetenties geschiedt uitsluitend op basis van de Formats Referentieopdracht die de Inschrijver indient. De Tweede Kamer adviseert Inschrijvers dan ook om in de beschrijving van de referentieopdracht nauwkeurig en voldoende uitvoerig in te gaan op ieder aspect uit iedere kerncompetentie. Ervaring (met aspecten) die niet blijkt uit de beschrijving van de referentieopdracht wordt geacht niet te zijn opgedaan. Het niet aantonen van de vereiste ervaring leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Het is de Inschrijver toegestaan om een beroep te doen op een Derde om te voldoen aan Geschiktheidseis "Referentieopdrachten". In geval van een beroep op (een) Derde(n) dient de Inschrijver te voldoen aan de eisen en instructies zoals genoemd in paragraaf "Aanbestedingsvoorschriften" onder het kopje "Beroep op Derde(n)".

Indien de Inschrijver voor het aantonen van de ervaring met een kerncompetentie een beroep doet op een Derde, moet de Inschrijver per kerncompetentie waarvoor hij zich op de Derde beroept, een volledig door die Derde ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Bijlage 'Referentieopdrachten' indienen.

De Tweede Kamer behoudt zich het recht voor om referenties na te trekken. De Tweede Kamer gaat ervan uit dat de Inschrijver de referenten daarvan op de hoogte heeft gebracht. Indien uit het natrekken van referentieopdrachten blijkt dat de

(beschrijving van de) referentieopdracht onjuistheden bevat, leidt dat tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van de Inschrijver van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Geschiktheidseis 3: Kwaliteitswaarborg

De Inschrijver moet in staat zijn om consequent dienstverlening te leveren die voldoen aan eisen van de klant en de wet, en waaruit volgt dat er zorg is voor klanttevredenheid door processen gericht op continue verbetering en het voorkomen van non-conformiteit. In dat kader is voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk dat de Inschrijver beschikt over een kwaliteitsborgingssysteem dat gebaseerd is op *NEN-EN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig (een kwaliteitshandboek), waarmee de Inschrijver aantoont dat hij in staat is om consequent zijn dienstverlening te leveren die voldoen aan eisen van de klant en de wet, en waaruit volgt dat er zorg is voor klanttevredenheid door processen gericht op continue verbetering en het voorkomen van non-conformiteit.*

Bewijs bij indiening van de Inschrijving

Door middel van de indiening van de Eigen Verklaring⁴ bewijst de Inschrijver bij het indienen van de Inschrijving dat hij voldoet aan deze eis.

Bewijs door de voorgenomen begunstigde

De Inschrijver die op grond van de beoordeling van de Inschrijvingen eindigt als eerste in rang, moet op verzoek van de Tweede Kamer en volgens de voorschriften van hoofdstuk "Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde(n)" bewijs leveren dat hij daadwerkelijk voldoet aan de eis voor kwaliteitswaarborg. In dat kader levert de voorgenomen begunstigde één van de volgende documenten:

het geldige certificaat dat aan hem is afgegeven door een onafhankelijke certificatie-instelling, of gelijkwaardig, waarmee de Inschrijver aantoont dat hij in staat is om gedurende de looptijd van de Overeenkomst *consequent zijn dienstverlening te leveren die voldoen aan eisen van de klant en de wet, en waaruit volgt dat er zorg is voor klanttevredenheid door processen gericht op continue verbetering en het voorkomen van non-conformiteit.*

Het is de Inschrijver toegestaan om een beroep te doen op een Derde om te voldoen aan Geschiktheidseis "Kwaliteitswaarborg". In geval van een beroep op (een) Derde(n) dient de Inschrijver te voldoen aan de eisen en instructies zoals genoemd in paragraaf "Aanbestedingsvoorschriften" onder het kopje "Beroep op Derde(n)".

Indien de Inschrijver voor het voldoen aan Geschiktheidseis "Kwaliteitswaarborg" een beroep doet op een Derde, moet de Inschrijver waaraan de Tweede Kamer de opdracht beoogt te gunnen, binnen de termijn die vermeld is in hoofdstuk "Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde(n)", op de wijze en aan de hand van de

⁴ Indien de Inschrijver zelfstandig aan de kwaliteitswaarborgeis voldoet: Bijlage Eigen Verklaring, ingevuld en rechtsgeldig ondertekend. Indien de Inschrijver voor de kwaliteitswaarborgeis een beroep doet op een Derde: Bijlage Eigen Verklaring ingevuld en rechtsgeldig ondertekend door de Derde waarop hij een beroep doet, in combinatie met de Eigen Verklaring van de Inschrijver zelf waarin hij verklaart een beroep te doen op de betreffende Derde (Deel IIC).

stukken als hiervoor beschreven aantonen dat de Derde waarop hij een beroep doet beschikt over het vereiste kwaliteitsborgingssysteem.

Geschiktheidseis 4: Kwaliteitsmanagementsysteem voor informatiebeveiliging

De Tweede Kamer is gehouden tot het treffen van maatregelen teneinde de gevolgen van beveiligingsincidenten te beperken. In dat kader is voor de uitvoering van de opdracht het noodzakelijk dat de Inschrijver kan aantonen binnen zijn onderneming een gedegen kwaliteitsmanagementsysteem voor informatiebeveiliging te hanteren en kan borgen dat (digitale) gegevens goed beveiligd zijn. Het aantonen kan gebeuren doordat de Inschrijver in het bezit is van een geldig certificaat voor het voldoen aan de norm NEN-ISO/IEC 27001:2017 + A11:2020 nl (of hogere versie) of de Inschrijver in het bezit is van een, door een erkend onafhankelijk instituut uitgegeven, certificaat voor het voldoen aan de meest recente of daarop aansluitende versie van een vergelijkbaar erkend normenkader, ondersteund door een onafhankelijk instituut, of de Inschrijver kan middels een schriftelijke verklaring van maximaal 2000 woorden aantonen dat:

- a) het proces van informatiebeveiliging in zijn onderneming zodanig is geborgd, dat de continuïteit van de dagelijkse operatie is geborgd;
- b) vertrouwelijke persoons- of bedrijfsgegevens door zijn Personeel en/of Derden worden beschermd conform de in de geheimhoudingsverklaring en verwerkingsovereenkomst benoemde voorwaarden;
- c) de eigen infrastructuur van de Inschrijver weerbaar is tegen cybersecurity-dreigingen, zoals malware en kwetsbaarheden in verouderde gebruikte software;
- d) de Inschrijver in staat is tot tijdige detectie van en adequate reactie op security-incidenten binnen zijn onderneming/organisatie.

Bewijs bij indiening van de Inschrijving

Door middel van de indiening van de Eigen Verklaring⁵ bewijst de Inschrijver bij het indienen van de Inschrijving dat hij voldoet aan deze eis.

Bewijs door de voorgenomen begunstigde

De Inschrijver, die op grond van de beoordeling van de Inschrijvingen eindigt als eerste in rang, moet op verzoek van de Tweede Kamer en volgens de voorschriften van hoofdstuk *'Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde(n)'* bewijs leveren dat hij daadwerkelijk voldoet aan de eis voor kwaliteitswaarborg. In dat kader levert de voorgenomen begunstigde één van de volgende documenten:

- Een kopie van het geldige certificaat dat aan de Inschrijver is afgegeven op basis van de norm NEN-ISO/IEC 27001:2017 + A11:2020 nl (of hogere versie);
- Een kopie van een geldig certificaat dat aan de inschrijver is afgegeven door een onafhankelijke audit organisatie, aangemeld bij een register van een erkende beroepsorganisatie, voor het voldoen aan een, door een onafhankelijk instituut erkend normenkader met betrekking tot Informatiebeveiliging.

⁵ Indien de Inschrijver zelfstandig aan de kwaliteitswaarborgeis voldoet: Bijlage Eigen Verklaring, ingevuld en rechtsgeldig ondertekend. Indien de Inschrijver voor de kwaliteitswaarborgeis een beroep doet op een Derde: Bijlage Eigen Verklaring ingevuld en rechtsgeldig ondertekend door de Derde waarop hij een beroep doet, in combinatie met de Eigen Verklaring van de Inschrijver zelf waarin hij verklaart een beroep te doen op de betreffende Derde (Deel IIC).

- Een schriftelijke verklaring van de Inschrijver van maximaal 2000 woorden waarmee hij aan toont dat:
 - o het proces van informatiebeveiliging in zijn onderneming zodanig is geborgd, dat de continuïteit van de dagelijkse operatie is geborgd;
 - o vertrouwelijke persoons- of bedrijfsgegevens door zijn Personeel en/of Derden worden beschermd conform de in de geheimhoudingsverklaring en verwerkingsovereenkomst benoemde voorwaarden;
 - o De eigen infrastructuur van de Inschrijver weerbaar is tegen cybersecurity-dreigingen, zoals malware en kwetsbaarheden in verouderde gebruikte software;
 - o De Inschrijver in staat is tot tijdige detectie van en adequate reactie op security-incidenten binnen zijn onderneming/organisatie.

Het is de Inschrijver toegestaan om een beroep te doen op een Derde om te voldoen aan Geschiktheidseis 'Kwaliteitswaarborg'. In geval van een beroep op (een) Derde(n) dient de Inschrijver te voldoen aan de eisen en instructies zoals genoemd in paragraaf 'Aanbestedingsvoorschriften' onder het kopje 'Beroep op Derde(n)'.

Indien de Inschrijver voor het voldoen aan Geschiktheidseis 'Kwaliteitswaarborg' een beroep doet op een Derde, moet de Inschrijver waaraan de Tweede Kamer de opdracht beoogt te gunnen, binnen de termijn die vermeld is in hoofdstuk 'Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde(n)', op de wijze en aan de hand van de stukken als hiervoor beschreven aantonen dat de Derde waarop hij een beroep doet beschikt over het vereiste kwaliteitsborgingssysteem.

5.2.3. Beroepsbevoegdheid

Geschiktheidseis 5: Inschrijving handelsregister

De Inschrijver moet ingeschreven staan in het beroeps- of handelsregister in het land waarin hij is gevestigd.

Bewijs bij indiening van de Inschrijving

Door middel van de indiening van de Eigen Verklaring bewijst de Inschrijver bij het indienen van de Inschrijving dat hij voldoet aan deze eis.

Bewijs door de voorgenomen begunstigde

De Inschrijver die op grond van de beoordeling van de Inschrijvingen eindigt als eerste in rang, moet op verzoek van de Tweede Kamer en volgens de voorschriften van hoofdstuk "Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde(n)" bewijzen dat hij voldoet aan deze eis. In dat kader geldt het volgende:

- De Inschrijver/combinanten moet(en) een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel indienen, dat op het moment van het indienen van de Inschrijving maximaal zes maanden oud is.
- Ondernemingen die een maatschap zijn, dienen de uittreksels in van degenen die de maatschap vormen (indien ze zijn geregistreerd in het handelsregister),

en alle maten moeten een ondertekende verklaring indienen waaruit blijkt dat ze vertegenwoordigingsbevoegd zijn voor de Aanbestedingsprocedure.

- De Inschrijver die een beroep doet op (een) Derde(n) en/of gebruikmaakt van onderaannemers dient een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van de Derde(n) en/of onderaannemers in, dat op het moment van het indienen van de Inschrijving maximaal zes maanden oud is.

Het is de Inschrijver niet toegestaan om een beroep te doen op een Derde om te voldoen aan Geschiktheidseis "Inschrijving handelsregister".

5.2.4. Geen Russische betrokkenheid

Geschiktheidseis 6: Geen Russische betrokkenheid

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 verschillende nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland. Op basis van het sanctiepakket verbiedt de Europese Unie onder meer om overheidsopdrachten te gunnen aan een inschrijver waarbij sprake is van Russische betrokkenheid (artikel 5 duodecies Verordening 833/2014).

De Opdracht mag op grond daarvan uitsluitend worden uitgevoerd door een onderneming die geen Russische betrokkenheid heeft.

Bewijs bij indiening van de Inschrijving

Door middel van de indiening van de Eigen Verklaring(en) bewijst de Inschrijver bij het indienen van de Inschrijving dat hij voldoet aan deze eis.

Bewijs door de voorgenomen begunstigde

De Inschrijver die op grond van de beoordeling van de Inschrijvingen eindigt als eerste in rang, moet op verzoek van de Tweede Kamer en volgens de voorschriften van hoofdstuk 'Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde(n)' bewijs leveren dat hij daadwerkelijk voldoet aan geschiktheidseis 5. In dat kader dient de betreffende Inschrijver binnen de in de het zojuist genoemde hoofdstuk gestelde termijn de ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Verklaring Geen Russische Betrokkenheid in te dienen, conform Bijlage 'Verklaring Geen Russische Betrokkenheid'. Daarbij dient de Inschrijver op verzoek van de Tweede Kamer de in genoemde Bijlage genoemde bewijsstukken in te dienen.

Het is de Inschrijver niet toegestaan om een beroep te doen op een Derde om te voldoen aan Geschiktheidseis 'Geen Russische betrokkenheid'.

6. Minimumeisen

De Minimumeisen die de Tweede Kamer stelt aan de uitvoering van de opdracht, staan beschreven in het Programma van Eisen, dat als Bijlage deel uitmaakt van de Aanbestedingsleidraad. Onder de Minimumeisen is ook begrepen de concept Overeenkomst, de betreffende algemene voorwaarden, alsmede de geheimhoudingsverklaring, die eveneens als Bijlagen deel uitmaken van de Aanbestedingsleidraad.

De Tweede Kamer beoordeelt of de Inschrijving voldoet aan de Minimumeisen. Door het indienen van de Inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met de Minimumeisen. De Inschrijving die niet onvoorwaardelijk voldoet aan alle Minimumeisen is ongeldig en wordt door de Tweede Kamer ter zijde gelegd.

7. Gunningscriterium

De Tweede Kamer beoordeelt de Inschrijvingen op basis van het Gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Het Gunningscriterium geeft uitdrukking aan de wensen van de Tweede Kamer. Naarmate de Inschrijver daaraan beter tegemoetkomt door middel van zijn Inschrijving, ontvangt hij meer punten voor zijn Inschrijving. Op basis van de punten per Inschrijving vindt rangschikking van de Inschrijvingen plaats.

7.1. Gunningscriterium: de beste prijs-kwaliteitverhouding

Het Gunningscriterium is verdeeld over twee subcriteria, namelijk:

- Prijs ('**de Prijscriteria**') (30%) en
- kwaliteit ('**Kwaliteitscriteria**') (70%). Het kwaliteitscriterium is onderverdeeld in aantal afzonderlijke criteria .

De Tweede Kamer beoordeelt de Inschrijvingen aan de hand van het Prijscriterium en de Kwaliteitscriteria. Het Gunningscriterium ziet er schematisch als volgt uit:

Gunningscriterium Beste prijs-kwaliteitverhouding		Onderwerp	Maximaal aantal punten
	Kwaliteitscriteria <i>Totaalscore maximaal 1000 punten</i>	1. Klanttevredenheid	350 punten
		2. Verbetervoorstellen	200 punten
		3. Transitie	150 punten
		4. Personeel	225 punten
		5. Maatschappelijke waarde	75 punten
	Prijscriterium	Prijzenblad	

Het gunningscriterium maakt het voor Inschrijvers mogelijk zich kwalitatief en/of prijstechnisch van elkaar te onderscheiden. Het onderscheid wordt uitgedrukt door middel van punten, die de beoordelingscommissie toekent aan de Inschrijvingen op de wijze zoals uiteengezet in onderstaande paragrafen.

7.1.1. Kwaliteit

De Tweede Kamer licht hieronder de Kwaliteitscriteria toe.

De Tweede Kamer beoordeelt de Inschrijving op kwalitatieve aspecten aan de hand van de in paragraaf '*Gunningscriterium: de beste prijs-kwaliteitverhouding*' vermelde Kwaliteitscriteria. Ieder Kwaliteitscriterium wordt integraal en absoluut beoordeeld. Dat betekent het volgende:

j. Integrale beoordeling

Ieder Kwaliteitscriterium ziet op meerdere aspecten. De Tweede Kamer neemt alle genoemde aspecten mee in zijn beoordeling en kent uiteindelijk één waardering toe aan het Kwaliteitscriterium als geheel. De waardering van de afzonderlijke aspecten wordt dus niet tot uitdrukking gebracht in de score die de Inschrijver krijgt voor het Kwaliteitscriterium.

k. Absolute beoordeling

De Tweede Kamer beoordeelt elke Inschrijving op eigen merites. De waardering die de Tweede Kamer toekent aan het Kwaliteitscriterium in een Inschrijving komt dus *niet* tot stand door vergelijking van Inschrijvingen onderling.

De uitwerkingen van de Kwaliteitscriteria die de Inschrijver aanbiedt als onderdeel van zijn Inschrijving, maken deel uit van de Overeenkomst indien de Tweede Kamer de Opdracht aan de Inschrijver gunt. De Inschrijver zal in dat geval dus gehouden zijn aan de inhoud van zijn Inschrijving.

De uitwerkingen van de Kwaliteitscriteria dienen in overeenstemming te zijn met de Minimumeisen aan de uitvoering van de Opdracht (Programma van Eisen). Indien de uitwerking van de Kwaliteitscriteria niet in overeenstemt met de Minimumeisen, is sprake van een ongeldige Inschrijving. Een ongeldige Inschrijving wordt ter zijde gelegd.

Kwaliteitscriterium 1: Klanttevredenheid

Achtergrond

DA is in een transitie van de focus op het verminderen van het aantal calls, administratie op orde houden en het voorkomen van achterstanden naar de focus op het verhogen van de klanttevredenheid.

Doelstelling

De Tweede Kamer wenst een Opdrachtnemer te contracteren die aan de hand van een NPS de klanttevredenheid onder de Kamerbewoners meet. Opdrachtnemer dient dit op een proactieve en klantvriendelijke wijze, maar toch ook gerichte wijze te doen.

Vraagstelling

Inschrijver dient aan te geven wat zijn aanpak is met betrekking tot de het meten van de klanttevredenheid. In de beschrijving moet de Inschrijver rekening houden met de achtergrond en doelstelling van Kwaliteitscriterium 1, en met het doel en de achtergrond van de opdracht, zoals geschetst in de Aanbestedingsstukken. Inschrijver dient in zijn beschrijving minimaal in te gaan op:

- a. De aanpak voor het meten van de klanttevredenheid over de dienstverlening van de Servicedesk middels de NPS onder Kamerbewoners. Onderstaande punten dienen uitgewerkt te worden:
 1. De enquête (met de vragen) die Inschrijver aan de Kamerbewoners gaat sturen om de NPS te meten.
 2. Hoe wordt de enquête met de Kamerbewoners gedeeld?
 3. De wijze waarop inschrijver borgt dat de Kamerbewoners de dienstverlening van de Servicedesk beoordelen.

- b. De risico's voor het meten van de klanttevredenheid en de mitigerende maatregelen die hij treft om deze risico's te beheersen.
- c. De maatregelen die worden getroffen op het moment dat de vereiste klanttevredenheid niet wordt behaald.

De Inschrijver moet de beschrijving bij zijn Inschrijving voegen. De beschrijving mag maximaal 3 A4 beslaan. Het lettertype dient Verdana te zijn, de lettergrootte 9 en de regelafstand 1,15.

Beoordelingsaspecten

De Tweede Kamer beoordeelt de uitwerking van Kwaliteitscriterium 1 op de volgende onderdelen:

1. De mate waarin de aanpak van Inschrijver realistisch en geschikt is voor het behalen van doelstellingen van de Tweede Kamer, gelet op het karakter van de opdracht en de opdrachtgever. De realiteit en geschiktheid dienen te blijken uit de beschrijving van de Inschrijver;
2. De effectiviteit van de aanpak die de Inschrijver beschrijft voor het bereiken van de doelstelling zoals genoemd in dit kwaliteitscriterium en de Aanbestedingsleidraad van de Tweede Kamer. De effectiviteit dient te blijken uit de beschrijving van de Inschrijver.

De Tweede Kamer beoordeelt dit Kwaliteitscriterium integraal. Puntentoekenning vindt plaats volgens de waarderingstabel in paragraaf 7.1.2).

Kwaliteitscriterium 2: Verbetervoorstellen

Achtergrond

In de huidige situatie vraagt DA met enige regelmaat aan de leverancier om met oplossingen te komen.

Doelstelling

De Tweede Kamer wenst een Opdrachtnemer te contracteren die pro actief met verbetervoorstellen komt om de dienstverlening van de Servicedesk naar een hoger niveau te brengen, die de mate van selfservice van de Kamerbewoners verhoogt.

Vraagstelling

Inschrijver dient aan te geven wat zijn aanpak is met betrekking tot het doen van verbetervoorstellen. In de beschrijving moet de Inschrijver rekening houden met de achtergrond en doelstelling van Kwaliteitscriterium 2, en met het doel en de achtergrond van de opdracht, zoals geschetst in de Aanbestedingsstukken. Inschrijver dient in zijn beschrijving minimaal in te gaan op:

- a. De wijze waarop de Servicedeskmedewerkers efficiënter hun werkzaamheden met de SMT kunnen uitvoeren;
- b. hoe de selfservice van de Kamerbewoners verhoogd en bevorderd wordt;
- c. de stappen die Inschrijver doorloopt, op het moment dat DA voornemens is nieuwe dienstverlening toe te voegen aan de PDC van DA. Daarnaast ook wat Inschrijver nodig heeft voor een goede adoptie van een nieuwe dienstverlening op de Servicedesk.

De Inschrijver moet de beschrijving bij zijn Inschrijving voegen. De beschrijving mag maximaal 2 A4 beslaan. Het lettertype dient Verdana te zijn, de lettergrootte 9 en de regelafstand 1,15.

Beoordelingsaspecten

De Tweede Kamer beoordeelt de uitwerking van Kwaliteitscriterium 2 op de volgende onderdelen:

1. De effectiviteit van de aanpak die de Inschrijver beschrijft voor het bereiken van de doelstelling zoals genoemd in dit kwaliteitscriterium en de Aanbestedingsleidraad van de Tweede Kamer. De effectiviteit dient te blijken uit de beschrijving van de Inschrijver.
2. De mate waarin Inschrijver proactief is in zijn de aanpak voor het behalen van doelstellingen van de Tweede Kamer, gelet op het karakter van de opdracht en de opdrachtgever. De realiteit en geschiktheid dienen te blijken uit de beschrijving van de Inschrijver;
3. De mate waarin uit de aanpak van Inschrijver blijkt dat hij initiatief neemt richting de Tweede Kamer voor het behalen van de doelstellingen van de Tweede Kamer, gelet op het karakter van de opdracht en de opdrachtgever. Het nemen van initiatief dient te blijkt uit de beschrijving van de Inschrijver.

De Tweede Kamer beoordeelt dit Kwaliteitscriterium integraal. Puntentoekenning vindt plaats volgens de waarderingstabel in paragraaf 7.1.2).

Kwaliteitscriterium 3: Transitie

Achtergrond

Om ervoor te zorgen dat de Kamerbewoners geen hinder ondervinden is het belangrijk dat de Servicedesk dienstverlening geruisloos van de huidige dienstverlener naar de nieuwe Opdrachtnemer over gaat.

Doelstelling

De Tweede Kamer wenst een Opdrachtnemer te contracteren die zorgdraagt voor een zorgvuldige transitie van de huidige dienstverlener naar zichzelf, zodat de Kamerbewoners geen hinder ondervinden van de transitie.

Vraagstelling

Inschrijver dient aan te geven wat zijn aanpak is met betrekking tot de transitie van de huidige dienstverlener naar zichzelf. In de beschrijving moet de Inschrijver rekening houden met de achtergrond en doelstelling van Kwaliteitscriterium 3, en met het doel en de achtergrond van de opdracht, zoals geschetst in de Aanbestedingsstukken.

Inschrijver dient in zijn beschrijving minimaal in te gaan op:

- a. De planning voor de transitie met kritische mijlpalen;
- b. De rollen, verantwoordelijken en de wijze van communiceren;
- c. Wat er nodig is van de huidige leverancier (eigenlijk opdrachtnemer) om de dienstverlening over te kunnen nemen;
- d. De aanpak voor de overdracht van de voorraad;
- e. De risico's die u ziet en de mitigerende maatregelen die u hiervoor treft.

De Inschrijver moet de beschrijving bij zijn Inschrijving voegen. De beschrijving mag maximaal 4 A4 beslaan. Het lettertype dient Verdana te zijn, de lettergrootte 9 en de regelafstand 1,15.

Beoordelingsaspecten

De Tweede Kamer beoordeelt de uitwerking van Kwaliteitscriterium 3 op de volgende onderdelen:

- De mate waarin de aanpak van Inschrijver realistisch en geschikt is voor het behalen van doelstellingen van de Tweede Kamer, gelet op het karakter van de opdracht en de opdrachtgever. De realiteit en geschiktheid dienen te blijken uit de beschrijving van de Inschrijver;
- De mate waarin de aanpak van Inschrijver tijdens de transitie in negatieve zin impact heeft op de continuïteit Tweede Kamer organisatie. Hoe minder impact, hoe beter.

De Tweede Kamer beoordeelt dit Kwaliteitscriterium integraal. Puntentoekenning vindt plaats volgens de waarderingstabel in paragraaf 7.1.2).

Kwaliteitscriterium 4: Personeel

Achtergrond

De Tweede Kamer hecht waarde aan de kwaliteit van de in te zetten medewerkers Servicedesk, aangezien zij "het gezicht" van DA richting de Kamerbewoners zijn.

Doelstelling

De Tweede Kamer wenst een Opdrachtnemer te contracteren die streeft naar een kwalitatief hoog niveau van dienstverlening, de kwaliteit van de dienstverlening zelfs laat excelleren gedurende de looptijd van de Overeenkomst, mede middels de kwaliteit van de in te zetten (eigen) medewerkers. Daarnaast spant de Opdrachtnemer zich in om medewerkers voor een langere tijd in te zetten, zodat de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.

Vraagstelling

Inschrijver dient aan te geven wat zijn aanpak is met betrekking tot zijn personeel. In de beschrijving moet de Inschrijver rekening houden met de achtergrond en doelstelling van Kwaliteitscriterium 4, en met het doel en de achtergrond van de opdracht, zoals geschetst in de Aanbestedingsstukken. Inschrijver dient in zijn beschrijving minimaal in te gaan op:

- a. de wijze waarop Inschrijver medewerkers selecteert voor deze opdracht, waarbij tot uitdrukking komt waarom juist deze medewerkers passen binnen de Tweede Kamer.
- b. De wijze waarop Inschrijver de continuïteit van de dienstverlening bij de Tweede Kamer borgt
- c. De maatregelen die Inschrijver treft om zijn medewerkers verbonden te houden aan zijn eigen organisatie, zodat voor deze Opdracht de medewerkers voor langere tijd bij de Tweede Kamer ingezet kunnen worden.
- d. De aanpak van Inschrijver indien er sprake is van grootschalige uitval (bijvoorbeeld door ziekte) van zijn medewerkers die werkzaam zijn bij de Tweede Kamer.

- e. De maatregelen die Inschrijver treft om de kennis en ontwikkeling van zijn medewerkers te borgen.

De Inschrijver moet de beschrijving bij zijn Inschrijving voegen. De beschrijving mag maximaal 3 A4 beslaan. Het lettertype dient Verdana te zijn, de lettergrootte 9 en de regelafstand 1,15.

Beoordelingsaspecten

De Tweede Kamer beoordeelt de uitwerking van Kwaliteitscriterium 4 op de volgende onderdelen:

1. De mate waarin de aanpak van Inschrijver realistisch en geschikt is voor het behalen van doelstellingen van de Tweede Kamer, gelet op het karakter van de opdracht en de opdrachtgever. De realiteit en geschiktheid dienen te blijken uit de beschrijving van de Inschrijver;
2. De effectiviteit van de aanpak die de Inschrijver beschrijft voor het bereiken van de doelstelling zoals genoemd in dit kwaliteitscriterium en de Aanbestedingsleidraad van de Tweede Kamer. De effectiviteit dient te blijken uit de beschrijving van de Inschrijver.

De Tweede Kamer beoordeelt dit Kwaliteitscriterium integraal. Puntentoekenning vindt plaats volgens de waarderingstabel in paragraaf 7.1.2).

Kwaliteitscriterium 5: Maatschappelijke waarde

Achtergrond

De Tweede Kamer streeft ernaar door middel van de Aanbestedingsprocedure zo veel mogelijk maatschappelijke waarde te creëren. In dat kader beoogt de Tweede Kamer haar inkoopkracht in te zetten voor het realiseren van de nationale en internationale doelen waaraan de Nederlandse overheid zich heeft gecommitteerd, zowel in het fysieke als in het sociale domein.

Doelstelling

De Tweede Kamer wenst een Opdrachtnemer te contracteren die namens de Tweede Kamer een bijdrage kan leveren aan het creëren van maatschappelijke waarde.

Vraagstelling

Inschrijver dient aan te geven wat zijn aanpak is met betrekking tot het creëren van maatschappelijke waarde. In de beschrijving moet de Inschrijver rekening houden met de achtergrond en doelstelling van Kwaliteitscriterium 5, en met het doel en de achtergrond van de opdracht, zoals geschetst in de Aanbestedingsstukken. Inschrijver dient in zijn beschrijving minimaal in te gaan op:

- De aanpak van Inschrijver waarmee hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst maatschappelijke waarde creëert aan de hand van de volgende pijlers:
 - People: de wijze waarop Inschrijver zorgt voor de gehele samenleving, mensen binnen, maar ook buiten de organisatie van Inschrijver, over onderwerpen als, maar niet beperkt tot, werkgelegenheid, diversiteit en gelijke kansen en mensenrechten & discriminatie.

- Planet: de wijze waarop Inschrijver zijn verantwoordelijkheid neemt met betrekking tot het milieu

De Inschrijver moet de beschrijving bij zijn Inschrijving voegen. De beschrijving mag maximaal 1 A4 beslaan. Het lettertype dient Verdana te zijn, de lettergrootte 9 en de regelafstand 1,15.

Beoordelingsaspecten

De Tweede Kamer beoordeelt de uitwerking van Kwaliteitscriterium 5 op de volgende onderdelen:

- De mate waarin de aanpak van Inschrijver realistisch en geschikt is voor het behalen van doelstellingen van de Tweede Kamer, gelet op het karakter van de opdracht en de opdrachtgever. De realiteit en geschiktheid dienen te blijken uit de beschrijving van de Inschrijver;
- De mate waarin Inschrijver met zijn aanpak maatschappelijke waarde creëert. Hoe meer maatschappelijke waarde Inschrijver creëert, hoe beter de beoordeling.

De Tweede Kamer beoordeelt dit Kwaliteitscriterium integraal. Puntentoekenning vindt plaats volgens de waarderingstabel in paragraaf 7.1.2).

7.1.2. Waardering van de Kwaliteitscriteria

De beoordeling van ieder Kwaliteitscriterium kan resulteren in de kwalificaties die zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Waardering	Beoordelingskwalificatie	Maximum-score
Uitstekend	In de uitwerking zijn alle gevraagde onderwerpen beschreven. De beschrijving van de onderwerpen sluit (in onderlinge samenhang) aan bij de Opdracht en de vraagstelling. De Tweede Kamer heeft er vertrouwen in dat de Inschrijver in de praktijk zal kunnen waarmaken wat hij beschrijft. De uitwerking van de Inschrijver geeft blijk van zeer goed inzicht in de Opdracht, de context waarbinnen de Opdracht moet worden uitgevoerd en de behoeften van de Tweede Kamer. Dat geeft de Tweede Kamer de overtuiging dat de Inschrijver maximaal tegemoet zal komen aan de wens zoals beschreven in het Kwaliteitscriterium in relatie tot de Aanbestedingsstukken als geheel.	100%
Goed	In de uitwerking zijn alle gevraagde onderwerpen beschreven. De beschrijving van de onderwerpen sluit (in onderlinge samenhang) aan bij de Opdracht en de vraagstelling. De Tweede Kamer ziet geen risico dat de Inschrijver in de praktijk niet zou kunnen waarmaken wat hij beschrijft en heeft er vertrouwen	75%

	in dat het beschrevene (enig) effect zal sorteren conform de doelstelling die beschreven staat in het Kwaliteitscriterium.	
Voldoende	In de uitwerking zijn alle gevraagde onderwerpen beschreven. De beschrijving van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang aan bij de Opdracht en de vraagstelling. De Inschrijving geeft blijk van een reële en/of realistische aansluiting bij de wensen van de Tweede Kamer, zoals beschreven in het Kwaliteitscriterium in relatie tot de Aanbestedingsstukken als geheel. Toch ziet de Tweede Kamer enig risico dat de Inschrijver in de praktijk door middel van hetgeen hij beschrijft niet daadwerkelijk het effect zal sorteren dat de Tweede Kamer door middel van de doelstelling beoogt.	50%
Onvoldoende	In de uitwerking ontbreekt de beschrijving van een of meer van de onderwerpen en/of de beschrijving van de onderwerpen (die wel beschreven zijn in de uitwerking) sluit (in onderlinge samenhang) onvoldoende aan bij de Opdracht en de vraagstelling. De Inschrijving geeft geen blijk van een reële, realistische en/of adequate aansluiting bij de wensen van de Tweede Kamer, zoals beschreven in het Kwaliteitscriterium in relatie tot de Aanbestedingsstukken als geheel.	25%
Slecht	De Inschrijver geeft geen uitwerking of een uitwerking waarin de gevraagde onderwerpen niet terugkomen en/of een beschrijving die niet relevant is.	Knock-out

7.1.3. Procedure van beoordeling van de Kwaliteitscriteria

De beoordeling van de Kwaliteitscriteria vindt plaats op de volgende wijze:

Stap 1

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt individueel de uitwerkingen van de Inschrijvers.

Stap 2

Na de individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie bijeen in een plenaire sessie. Daarin bespreken de leden van de beoordelingscommissie de scoreresultaten die zijn voortgekomen uit de individuele beoordelingen, met het doel om in consensus voor ieder Kwaliteitscriterium tot een plenair gedragen eindwaardering te komen.

De inkoopadviseur (tevens contactpersoon) zit de plenaire sessie voor en bewaakt de inachtneming van het beoordelingskader dat is vastgelegd in de Aanbestedingsstukken.

Stap 3

Van de Inschrijvers die voldoen aan de gestelde eisen, wordt verwacht dat zij middels een presentatie (remote of op locatie bij de Tweede Kamer) nadere toelichting (verduidelijking) geven op de beantwoording van de Kwaliteitscriteria. Aan de hand van de presentatie kunnen de beoordelaars de gegeven scores van de schriftelijke beoordeling op de Kwaliteitscriteria eventueel aanpassen.

Inschrijver mag tijdens de presentatie alleen een nadere toelichting (verduidelijking) geven op zijn beantwoording van de Kwaliteitscriteria. Het is niet toegestaan tijdens de presentatie af te wijken van hetgeen is ingediend, in die zin dat een essentiële wijziging dan wel substantiële aanvulling ontstaat van de inschrijving. Inschrijvers worden uitgesloten als uit de presentatie blijkt dat de Inschrijving niet voldoet aan de gestelde eisen. De planning voor de presentatie is als volgt:

1. 3 minuten voorstellen
2. 15 minuten presentatie
3. 30 minuten vragen beantwoorden van de beoordelingscommissie
4. 2 minuten afsluiting

Inschrijver mag maximaal met twee (2) personen aanwezig zijn bij de presentatie. Deze personen dienen betrokken te zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en niet werkzaam te zijn voor de sales afdeling van Inschrijver.

Stap 4

Na de presentatie komt de beoordelingscommissie wederom bijeen in een plenaire sessie. Daarin bespreken de leden van de beoordelingscommissie de scores die zij aan willen passen naar aanleiding van de presentatie. Hierbij is het doel tevens om in consensus tot een plenair gedragen eindwaardering te komen.

De (motivering van de) gunningsbeslissing ziet uitsluitend op de beoordeling waartoe de beoordelingscommissie in consensus is gekomen.

Vervolgens wordt elke score vermenigvuldigd met het betreffende weegfactor. De weegfactor brengt tot uitdrukking hoe zwaar een criterium weegt in verhouding tot andere criteria. De score vermenigvuldigd met de weegfactor heet de gewogen score. De weegfactoren treft u aan het overzicht met de Gunningscriteria vermeld in paragraaf '*Gunningscriterium: de beste prijs-kwaliteitsverhouding*'.

De maximaal haalbare score is 100% (1.000 punten). Het onderdeel kwaliteit wordt voor 0,70 meegewogen in de totaalscore.

7.1.4. Prijs

Het prijscriterium bestaat uit de volgende onderdelen:

- a. Kosten per gebruiker
- b. Fee per gebruiker bij uitbreiding FD; en
- c. Overig.

Doelstelling

De Inschrijver offreert prijzen die passen bij de uitgevraagde producten en/of diensten.

Vraagstelling aan de Inschrijver

De Inschrijver offert door de Bijlage '*Prijzenblad*' in te vullen conform de instructies in de Aanbestedingsstukken.

Het prijzenblad wordt pas aan de beoordelaars bekendgemaakt nadat de beoordelingscommissie haar beoordeling ter zake van het kwalitatieve deel van de Inschrijving heeft afgerond.

Het onderdeel prijs wordt voor 0,30 meegewogen in de totaalscore.

De prijs moet voldoen aan alle Eisen die u in de Aanbestedingsleidraad en Bijlage(n) terugvindt.

Vult u 0 in of geen waarde of een negatieve waarde op het prijzenblad? Dan is uw Inschrijving ongeldig en wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Geeft u prijzen, kortingen, voorwaarden of andere informatie op waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling.

Het prijzenblad wordt pas aan de beoordelaars bekendgemaakt nadat de beoordelingscommissie haar beoordeling ter zake van het kwalitatieve deel van de Inschrijving heeft afgerond.

Vraagstelling aan de Inschrijver

De Inschrijver moet in zijn Inschrijving de prijs indienen met inachtneming van de volgende randvoorwaarden en eisen.

Randvoorwaarden:

- Alle prijzen moeten zijn afgerond op maximaal twee cijfers achter de komma.
- Alle prijzen moeten worden opgegeven in euro's.
- Alle prijzen moeten worden opgegeven exclusief omzetbelasting (btw).
- Het prijzenblad dat de Inschrijver indient maakt deel uit van de Overeenkomst indien de Tweede Kamer de opdracht aan de Inschrijver gunt. De Inschrijver zal in dat geval dus gehouden zijn aan de prijzen die hij in het prijzenblad heeft aangeboden.
- Alle prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten (all-in). Dat betekent dat de Tweede Kamer, behalve de door de Inschrijver geoffreerde tarieven, niets aan de Inschrijver verschuldigd is.
- Alle prijzen moeten op zichzelf beschouwd marktconform en/of realistisch te zijn.
- Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Een irreële of manipulatieve Inschrijving is ongeldig en wordt ter zijde gelegd. Van een irreële of manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer – als gevolg

van miskenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van de Tweede Kamer – de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie in rang, wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval, doch niet uitsluitend, manipulatief en/of irreëel als:

- een of meer prijzen worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn;
- de prijzen niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben;
- een of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren;
- sprake is van negatieve of nultarieven.
- Het aanbieden van negatieve of nultarieven is verboden.

Een Inschrijving die in strijd is met een of meer van bovengenoemde randvoorwaarden is ongeldig en wordt ter zijde gelegd.

Eisen:

- De Inschrijver is verplicht het prijzenblad (Bijlage 1.3) te gebruiken voor het aanbieden van de prijzen. Indiening van de prijzen op een andere manier dan met gebruikmaking van het prijzenblad maakt de Inschrijving ongeldig en leidt tot uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure.
- De Inschrijver moet het prijzenblad (Bijlage 1.3) volledig invullen. Een niet (volledig) ingevuld prijzenblad maakt de Inschrijving ongeldig en leidt tot uitsluiting van de Inschrijving van de Aanbestedingsprocedure.
- De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van gegevens die hij invult in het prijzenblad.

7.1.5. Beste prijs- kwaliteitsverhouding

Vaststellen van de totaalscore

De totaalscore wordt bepaald aan de hand van de totaalscore op het gunningcriterium kwaliteit en de ingediende totaalprijs. De totaalscore is de voor kwaliteitsverschillen gecorrigeerde inschrijvingsprijs. Hierbij wordt uitgegaan van een geometrische weging (lager = beter). Om tot de totaalscore te komen past de Tweede Kamer de volgende formule toe:

$$F = P^a / Q^{(1-a)}$$

F = totaalscore

P = score op prijs

Q = score op kwaliteit

a = wegingsfactor onderdeel prijs

(1-a) = wegingsfactor onderdeel kwaliteit

Om bovenstaande methode toe te lichten volgt hieronder een rekenvoorbeeld.

A	B	C	D	E	F	G
1		Leverancier A	Leverancier B	Leverancier C		0,70 Kwaliteit

2	Q	90%	85%	78,75%	0,30 Prijs
3					P = Prijs
4	P	€ 2.000.000,00	1.900.000,00	1.800.000,00	Q= kwaliteit
5					F = Totaalscore
6	F	83,63	85,71	92,05	lager=beter
					a = 0,30

Waarbij $C6 = (C4^{0,30}) / (C2^{(1-0,30)})$

Gelijke eindscore

Indien twee of meer Inschrijvers een gelijke eindscore behalen voor het Gunningscriterium eindigt de Inschrijving met het hoogste aantal punten voor **Kwaliteitscriterium 1** als eerste in rang. Als de Inschrijvingen dan nog een gelijke rangschikking hebben dan vindt loting plaats. De Tweede Kamer zal dan loten tussen de Inschrijvers die op basis van hun puntenaantal gelijkelijk in aanmerking komen voor gunning.

De Inschrijver met de laagste totaalscore komt in aanmerking voor de voorlopige gunning, middels een gunningsbeslissing.

Indien na de gunningsbeslissing onregelmatigheden en/of onaanvaardbaarheden aan het licht komen ter zake van de Inschrijver en/of Inschrijving die ingevolge de gunningsbeslissing als eerste in rang is geëindigd, zal dat (in beginsel) leiden tot intrekking van de gunningsbeslissing. Indien de nummer één in rang aldus wegvalt, dan wordt per geldige Inschrijving opnieuw de eindscore voor het gunningscriterium de economisch meest voordelige Inschrijving bepaald.

8. Verificatie van de Inschrijving van de voorgenomen begunstigde

Beoordeling van de stukken die de voorgenomen begunstigde moet indienen teneinde (eventuele) definitieve gunning van de Opdracht aan hem mogelijk te maken.
Beoordeling van de stukken die de Inschrijver die als tweede in rang is geëindigd moet indienen, teneinde mogelijk te maken dat de Tweede Kamer (eventueel) de Wachtkamerovereenkomst met hem sluit.

8.1. Indiening en beoordeling bewijsstukken en overige gegevens

De Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving als eerste in rang is geëindigd, moet binnen zeven kalenderdagen na verzoek daartoe van de Tweede Kamer nadere (bewijs)stukken indienen. Het verzoek van de Tweede Kamer zal (in ieder geval) betrekking hebben op het indienen van de bewijsstukken inzake de Eigen Verklaring, en eventuele andere documenten en gegevens, zoals voortvloeiend uit de Aanbestedingsstukken, waaronder een rechtsgeldig ondertekende geheimhoudingsverklaring (conform de gestelde eis in het Programma van Eisen).

Voor het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van de betreffende Bijlagen dient de Inschrijver de toepasselijke voorschriften in de Aanbestedingsstukken en in het relevante verzoek van de Tweede Kamer te volgen.

De Tweede Kamer beoordeelt de stukken die de voorgenomen begunstigde indient op het volgende:

- tijdige indiening. Het niet tijdig indienen van de gevraagde stukken leidt tot uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure, tenzij dat onder de gegeven omstandigheden naar het oordeel van de Tweede Kamer niet in overeenstemming zou zijn met de algemene beginselen van aanbestedingsrecht.
- compleetheid. Alle door de Tweede Kamer opgevraagde stukken moeten zijn ingediend en de ingediende stukken moeten compleet zijn. Het ontbreken van (een deel van of delen van) stukken en/of overige gegevens leidt tot uitsluiting indien geen sprake is van een herstelbare omissie.
- juistheid. De Tweede Kamer beoordeelt in dit kader of de Inschrijver door middel van de ingediende stukken voldoet aan de eisen in de Aanbestedingsstukken. De Tweede Kamer sluit de Inschrijving uit, indien hij onjuistheden blijkt te bevatten of toezeggingen die niet (kunnen) worden waargemaakt.

8.2. Overeenkomst onder opschortende termijn

Voor de Inschrijver, althans voorgenomen begunstigde, die op het moment van het indienen van de Inschrijving en binnen de termijn in paragraaf 'Indiening en beoordeling bewijsstukken en overige gegevens' niet beschikt over de vereiste verzekering conform Geschiktheidseis 1 (paragraaf paragraaf 'Financiële en economische draagkracht'), geldt het volgende.

Indien uit de beoordeling van de overige bewijsstukken ingevolge paragraaf *'Indiening en beoordeling bewijsstukken en overige gegevens'* blijkt dat de Inschrijving geldig is, de gunningsbeslissing definitief is⁶ en de Tweede Kamer nog altijd wenst over te gaan tot sluiting van de Overeenkomst, dan zal de Tweede Kamer de voorgenomen begunstigde mededelen dat zij de Overeenkomst met de voorgenomen begunstigde sluit onder opschortende voorwaarde. De opschortende voorwaarde houdt in dat de Overeenkomst pas daadwerkelijk wordt gesloten indien de Inschrijver na de termijn van zeven kalenderdagen na de mededeling in voorgaande volzin alsnog een kopie van de polis van de vereiste verzekering aan de Tweede Kamer verstrekt, dan wel de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat de Inschrijver verzekerd is zoals vereist in de Aanbestedingsstukken. Pas na ontvangst en positieve beoordeling (zie paragraaf *'Indiening en beoordeling bewijsstukken en overige gegevens'*) van een van beide stukken, wordt de Overeenkomst gesloten.

Indien de Inschrijver niet (tijdig) een polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij kan verstrekken, komt de Overeenkomst niet tot stand en behoudt de Tweede Kamer het recht de opdracht alsnog te gunnen aan de eerstvolgende Inschrijver in rang.

⁶ Dat wil zeggen dat de termijn waarbinnen bezwaar ingediend kan worden tegen de gunningsbeslissing ongebruikt is verstreken, dan wel na formeel bezwaar uit rechterlijk vonnis volgt dat de gunningsbeslissing in stand kan blijven.